Vittoria

APPARTAMENTI TERZA ETÀ | KORIAN

CARTA dei SERVIZI

Gentile Ospite,
nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto negli Appartamenti Protetti Vittoria, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, passione e cura. un approccio individualizzato che ha come obiettivo la creazione di un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle nostre cure.
Korian Appartamenti Protetti Vittoria ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;
- garantire un'assistenza di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Agenzia di Tutela della Salute) per creare un'efficace rete di sostegno;
- garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;
- la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.

In questo senso gli Appartamenti Protetti Vittoria condividono la mission del Gruppo Korian, di cui fanno parte, e si impegnano a perseguirne gli obiettivi. Facendo inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, di cui si allega il testo, per confermarne il valore e condividerne i contenuti.

La Direzione

INDICE

BENVENUTI IN KORIAN APPARTAMENTI PROTETTI VITTORIA 4

Gli Appartamenti 4
Codice Etico..... 4
Posti 5
Valori 5
Principi generali 6

STAFF E COMPETENZE 7

Direttore Gestionale 7
Responsabile Sanitario 7
Referente Appartamenti Protetti 8
Care Manager 8
Customer Service 8

I PRIMI PASSI NEGLI APPARTAMENTI 10

Scheda valutativa per l'ingresso 10
Lista d'attesa 10
Preliminare d'ingresso..... 10
Contraente 10
L'accoglienza 11

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI 12

Servizi di Assitenza..... 12
Ristorante 12
Caffetteria 12
Lavanderia 12
Pulizia ambienti 13
Servizio di trasporto 13
Assistenza religiosa 13
Servizi e benessere 13

RETTA 14

Tariffe 14
Servizi inclusi..... 14
Servizi non compresi nella retta 15
Dimissioni..... 15

RESIDENZIALITÀ ASSISTITA..... 16

Destinatari..... 16
Modalità di accesso del servizio residenzialità assistita..... 16
servizi per i nostri Ospiti..... 16
Progetto Individuale
e Piano Assistenziale Individuale..... 17

Il Care manager....17
Assistenza alla Persona....17
Assistenza infermieristica....18
Attività di riabilitazione....18
Servizio socio-educativo....19

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO.... 20

SODDISFAZIONE E QUALITÀ 21
Questionario di soddisfazione 21
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.... 21
Il Mediatore 22

INFORMAZIONI UTILI 23
Come raggiungerci 23
Telefono 23
Posta 23
Wi-fi 23
Volontariato 23
Polizza assicurativa 24
Revisione Carta dei Servizi 24
Residenzialità Assistita.... 24

TUTELA DELLA PRIVACY.... 25
Tutela dei dati personali 25
Consenso Informato 25

BENVENUTI IN KORIAN APPARTAMENTI PROTETTI VITTORIA

Gli Appartamenti

Korian Appartamenti Protetti Vittoria fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situati a Brescia in Via Capriolo 53, consistono in monolocali e bilocali utilizzabili anche per brevi periodi di tempo, destinati ad anziani singoli o in coppia ultrasessantacinquenni con lievi difficoltà nella gestione della propria vita quotidiana, secondo quanto previsto dalla D.G.R. n°11497 del 17/03/2010. Gli alloggi, adiacenti alla Residenza Sanitaria Assistenziale Korian Vittoria, sono stati progettati e attrezzati in modo da garantire la massima autonomia della persona, la tutela della privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e amicali, la conservazione delle abitudini e degli interessi e allo stesso tempo assicurare un livello di sicurezza nella vita quotidiana che va dalla risposta ai bisogni pratici della persona all'assistenza socio-sanitaria, quando necessaria.

Gli appartamenti, collocati in un contesto abitativo moderno ed elegante, beneficiano di spazi comuni come terrazze attrezzate, area living, ristorante, caffetteria e area benessere che rendono particolarmente piacevole e vario lo scorrere delle giornate e l'incontro con i familiari, gli amici e i visitatori.

La struttura adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Korian, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Codice Etico

Il Codice Etico è disponibile sul sito www.gruppo.korian.it.

Posti

Gli appartamenti si dividono in 12 monolocali e 11 bilocali dai 48 ai 70 mq dotati di ogni comfort e servizi, distribuiti su 5 piani. Tutte le abitazioni sono luminose e climatizzate. Completamente privi di barriere architettoniche, gli appartamenti sono tutti dotati di bagno autonomo e dei più moderni ausili, di angolo cottura completo di elettrodomestici e facilmente utilizzabili anche da persone diversamente abili.

Korian Appartamenti Protetti Vittoria offre due diverse formule di soggiorno:

- appartamento arredato, con la possibilità di scegliere un arredo completo o parziale, fornito di mobili moderni, funzionali ed eleganti;

- appartamento da personalizzare, arredabile secondo il proprio gusto, per dare alla nuova casa il proprio stile sin dal primo momento.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso Korian Appartamenti Protetti Vittoria sono:

- accoglienza: rispettare le diversità e rispondere ad ogni problematica con gentilezza ed empatia, proteggendo la riservatezza e la privacy di ogni ospite;
- iniziativa: operare in modo dinamico e propositivo, alimentando nelle Persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, dove le singole capacità siano continuamente valorizzate;
- trasparenza: condividere ogni scelta con i nostri interlocutori, con chiarezza e precisione, al fine di trovare insieme la soluzione ottimale per il benessere della Persona e creare un rapporto di fiducia;
- responsabilità: prendersi cura delle esigenze delle Persone con professionalità per garantire il miglior risultato possibile, affrontando ogni situazione con equilibrio e sicurezza.

In quest'ottica la Residenza Vittoria garantisce:

- un'assistenza qualificata
- la ricerca di livelli di salute ottimali
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale

Principi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, l'organizzazione assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura. Nei momenti di chiusura degli accessi alla

struttura sono state implementate diverse modalità di comunicazione per mantenere i familiari informati.

CONTINUITÀ

L'organizzazione di Korian Appartamenti Protetti Vittoria garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore.

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: per questo motivo vengono messi a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

STAFF E COMPETENZE

Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali sia per la gestione complessiva degli Appartamenti Protetti.
Il Direttore Gestionale:

- ha la responsabilità complessiva della struttura;
- esamina insieme all'équipe le schede valutative per l'ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
- ha la responsabilità della presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- emette le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei servizi erogati;
- ha la responsabilità dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera struttura;
- esercita il controllo sui servizi appaltati all'esterno;
- è responsabile delle relazioni con le istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ATS, ASST);
- si preoccupa della pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del personale;
- analizza richieste e segnalazioni dei clienti, sia direttamente sia attraverso il Customer Service.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale degli Appartamenti Protetti per le funzioni sanitarie;
- esamina le schede valutative per l'ingresso e l'ammissione degli Ospiti, in collaborazione con il Direttore Gestionale e il medico di medicina generale;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e del controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Responsabile Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Referente Appartamenti Protetti

Il Referente Appartamenti Protetti collabora con il Care Manager per garantire un buon andamento del servizio

creando un clima accogliente e familiare.
A lui spetta il compito di raccogliere dal familiare segnalazioni e suggerimenti, oltre ad essere il punto di riferimento per tutta l'équipe. Tra le sue principali competenze figurano:

- la gestione, la supervisione e il coordinamento di tutta l'équipe;
- l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite;
- il mantenimento dei rapporti con il medico di medicina generale e la rete familiare/amicale;
- l'accoglienza e l'assistenza nel processo d'inserimento e ambientamento dell'Ospite.

Care Manager

Il Care Manager è il punto di riferimento per l'Ospite e i suoi familiari, sia per quanto riguarda la salute del proprio caro sia per l'andamento dei servizi erogati.
Il Care Manager garantisce l'erogazione del servizio rivolto alla cura della persona in base ai requisiti previsti dal contratto, coordinando e organizzando le risorse disponibili e facendo da collante tra la famiglia, i vicini, le istituzioni ed il personale medico-sanitario.
Il Care Manager è sostanzialmente un "facilitatore sociale", una figura in grado di valutare i bisogni dei pazienti, pianificando l'assistenza e i servizi in risposta ai bisogni individuali, rimuovendo gli ostacoli e valutando le opzioni e i servizi richiesti per soddisfare i bisogni di benessere dell'assistito.

Customer Service

Gli Appartamenti Protetti sono dotati di un ingresso autonomo in Via Capriolo 53. Per garantire una maggiore protezione e sicurezza, gli Ospiti possono usufruire del servizio di Customer Service dell'adiacente Korian Residenza Vittoria in Via Calatafimi 1, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 19.00 e il sabato, la domenica e i festivi dalle ore 09.30 alle ore 18.30.
Il personale del Customer Service è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita su appuntamento. Ogni appartamento viene presentato con una scheda, una planimetria e un rendering; inoltre viene illustrata la possibilità di scelta di alcuni componenti di arredo complessivo o di parti di esso. È possibile rivolgersi al servizio per:

- accoglienza e relazioni con il pubblico;
- visite guidate agli appartamenti;
- liste d'attesa;
- pratiche amministrative (procedure d'ingresso, contratto, dimissioni);

- richieste, rilievi e suggerimenti dei clienti per i diversi settori di attività;
- statistiche di competenza;
- rilascio dei certificati amministrativi;
- fatturazione ai clienti;
- pagamenti e rimborsi;
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ATS, ASST);
- pratiche burocratiche per l'ottenimento di documenti, assegni e agevolazioni;
- gestione della posta;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi;
- prenotazione dei diversi servizi a libera richiesta;
- modalità di prenotazione del servizio ristorazione.

Nelle ore notturne è garantita una reperibilità per le emergenze, in collegamento con la RSA.

I PRIMI PASSI NEGLI APPARTAMENTI

Le persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sugli Appartamenti Protetti, anche telefonicamente, e ritirare la relativa modulistica per l'ingresso presso il Customer Service. Per informazioni è possibile, inoltre, visitare il sito www.gruppo.korian.it nella parte riservata agli Appartamenti Protetti.

Scheda valutativa per l'ingresso

Per poter ottenere l'ammisione negli Appartamenti Protetti o eventualmente nella lista d'attesa è necessario:

- presentare una domanda amministrativa e una sanitaria in cui il proprio medico curante attesti lo stato di autosufficienza o di limitata fragilità al momento della presentazione della domanda e conservare tale stato fino al momento dell'assegnazione;
- aver compiuto i sessantacinque anni di età o compierli entro l'anno di presentazione della domanda.

La scheda sanitaria viene valutata dall'équipe di struttura sulla base dei criteri previsti dalla normativa per gli Appartamenti Protetti per Anziani. Nel caso un nucleo familiare sia composto da più persone, i requisiti sopra elencati devono essere posseduti da tutti i componenti. In caso di coniugi il rispetto del criterio anagrafico (over 65 anni) deve essere soddisfatto da almeno uno dei due componenti.

Lista d'attesa

Valutata la scheda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza dell'accesso, quello dell'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze della persona.

Preliminare d'ingresso

Nel momento in cui si libera un alloggio il Customer Service contatta l'Ospite o i suoi familiari per definire le modalità d'ingresso. In questa occasione vengono fornite le informazioni necessarie sulla scelta del tipo di appartamento e sulle modalità d'inserimento. Contestualmente alla scelta dell'appartamento viene fatto sottoscrivere il contratto e consegnati il regolamento interno e la Carta dei Servizi.

Contraente

Il contratto con Korian Appartamenti Protetti Vittoria stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali. A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

L'accoglienza

L'équipe degli Appartamenti Protetti, composta dal Customer Service e dal Referente Appartamenti Protetti o dal Care Manager, accoglie la persona e i suoi familiari avendo cura di:

- illustrare l'organizzazione degli Appartamenti Protetti;
- mostrare la collocazione dei vari servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (ad esempio campanello di chiamata);
- attivare i rapporti con il medico di medicina generale;
- raccogliere dall'Ospite e dai familiari informazioni utili per offrire fin dal principio un'adeguata assistenza.

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI

Servizi di Assistenza

Tutti gli appartamenti sono dotati di chiamata di emergenza. Viene garantito il servizio per la gestione dell'emergenza 24 ore su 24 in condivisione con Korian Residenza Vittoria Per tutti gli Ospiti è inoltre previsto uno sportello infermieristico settimanale per il controllo dei parametri vitali.
In base alle proprie esigenze e ai bisogni sanitari è inoltre possibile richiedere prestazioni socio-sanitarie integrative (assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, supporto psicologico).
Il costo delle prestazioni è a carico dell'Ospite.
Per tutte le necessità connesse alla permanenza presso gli appartamenti è possibile rivolgersi al Customer Service.

Ristorante

Tutti gli alloggi sono attrezzati con angolo cottura completo di tutti gli elettrodomestici (a meno di richieste differenti da parte dell'Ospite). Le persone che lo desiderano possono usufruire del servizio ristorazione presente nell'adiacente Korian Residenza Vittoria, previa prenotazione presso il Customer Service. Tale servizio è aperto anche ai familiari, che possono mangiare in compagnia del proprio caro, prenotandosi presso il Customer Service nei giorni in cui è attivo il servizio.
Gli Ospiti che hanno attivato il servizio di mezza pensione o pensione completa possono consumare i pasti presso il proprio appartamento o in uno spazio dedicato presso l'adiacente struttura.

Caffetteria

Presso Korian Residenza Vittoria è presente una caffetteria, ubicata al piano terra, utilizzabile anche dagli Ospiti degli Appartamenti Protetti. Orari e prezzi sono presenti in loco.

Lavanderia

Il condominio è provvisto di un locale lavanderia comune ubicato al piano interrato e dotato di lavatrice, asciugatrice e stenditoio. Gli anziani che lo desiderano possono inoltre usufruire a pagamento del servizio lavanderia di Korian Residenza Vittoria per i propri capi personali. Presso il Customer Service è possibile avere informazioni su come utilizzare il servizio e sulle modalità con cui viene effettuato.

Pulizia ambienti

La pulizia di tutti gli ambienti comuni e di ogni singolo alloggio viene garantita dal personale specializzato a cadenza settimanale. Sono previsti pacchetti d'interventi aggiuntivi sul proprio appartamento, rispetto a quelli previsti dalla tariffa base.

Servizio di trasporto

Al fine di facilitare l'autonomia degli Ospiti è possibile usufruire di un servizio di trasporto personalizzato, a pagamento.

Assistenza religiosa

La professione della propria fede religiosa è garantita a tutti gli Ospiti. L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia di San Giovanni, che celebrano la SS. Messa all'interno di Korian Residenza Vittoria il sabato pomeriggio, garantendo durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche, nel rispetto della normativa vigente e garantendo il rispetto del distanziamento sociale. Gli Ospiti di altre confessioni religiose possono ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, a propria cura o chiedendo il supporto del Customer Service.

Servizi e benessere

Per garantire il benessere degli inquilini, Korian garantisce servizi e soluzioni innovative per incontrare il bisogno di tutti come trattamenti per corpo e capelli, servizi e prestazioni socio-sanitarie elencate nel paragrafo "Servizi non compresi nella retta", per i quali è necessaria la prenotazione presso il Customer Service.

RETTA

Tariffe

Gli appartamenti protetti vengono consegnati completi di arredo. E' possibile richiedere una personalizzazione degli arredi fatta eccezione dell'arredo bagno e dell'angolo cottura. Tali richieste devono essere manifestate in fase antecedente alla sottoscrizione del contratto.

RETTA MENSILE

MONOLOCALE

- Monolocale Base € 1.300,00
- Monolocale Mezza Pensione Gourmet € 1.500,00
- Monolocale Pensione Completa Gourmet € 1.700,00

BILOCALE

- Bilocale ad uso singolo Base € 1.640,00
- Bilocale ad uso singolo Mezza Pensione Gourmet € 1.850,00
- Bilocale ad uso singolo Pensione Completa Gourmet € 2.060,00
- Bilocale ad uso doppio Base € 1.060,00 (a persona)
- Bilocale ad uso doppio Mezza Pensione Gourmet € 1.250,00 (a persona)
- Bilocale ad uso doppio Pensione Completa Gourmet € 1.470,00 (a persona)

L'Ospite e/o il garante firmatario del contratto versa al momento dell'ingresso un deposito cauzionale fruttifero a garanzia pari all'importo di una mensilità.

Servizi inclusi

La retta comprende:

- assegnazione di un Appartamento Protetto presso Korian Residenza Vittoria, comprensivo di utenze e spese (riscaldamento, climatizzazione, acqua, energia elettrica, ascensore e quote spazi comuni);
- trattamento d'aria primaria (U.T.A.);
- manutenzione ordinaria degli spazi;
- pulizia dell'Appartamento Protetto e delle parti comuni con frequenza settimanale;
- fornitura e cambio settimanale della biancheria piana e bisettimanale della biancheria da bagno;
- sportello infermieristico con cadenza settimanale;
- attività fisica e ricreativa di gruppo pensata per gli Ospiti degli appartamenti con la possibilità di partecipare alle attività proposte da Korian Residenza Vittoria;
- servizio Customer Service diurno;

- emergenza medica 24 ore su 24;
- wi-fi.

Servizi non compresi nella retta

I servizi esclusi dalla retta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ed eventualmente presentati con apposito tariffario a parte, sono:

- servizio ristorazione;
- supporto per igiene personale e bagno assistito;
- pulizia quotidiana dell'alloggio;
- lavanderia capi personali;
- servizio trasporto personalizzabile;
- intervento medico su richiesta;
- intervento infermieristico su richiesta;
- intervento riabilitativo su richiesta da parte del fisioterapista;
- sedute di sostegno da parte dello psicologo;
- assistente personale con Operatore Socio-Sanitario qualificato;
- podologo;
- parrucchiere ed estetista;
- massaggi olistici;
- consumazioni presso la caffetteria.

Dimissioni

Il contratto prevede che l'anziano o il garante diano un preavviso scritto di 15 giorni per la chiusura anticipata del contratto. Al termine del soggiorno vengono restituiti i documenti personali dell'anziano eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi che lo riguardano.

RESIDENZIALITÀ ASSISTITA

Gli Appartamenti Protetti Vittoria sono anche autorizzati alla misura di Residenzialità Assistita.
A completamento dei servizi offerti fino ad ora descritti, è possibile dunque attivare un ulteriore sostegno alle situazioni di fragilità previsto dalla normativa regionale DGR 7769/2018.

Destinatari

La misura si rivolge ad anziani fragili residenti in Lombardia al proprio domicilio, di età di norma pari o superiore ai 65 anni, anche con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizione di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete in grado di fornire un adeguato supporto al domicilio e che necessitano di supervisione/care management e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare e/o socializzante.
Sono escluse dall'accesso alla Misura le persone allettate e/o con significativi problemi di deambulazione; utenti con problemi di demenza moderata o severa.

Modalità di accesso del servizio residenzialità assistita

La richiesta di accesso alla misura da parte delle persone interessate o dai loro familiari deve essere presentata alla ASST di riferimento territoriale rispetto al Comune di residenza, che provvederà ad effettuare la valutazione multidimensionale al fine della rilevazione dei bisogni socio-sanitari, verificare la presenza di vulnerabilità sociale e l'assenza di incompatibilità. Sarà cura della ASST predisporre il Progetto Individuale.

I servizi per i nostri ospiti

A completamento dei servizi esposti nella prima parte di questa carta dei servizi, il Cittadino con attiva la Misura beneficia di una serie di interventi, a cura dell'equipe, individuati a seguito della Valutazione multidimensionale.
Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale con cui entra in contatto; a tal scopo tutti gli operatori, oltre ad indossare divise diverse per mansione, sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria degli Appartamenti stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano. Sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi.
L'Ospite, nel principio del consenso informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, viene sempre informato e coinvolto. Il PI ed il PAI vengono rivalutati almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.
Gli obiettivi principali del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale si basano sul confronto tra le varie professionalità operanti e su valutazioni multidimensionali.

Il Care manager

Il Care Manager è il punto di riferimento per l'Ospite e i suoi familiari, sia per quanto riguarda il benessere del primo sia per l'andamento dei servizi erogati.
Il Care Manager opera per soddisfare tutte le esigenze della persona accolta, mantenendo i rapporti con la famiglia, i vicini, le istituzioni ed il medico di medicina generale e mettendo in atto tutte le azioni possibili per rendere il soggiorno dell'anziano più confortevole possibile: è, sostanzialmente, un "facilitatore sociale", una persona in grado di valutare i bisogni degli utenti, che pianifica l'assistenza ed i servizi in risposta ai bisogni individuali, coordina e organizza le risorse disponibili e fa da tramite tra società ed istituzioni. Il Care Manager si occupa anche di operazioni specifiche, come ad esempio sostenere l'Ospite nel disbrigo di pratiche amministrative o raccogliere segnalazioni e suggerimenti dello stesso e dei familiari. È inoltre punto di riferimento per tutta l'équipe: con il proprio gruppo di lavoro contribuisce a garantire un buon andamento del servizio e a creare un clima accogliente e familiare.

Tra le sue principali competenze figurano:
• la gestione, la supervisione e il coordinamento di tutta l'équipe;
•l 'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite;
• l'accoglienza e l'assistenza nel processo di inserimento e dell'Ospite;
• il rilascio dei certificati amministrativi;
• e richieste, i rilievi e i suggerimenti dei clienti per i diversi settori di attività;
• i rapporti con le istituzioni (Regione, Comune, ATS).

Assistenza alla persona

La vita negli Appartamenti è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata agli Operatori Socio-Sanitari (ASA-OSS) coordinati dal Referente Assistenziale.
Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti, secondo gli obiettivi predisposti nel PI/PAI, possono essere:
• assistenza e supervisione alla cura della persona;
• bagno assistito;
• protezione e tutela.
Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore.

Assistenza infermieristica

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza infermieristica dirette agli Ospiti, secondo gli obiettivi predisposti nel PI/PAI, possono essere la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni quali:
• monitoraggio e somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
• prestazioni infermieristiche di base (punture, medicazioni semplici, ecc.).

Attività di riabilitazione

Sulla base degli obiettivi previsti dal PI/PAI, i fisioterapisti, con attività in piccolo gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria. Ad esempio, rieducazione funzionale, attività di cammino, attività fisica adattata.

Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto di partecipazione. Le attività riguardano per esempio le attività manuali o quelle ludiche e cognitive. Sono altresì previsti momenti di condivisione e svago (ad es. uscite di gruppo sul territorio, merende o pranzi insieme).

CARTA DEI DIRITTI DELL´ANZIANO

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca d'interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

SODDISFAZIONE E QUALITÀ

Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione a Ospiti e familiari. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini. Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza un apposito modulo o fare segnalazione telefonica o via mail; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Il Mediatore

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo, che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese.
Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità. Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

INFORMAZIONI UTILI

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

Linea 3:
- direzione Mandolossa fermata Piazzale Garibaldi Nord;
- direzione Rezzato/Virle fermata Ugoni.

Linea 7:
- direzione Roncadelle fermata Tartaglia;
- direzione Caino fermata Calatafimi.

Linea 9:
- direzione Villaggio Violino fermata Piazzale Garibaldi Nord;
- direzione Buffalora fermata Ugoni.

Linea 13:
- direzione Poliambulanza fermata Ugoni;
- direzione Gussago fermata Calatafimi.

Linea 15
- direzione Montini fermata Calatafimi.

AUTOMOBILE

Indicazioni per centro città, Via Capriolo 53.

Telefono

È possibile richiedere l'attivazione della linea telefonica diretta tramite cordless presso il proprio appartamento.
Il servizio è a pagamento.

Posta

Le persone che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente al Customer Service, che si occuperà anche di recapitare agli anziani la corrispondenza in arrivo. L'indirizzo di posta è: c/o Korian Residenza Vittoria - Via Calatafimi 1 - 25122 Brescia.

Wi-fi

Tutti gli alloggi sono dotati di wi-fi. L'attivazione del servizio, per il quale non è previsto un costo aggiuntivo, va richiesto al Customer Service.

Volontariato

Korian Appartamenti Protetti Vittoria è aperta verso le realtà sociali del territorio.
Viene ricercata un'attenta collaborazione con associazioni del territorio che operano già nella comunità locale.

Polizza assicurativa

Il Gestore degli Appartamenti Protetti ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. La revisione aggiornata è disponibile sul sito www.gruppo.korian.it
ed è possibile richiederne copia cartacea al Customer Service. Ad ogni revisione viene consegnata comunicazione scritta ai familiari attraverso una distribuzione controllata.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutela dei dati personali

La Società Vittoria S.r.l. che gestisce Korian Appartamenti Protetti Vittoria (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).
Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche.
Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso. Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza

raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.
Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:
• completa;
• esauriente;
• comprensibile;
• aggiornata;
• libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in Struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Struttura ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Struttura. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte. Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Struttura di norma procede come segue:
a) informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
b) qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
c) qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.

KORIAN

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Korian Appartamenti Protetti Vittoria
Via Capriolo 53 - 25122 Brescia

Tel. +39 030 2035400
Fax +39 030 2035499

accoglienza.vittoria@korian.it

gruppo.korian.it