



Città di Verona

RESIDENZA PER ANZIANI

Carta dei Servizi





Benvenuti alla Residenza per Anziani Città di Verona, una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti alla Residenza Città di Verona	6
La Residenza.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	6
Informazioni e domanda d'ingresso.....	6
Valori.....	7
Principi generali.....	7
Staff e competenze	9
Direttore Gestionale.....	9
Coordinatore dei Servizi Socio-Sanitari.....	9
Servizio Accoglienza.....	10
I primi passi nella Residenza	11
Tipologie di soggiorno.....	11
Modalità d'accesso.....	11
Colloquio preliminare d'ingresso.....	12
Contraente.....	13
Documenti necessari.....	13
L'accoglienza.....	13
Periodo d'inserimento.....	14
I servizi per i nostri Ospiti	15
Piano Assistenziale Individuale.....	15
La giornata tipo.....	15
Assistenza sanitaria.....	16
Assistenza medica.....	16
Assistenza infermieristica.....	17
Assistenza alla persona.....	17
Attività di riabilitazione.....	17
Servizio socio-educativo.....	18
Servizio psicologico.....	18
Servizio di logopedia.....	18
Altri servizi	20
Assistenza religiosa.....	20

Spazi e servizi alberghieri	21
Servizio ristorazione.....	21
Servizio di sanificazione ambientale.....	22
Parrucchiere ed estetista.....	22
Abbigliamento e lavanderia.....	22
Distributori automatici.....	22
Luoghi d’incontro.....	23
Orari e trasferimenti	24
Orari di visita.....	24
Come raggiungerci.....	24
Trasporti assistiti.....	24
Retta	25
Tariffe.....	25
Servizi inclusi.....	25
Servizi non compresi nella retta.....	25
Deposito cauzionale.....	26
Contratto.....	26
Assenze temporanee.....	26
Recessione dal contratto.....	26
Detrazioni.....	26
Continuità delle cure.....	27
Carta dei Diritti dell’Anziano	28
Soddisfazione e qualità	29
Questionario di Soddisfazione.....	29
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	29
Garanzie di qualità.....	29
Informazioni utili	30
Telefono.....	30
Posta.....	30
Richiesta di documentazione.....	30
Uscita dalla struttura con i parenti.....	30
Protezione Giuridica.....	30
Decesso.....	31
Polizza assicurativa.....	31
Revisione Carta dei Servizi.....	31
Tutela della privacy	32
Tutela dei dati personali.....	32
Consenso Informato.....	32

Benvenuti alla Residenza Città di Verona

La Residenza

La Residenza per Anziani Città di Verona fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Verona, in via Giovanni Anselmi 7, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti.

Posti letto

La Residenza Città di Verona dispone di 120 posti letto per persone non autosufficienti, di cui 96 posti letto di I livello assistenziale e 24 posti letto di II livello assistenziale. Sono disponibili soggiorni a tempo indeterminato o temporanei. È possibile accedere sia in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale sia in regime privato. La Residenza garantisce:

- servizi di assistenza infermieristica e alla persona e riabilitazione fisioterapica e logopedica;
- attività socio-educative;
- supporto psicologico agli Ospiti e alle famiglie.

L'assistenza medica è invece erogata dall'ULSS 9 Scaligera.

Autorizzazione e accreditamento

L'autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta tramite l'autorizzazione all'esercizio con Delibera della Giunta Regione Veneto dal 2011 in base alla Legge Regionale n° 22 del 16/08/2002.

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni tramite telefono, al Servizio Accoglienza della struttura o, previo appuntamento, all'assistente sociale. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite della struttura.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Città di Verona sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica la Residenza Città di Verona 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.

CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza Città di Verona garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti. La Direzione Gestionale è sempre a disposizione, preferibilmente su appuntamento, per approfondire e risolvere eventuali criticità.

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.

ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

Staff e competenze

La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale e della strategia aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- mantiene le comunicazioni con clienti e familiari;
- è responsabile della sicurezza e della privacy;
- si confronta sulle linee programmatiche ed operative della Residenza con i referenti istituzionali.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale, previo appuntamento.

Coordinatori dei Servizi Socio-Sanitari

I Coordinatori dei Servizi Socio-Sanitari collaborano con il Direttore Gestionale per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della Residenza. Tra le loro principali competenze:

- la supervisione del progetto d'accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi;

- la supervisione per l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla struttura. Il Servizio Accoglienza è responsabile di:

- fornire le informazioni e raccogliere le richieste d'accoglienza;
- gestire le pratiche amministrative per l'accoglienza e le dimissioni del nuovo Ospite in base alle priorità delle liste d'attesa;
- rilasciare certificazioni ai fini amministrativi.

ASSISTENTE SOCIALE

Tra le sue principali competenze figurano:

- la gestione di pratiche burocratiche (es. invalidità civile, Amministratore di Sostegno e contributi economici);
- la gestione costante dei rapporti con la rete dei servizi territoriali e con tutti i soggetti coinvolti nella presa in carico della persona prima dell'ingresso, durante la permanenza in struttura e nel caso di dimissione per trasferimento o rientro a domicilio.

PUNTO INFORMAZIONI

Attivo dal lunedì alla domenica. Ci si può rivolgere al Punto Informazioni per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della struttura;
- prenotazione parrucchiere ed estetista;
- ritiro della posta personale dell'Ospite;
- ritiro delle fatture.

I primi passi nella Residenza

Tipologie di soggiorno

SOGGIORNO IN CONVENZIONE

Il servizio è rivolto ad anziani non autosufficienti convenzionati con l'ULSS 9 Scaligera. L'impegnativa e l'ordine di priorità temporale sono autorizzati dal servizio Residenzialità dell'ULSS 9 Scaligera che invia periodicamente a tutte le strutture convenzionate la graduatoria.

Il punteggio assegnato a ciascuna persona deriva dalla valutazione S.V.A.M.A. (Scheda Valutazione Area Multidimensionale Anziano), elaborata dai membri della competente Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.). La quota viene assegnata dall'Ufficio Residenziale dell'ULSS 9 Scaligera.

SOGGIORNO TEMPORANEO IN CONVENZIONE

È prevista la possibilità di effettuare ricoveri in regime convenzionato temporaneo (massimo 90 giorni) per anziani non autosufficienti in dimissione ospedaliera o che necessitano di un adeguato supporto medico-assistenziale in seguito ad un evento acuto, per il quale l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale ritenga necessario un periodo di ricovero in ambiente protetto, con previsione di rientro al proprio domicilio.

SOGGIORNO IN REGIME PRIVATO

La struttura accoglie Ospiti in regime privato sia per soggiorni a tempo indeterminato sia temporanei per periodi di convalescenza, sollievo o recupero funzionale in un ambiente protetto e confortevole.

Modalità d'accesso

SOGGIORNO IN CONVENZIONE

Per accedere ai servizi della rete è necessario contattare l'Assistente Sanitario del Distretto Ufficio P.U.A. d'appartenenza dell'anziano, che si occupa di attivare le varie figure di riferimento (assistente sociale del comune, medico curante) e invita i familiari a conoscere le varie strutture per decidere dove desiderino venga accolto il proprio caro. L'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale del Distretto di Appartenenza assegna un punteggio che invia.

Il servizio Residenzialità stila una graduatoria per tutta l'ULSS 9 Scaligera che viene aggiornata ogni 15 giorni. La stessa riporta per ogni persona il punteggio di priorità, il profilo di autonomia e le strutture prescelte. Il servizio Residenzialità contatta la persona con il punteggio di priorità più alto e trasmette i nominativi alla struttura che ha un posto disponibile per la tipologia di servizio richiesto. La Residenza Città di Verona prende contatti con i familiari dei nominativi forniti per fissare un appuntamento; in questa occasione l'assistente sociale:

- accoglie i familiari di solito già precedentemente conosciuti al momento del colloquio conoscitivo della struttura;
- raccoglie le informazioni, i documenti necessari per l'ingresso e il questionario del medico con le indicazioni delle patologie e della terapia in atto;
- indica le modalità e i tempi per l'inserimento;
- indica la modalità per l'etichettatura della biancheria;
- svolge le pratiche d'ingresso.

SOGGIORNO TEMPORANEO IN CONVENZIONE

L'autorizzazione all'entrata, i tempi di permanenza con impegnative di massimo 90 giorni complessive, le eventuali proroghe e un eventuale ricovero definitivo presso la struttura vengono indicati dal servizio Residenzialità a seguito di indicazioni fornite dall'Ufficio C.O.T. presso il Distretto 1 di via Valverde 42, Verona.

SOGGIORNO IN REGIME PRIVATO

La domanda d'inserimento per usufruire del servizio in regime privato può essere presentata direttamente presso l'assistente sociale della struttura tramite appuntamento. La domanda verrà inserita in una lista d'attesa interna. Sulla base di criteri quali il profilo di autonomia, il sesso e l'ordine cronologico di presentazione della domanda, l'assistente sociale, in accordo con la Direzione, selezionerà l'Ospite più idoneo.

Colloquio preliminare d'ingresso

In caso di disponibilità del posto letto, il Servizio Accoglienza o l'assistente sociale programma con i familiari il colloquio e le modalità d'ingresso.

Il giorno del colloquio il Servizio Accoglienza definisce le pratiche amministrative:

- compilazione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- illustrazione dell'informativa sulla privacy.

Contraente

Il contratto con la Residenza Città di Verona stabilisce che il firmatario diventi il garante responsabile 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.

Per tutte le comunicazioni viene richiesta la disponibilità del familiare di riferimento, che può essere lo stesso garante o altro familiare designato.

Documenti necessari

Il giorno prima dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- documento d'identità valido (originale o fotocopia);
- certificato vaccinale COVID-19;
- tessera sanitaria magnetica (originale o fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale o fotocopia);
- eventuale certificato di esenzione ticket (originale o fotocopia);
- documentazione sanitaria recente (massimo a 12 mesi) in fotocopia, come ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc.;
- punteggio S.V.A.M.A. (Scheda Valutazione Area Multidimensionale Anziano) recente.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa provvedere all'accoglienza dell'Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sanitario-assistenziale.

L'accoglienza

L'accoglienza avviene dalle ore 10.00 alle ore 12.00. All'entrata dell'Ospite, l'operatore della struttura informa l'équipe di accoglienza. L'équipe accoglie l'Ospite e familiari all'ingresso in struttura.

Il Referente accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti del nucleo;
- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);

- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificandone le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite.

Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale del reparto si prende cura dell'inserimento dell'Ospite. È prevista la possibilità di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

I servizi per i nostri Ospiti

Per garantire la trasparenza, tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui sono specificati nominativo e professione svolta. Presso la Residenza Città di Verona vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Veneto.

Piano Assistenziale Individuale

Nel momento dell'accoglienza vengono raccolte tutte le informazioni necessarie per conoscere bisogni e desideri delle persone. Sulla base dei dati emersi, viene redatto, in unità operativa interna, il Piano Assistenziale Individuale (PAI), che definisce in concreto la pianificazione degli obiettivi e degli interventi. Il PAI viene rivalutato almeno ogni 6 mesi, a meno che non intervengano variazioni significative dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche:

- alle ore 07.00 sveglia mattutina a seconda delle esigenze di riposo delle persone;
- dalle ore 08.00 alle ore 09.30 viene servita la colazione;
- dalle ore 10.00 alle ore 11.30 vengono proposte le attività riabilitative e/o ricreative;
- alle ore 12.00 viene servito il pranzo e verso le ore 13.00, chi lo desidera o ne ha necessità, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano;
- alle ore 15.30 viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o ricreative;
- alle ore 18.15 viene servita la cena;
- dalle ore 19.00, terminata la cena, inizia la preparazione per il riposo notturno.

Assistenza sanitaria

Ad ogni Ospite è garantita dall'ULSS 9 Scaligera la fornitura di tutti i farmaci, ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione enterale.

È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.

Laddove il medico prescriva i farmaci non previsti dai prontuari dall'ULSS 9 Scaligera, la struttura provvede all'acquisto con addebito in fattura.

La Residenza fornisce i presidi per l'incontinenza e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici urgenti ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale se svolti in convenzione.

È necessaria la compilazione del modulo "Informativa visita specialistica" da ritirare e riconsegnare al Punto Informazioni. Il trasporto è a carico del familiare. In caso d'impossibilità da parte del familiare ad accompagnare il proprio caro, la struttura prenota il trasporto a pagamento e sempre su richiesta del familiare mette a disposizione l'assistenza del personale di struttura, addebitando il costo in fattura.

Assistenza medica

Presso la struttura l'assistenza sanitaria viene garantita dall'ULSS 9 Scaligera, avvalendosi di medici di medicina generale che operano in rapporto alla convenzione. L'assistenza medica è garantita dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al venerdì, il sabato e nei giorni prefestivi, dalle ore 08.00 alle ore 10.00. Nei giorni festivi e nelle ore notturne è garantito il servizio di guardia medica dell'ULSS 9 Scaligera. I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alle unità operative interne e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, fisioterapista e logopedista, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;

- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Assistenza infermieristica

La Residenza Città di Verona garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Assistenza alla persona

L'assistenza e la cura della persona viene garantita dagli Operatori Socio-Sanitari (OSS) coordinati dai Referenti di Piano e da un Coordinatore Responsabile.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- igiene personale;
- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela;
- l'aiuto nella mobilizzazione e nella postura con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito.

Assistenza indiretta

Sono presenti, prevalentemente in sala, Operatrici in supporto all'equipe per tutta le attività di assistenza indiretta all'Ospite: es. sorveglianza, trasferimenti degli ospiti con carrozzina, distribuzione dei pasti,..

Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche.

Il medico, in équipe con il terapeuta della riabilitazione, effettua la valutazione

dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. Per tutti gli Ospiti, sia in regime privato sia in convenzione, che non necessitano di trattamenti individuali, i terapisti tengono gruppi di ginnastica dolce negli spazi comuni. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana. Il terapeuta della riabilitazione assiste i familiari per la procedura di richiesta degli ausili particolari in caso di necessità sia in struttura sia in dimissione a domicilio.

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 della propria libertà di partecipazione.

Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- visite in città;
- gite di gruppo.

Servizio psicologico

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari una psicologa, disponibile a colloqui individuali previo appuntamento.

Il servizio di assistenza psicologica riguarda tre ambiti d'intervento:

- rapporto con i singoli Ospiti e/o con i loro familiari attraverso interventi di sostegno;
- interventi individuali e/o di gruppo con l'Ospite al fine di mantenere le capacità cognitive residue o rallentarne il deterioramento;
- formazione a tutte le figure professionali al fine di promuovere approcci all'Ospite che siano personalizzati in base ai suoi bisogni e alle sue modalità relazionali.

Servizio di logopedia

Gli interventi riabilitativi logopedici sono rivolti prevalentemente ad Ospiti interessati da patologie neurologiche.

Il logopedista si occupa, inoltre, della valutazione della capacità di deglutizione dell'Ospite in base alla quale viene poi prescritta dal medico il tipo di dieta (libera, morbida, frullata).

Svolge anche costante formazione agli operatori sulle modalità di somministrazione degli alimenti.

Altri servizi

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da un sacerdote che celebra la SS. Messa all'interno della struttura. A richiesta degli Ospiti o dei loro familiari viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

Spazi e servizi alberghieri

Servizio ristorazione

Nella cucina interna della struttura, lo chef e il suo staff preparano i pasti e successivamente li consegnano ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati da una dietista, in collaborazione con il logopedista della struttura e lo chef rispettando le abitudini alimentari prevalenti degli Ospiti e consentendo loro una scelta sia in regime normale sia dietetico.

Gli orari dei pasti sono:

- Colazione dalle ore 08.00 alle ore 09.30;
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- Cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

I menù sono settimanali e rispettano le stagionalità.

Grazie alla piattaforma online "RistoCloud" è possibile consultare i menù all'indirizzo cittadiverona.koriancloud.it. La prenotazione dei pasti viene fatta giornalmente dal referente presente in struttura nel rispetto di eventuali prescrizioni mediche o effettuate con l'Ospite stesso. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori. Il personale adibito all'assistenza collabora con gli addetti della cucina e provvede alla distribuzione dei pasti. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè, yogurt, cioccolata o tè; pane, biscotti o fette biscottate; marmellata o miele;
- Merenda mattina e pomeriggio: acqua, tè o succhi di frutta, yogurt;
- Pranzo e cena: è possibile scegliere tra due primi piatti del giorno e tra due secondi piatti del giorno con la presenza costante di alternative; contorno del giorno (verdura cruda o cotta, purea di patate); dessert; frutta fresca.

Per l'alimentazione dell'Ospite disfacico viene adottata la preparazione automatica dei pasti Nestlè.. La credibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente rispettate e garantite dalla presenza di schede tecniche per ogni piatto proposto. I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi nonché la pulizia esterna sono garantite dal personale addetto 7 giorni su 7.

Parrucchiere ed estetista

È attivo il servizio di parrucchiere addebitato in fattura.. È inoltre attivo il servizio estetico, che viene programmato secondo le esigenze di ciascun Ospite, individuate dall'équipe della struttura.

È possibile prenotarli presso il Punto Informazioni.

Abbigliamento e Lavanderia

Si richiede di dotare il proprio caro di 8/10 cambi di indumenti comodi. Si sconsigliano capi particolarmente delicati, come seta o lana pregiata, tessuti rigidi ,camice; sono preferibile maglie morbide con apertura sul davanti ,per le signore calze autoreggenti.

Tutti i capi devono essere inseriti nel modulo specifico consegnato in fase di accoglienza perché verranno poi dotati di etichetta nome e cognome.

Le successive integrazioni al corredo dovranno essere consegnate al Punto Informazioni sempre con la compilazione del apposito modulo.

La struttura si avvale di una lavanderia esterna per il lavaggio degli indumenti personali: è prevista un'apposita tariffa attivabile presso il Punto Informazioni.

All'attivazione del servizio i capi verranno corredati da un chip elettronico con i dati di riferimento dell'Ospite in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna.

Distributori bevande

Al piano terra sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, snack.

Luoghi d'incontro

Sia all'interno sia all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti, familiari e operatori, oltre agli spazi

funzionali. Al piano terra è presente un ampio salone comune con zona bar a disposizione di Ospiti e visitatori. Inoltre la struttura è dotata di un ampio giardino.

Orari e trasferimenti

Orari di visita

L'orario e gli spazi di visita in struttura vengono indicati dal Punto Informazioni. In casi particolari, previa autorizzazione della Direzione, potranno essere concesse delle deroghe a tali orari e spazi. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti nei momenti più delicati.

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

Autobus di linea n. 13-32. Gli orari estivi e invernali sono esposti nella bacheca all'ingresso della struttura.

AUTOMOBILE

In automobile è possibile raggiungere la struttura seguendo le indicazioni per San Massimo, via Giovanni Anselmi 7.

Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere in modo autonomo all'organizzazione del trasporto. L'incaricato del Punto Informazioni è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione previa compilazione dell'apposito modulo. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza Città di Verona richiesti dagli Ospiti e dai familiari per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile dalla Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

Retta

Tariffe

Le tariffe giornaliere della Casa di Riposo si differenziano in convenzionate e private, da un minimo di € 85,50 ad un massimo di € 142,30.

Le tariffe della Residenza Città di Verona sono consultabili all'interno del tariffario, allegato alla Carta dei Servizi. Il pagamento della retta dovrà avvenire in via anticipata, entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso.

Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- Servizi assistenziali e sanitari
- Servizi socio-educativi
- Servizi alberghieri
- Trattamento di riabilitazione individuale per Ospiti in convenzione

Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- Parrucchiere
- Manicure e pedicure estetica
- Organizzazione eventi privati
- Trasporto assistito in ambulanza
- Medicinali e visite specialistiche
- Trattamento di riabilitazione individuale per Ospiti in regime privato € 22,00 (durata 40')

Servizi Esclusivi

vengono offerti anche servizi esclusivi con tariffa addebitata in fattura:

- organizzazione eventi personali: festa di compleanno, anniversario
- pranzo in famiglia
- uscite e gite
- accompagnamento a visite

- progetto nipoti korian
- attività varie di segreteria (prenotazione visite e ambulanza)
- momento del commiato con addebito dal secondo giorno

Deposito cauzionale

Per il contratto in regime privato è previsto al momento dell'ingresso un deposito fruttifero a garanzia, pari a € 500,00. Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro la fine del mese successivo dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto su apposito modulo.

Contratto

In caso di dimissioni il contratto prevede un preavviso di 8 giorni, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza mediante modulo specifico. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso. Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente la lettera di accompagnamento del medico e i documenti personali originali depositati. Le dimissioni dalla stanza sono previste in giornata dalle ore 8.00 alle ore 9.00, è possibile soggiornare presso le sale comuni fino alle ore 10,30 previo accordo con l'ufficio accoglienza.. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione.

Assenze temporanee

In caso di assenza temporanea giustificata dell'Ospite, il corrispettivo sarà dovuto in misura ridotta del 10% dal quarto giorno in poi.

Recessione dal contratto

Il contratto viene recesso qualora lo stesso Ospite tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della struttura, oppure ci siano gravi forme di patologie infettive che possano danneggiare la comunità stessa.

La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e

regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Continuità delle cure

In caso di dimissione e/o trasferimento presso un'altra struttura, viene assicurata la continuità delle informazioni, in conformità con le procedure interne.

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

Il Questionario di Soddisfazione viene somministrato una volta all'anno a tutti i familiari, agli Ospiti e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

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, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso il Punto Informazioni; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni. E' a disposizione un servizio di mediazione che permette a Ospiti e familiari di risolvere amichevolmente i problemi in cui possono incorrere nella relazione con la Direzione. Presso il servizio accoglienza è possibile ritirare la documentazione necessaria per farne richiesta.

Garanzie di qualità

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza Città di Verona è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

Informazioni utili

Telefono

È possibile ricevere telefonate dall'esterno dalle ore 8 alle ore 18. È consentito l'uso del cellulare per Ospiti completamente abili e autonomi nell'utilizzo.

Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente al Servizio Accoglienza. Sempre attraverso il personale del Servizio Accoglienza viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta di documentazione

Presso il Punto Informazioni è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi.

Uscita dalla struttura con i parenti

Sono consentite le uscite degli Ospiti con i parenti solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte della Direzione.

Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto consiglia la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno richiede l'assistenza di un legale.

Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura e all'Ufficio Accoglienza.

Decesso

Il decesso viene constatato dal medico di medicina generale durante la giornata e dalla guardia medica negli orari coperti da quest'ultima e successivamente certificato dal medico incaricato dell'ULSS 9 Scaligera. La salma viene composta nella camera mortuaria. È compito della famiglia avvisare e provvedere al servizio di onoranze funebri.

Polizza assicurativa

Il gestore della Residenza 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 ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad Ospiti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Segesta Gestioni S.r.l. che gestisce la Residenza per Anziani Città di Verona (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 dell'Ospite. 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 del Centro Servizi ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. 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 RSA 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.



Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Residenza per Anziani Città di Verona

Via Giovanni Anselmi 7
37139 Verona
T +39 045 8901141
F +39 045 8919873

info.cittadiverona@korian.it

gruppo.korian.it