



La Magnolia

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Carta dei Servizi





Benvenuti al Centro Diurno Integrato La Magnolia, un centro dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo 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 al Centro Diurno Integrato La Magnolia 6

Il Centro.....	6
Accesso al Centro Diurno Integrato.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	6
Servizio Accoglienza.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8

I primi passi nel Centro 10

Informazioni e domanda d'ingresso.....	10
Documenti necessari.....	10
Accettazione.....	11
L'accoglienza.....	11
Periodo d'inserimento.....	12

I servizi per i nostri Ospiti 13

Piano Assistenziale Individuale.....	13
La giornata tipo.....	14
Fornitura farmaci.....	14
Assistenza infermieristica.....	15
Assistenza alla persona.....	15
Servizio socio-educativo.....	15

Altri servizi 17

Fornitura ausili.....	17
Servizio podologia.....	17
Assistenza religiosa.....	17

Spazi e servizi alberghieri 18

Servizio ristorazione.....	18
Servizio di sanificazione ambientale.....	18
Parrucchiere.....	19

Orari e trasferimenti	20
Orari di apertura.....	20
Come raggiungerci.....	20
Trasporti assistiti.....	20
Retta	21
Tariffe.....	21
Servizi inclusi.....	21
Servizi non compresi nella retta.....	21
Deposito cauzionale.....	22
Dimissioni.....	22
Agevolazioni.....	22
Detrazioni.....	22
Carta dei Diritti dell'Anziano	23
Soddisfazione e qualità	24
Questionario di Soddisfazione.....	24
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	24
Garanzie di qualità.....	24
Il Mediatore.....	24
Informazioni utili	26
Telefono.....	26
Richiesta di documentazione.....	26
Protezione giuridica.....	26
Polizza assicurativa.....	26
Revisione Carta dei Servizi.....	26
Tutela della privacy	27
Tutela dei dati personali.....	27
Consenso Informato.....	27

Benvenuti al Centro Diurno Integrato La Magnolia

Il Centro

Il Centro Diurno Integrato La Magnolia fa parte delle Residenze Bosco della Stella, complesso appartenente al Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situato a Rivoli (TO), in via Stupinigi 4, e dotato di un comodo parcheggio dedicato in via Ivrea 3/A, il Centro offre sostegno per l'anziano e la sua famiglia, garantendo una buona qualità della vita a entrambi, assumendosi parte del carico assistenziale.

È un luogo di aggregazione che previene l'isolamento ricreando un'atmosfera familiare che permette di far fronte alle esigenze di tipo emotivo, affettivo ed empatico degli Ospiti.

Obiettivo del Centro è rallentare il decadimento cognitivo ricorrendo a tecniche di ri-orientamento ambientale e temporale in relazione al proprio vissuto. Tale processo avviene anche grazie al ricorso ad ampi spazi, interni ed esterni, dotati di facilitazioni che favoriscono la riattivazione fisica dell'anziano.

Il Centro si pone come alternativa al ricovero, consentendo all'anziano che necessita di supporto assistenziale, riabilitativo e sanitario di continuare a vivere nella propria casa e con i suoi familiari.

Accesso al Centro Diurno Integrato

Per tutelare al meglio la salute dei nostri Ospiti, tutte le persone che accedono al Centro (dipendenti, familiari, fornitori, ministri di culto, etc.) vengono sottoposte a misurazione della temperatura corporea con l'obiettivo di verificare lo stato di salute e ridurre il rischio di diffusione del contagio da COVID-19.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino sensoriale.

Autorizzazione e accreditamento

Il Centro Diurno Integrato La Magnolia si trova al piano terra di un edificio di 6 piani fuori terra ed è dotato di un terrazzo dedicato.

Nel Centro sono presenti e disponibili n. 20 posti, autorizzati al funzionamento. La struttura è stata accreditata in regime definitivo con il Servizio Sanitario Nazionale con Determinazione n° 105 del 29/09/2016.

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

L'Ufficio Accoglienza è situato in corso Francia 214 presso la Residenza per Anziani San Giovanni Bosco che, assieme al Centro e alla Residenza per Anziani Santa Maria della Stella, fa parte del complesso Residenze Bosco della Stella.

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate al Centro. Per esigenze particolari la Direzione riceve anche previo appuntamento. Ci si può rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni.

RECEPTION

Attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 19.00, il sabato, la domenica e nei giorni festivi, dalle ore 09.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 19.00.

Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Centro 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 il Centro Diurno Integrato La Magnolia 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 del Centro Diurno Integrato La Magnolia garantisce la continuità delle prestazioni nelle ore di apertura.

PARTECIPAZIONE

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

La Direzione Gestionale e il Coordinatore del Centro sono 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, il Centro assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

I primi passi nel Centro

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano accedere al Centro Diurno Integrato La Magnolia possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Direzione di struttura. La modulistica, che può essere scaricata dal sito gruppo.korian.it nella sezione riservata alle Residenze Bosco della Stella, dovrà essere riconsegnata compilata prima dell'ingresso al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Direttore Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura che possono svolgersi, previo appuntamento, anche prima di presentare la domanda d'ingresso. Per richieste di informazioni e colloqui individuali è necessario prenotare un appuntamento, scrivendo una mail all'indirizzo info.boscodellestella@korian.it oppure telefonando al numero +39 011 19663700.

Contestualmente alla richiesta d'inserimento in struttura, si richiede la compilazione dei moduli:

- domanda d'ammissione;
- scheda sanitaria.

Documenti necessari

Al momento del colloquio d'ingresso in struttura, devono essere consegnati, oltre ai dati anagrafici del richiedente, i seguenti documenti:

- tessera sanitaria (copia);
- carta d'identità (copia);
- codice fiscale (copia);
- eventuale esenzione sanitaria (copia);
- eventuale domanda d'ingresso per conto dell'Ospite, se presente un responsabile, con autocertificazione su modello fornito dalla Direzione;
- eventuale prescrizione della terapia in atto con dosaggi e orari di somministrazione;
- atto nomina Tutore o Amministratore di Sostegno (se presente);
- documento di riconoscimento del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno e del delegato o garante (se presente);

- estratto del regolamento della struttura, debitamente controfirmato per accettazione;
- moduli privacy.

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- eventuali presidi in uso (presidi di assorbenza, carrozzina, deambulatori, etc.);
- i recapiti telefonici e di abitazione del familiare di riferimento (Tutore e/o Amministratore di Sostegno) e di almeno un altro parente.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

Accettazione

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, la Direzione informa telefonicamente il richiedente che ha presentato domanda d'ingresso, il quale è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini indicati. La frequenza effettiva, anche ai fini della retta, avviene il giorno stesso dell'ingresso in struttura.

L'ingresso avviene nelle seguenti modalità:

- si informa il personale addetto sulle autonomie e abitudini dell'Ospite tramite apposita scheda;
- il personale infermieristico accoglie l'Ospite, compila la cartella clinica e la scheda di somministrazione farmaci, comunicandola al personale;
- l'équipe multidisciplinare provvede alla compilazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) che verrà aggiornato periodicamente e comunque ogni volta che le condizioni di salute dell'Ospite subiscono un cambiamento tale da giustificare un diverso carico assistenziale;
- il personale operante all'interno della struttura si riunisce periodicamente per definire i piani d'intervento per ogni singolo Ospite, verificando di volta in volta i risultati raggiunti.

L'accoglienza

L'équipe accoglie l'Ospite e i familiari presso il Centro, avendo cura di:

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

Il personale infermieristico, dopo aver valutato la documentazione medica fornita per l'ingresso, identifica le necessità sanitarie e assistenziali, rispondendo in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale dell'Ospite per mettere a punto il Progetto Individuale.

L'Ufficio Amministrativo successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno con il dettaglio dei giorni di frequenza;
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi.

Periodo d'inserimento

L'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitare l'inserimento presso il Centro.

I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui sono specificati nominativo e professione svolta. Presso il CDI sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi.

Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito 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 sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano e sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi.

I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PAI viene rivalutato 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 Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente al Centro;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;

- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

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. Le giornate presso il Centro sono strutturate in modo da garantire un'assistenza completa agli Ospiti in un ambiente che, attraverso la proposta quotidiana di attività routinarie, favorisce l'orientamento e l'autonomia dell'anziano. La giornata inizia con l'accoglienza degli Ospiti all'interno dei locali e un momento di convivialità. Agli Ospiti che lo necessitano viene somministrata la terapia giornaliera ed eseguite le medicazioni prescritte dall'infermiere. In seguito l'animatrice programma e conduce le attività socio-educative della giornata. Le attività educative a contatto diretto sono ricondotte ad aree nelle quali si tende a dare risposte differenziate a seconda della tipologia degli Ospiti. Al termine della mattinata segue il pranzo e successivamente un momento di riposo. Nel corso del pomeriggio vengono proposti laboratori manuali, creativi, attività di stimolazione cognitiva, attività ludiche o ricreative, culturali e di psicomotricità. Al termine della giornata gli Ospiti ritornano dalle loro famiglie. La giornata tipo per gli Ospiti prevede il seguente programma:

- ore 08.00 - 09.00 accoglienza e colazione;
- ore 09.30 - 11.30 assistenza infermieristica, attività di psicomotricità e attività socio-educative individuali e di gruppo;
- ore 12.00 pranzo;
- ore 13.30 - 15.00 attività educative e riposo pomeridiano per chi lo desidera;
- ore 15.00 - 17.30 assistenza infermieristica, attività di psicomotricità, attività socio-educative individuali e di gruppo e preparazione per il rientro a domicilio;
- ore 17.30 - 18.00 rientro al domicilio.

Fornitura farmaci

All'interno del Centro i farmaci, somministrati dall'infermiere, vengono portati direttamente dai familiari dell'Ospite.

A differenza di quanto accade nelle Residenze per Anziani, infatti, non è previsto l'approvvigionamento tramite farmacia ospedaliera.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- gli esami ematochimici prescritti dal medico curante;
- 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 tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSS) coordinato dal Coordinatore del Centro. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- igiene;
- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

Servizio socio-educativo

Le attività proposte da un team specializzato del Centro hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione e garantendo il distanziamento sociale. Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- psicomotricità;
- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;

- attività musicali;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- attività di socializzazione intergenerazionale.

Altri servizi

Fornitura ausili

Gli ausili necessari sono a carico degli Ospiti. Il Centro offre comunque un servizio di supporto alle famiglie che hanno necessità di richiedere gli ausili tramite l'ASL di appartenenza.

Servizio podologia

Sono comprese nella retta le prestazioni podologiche, se indicate dal Piano Assistenziale Individuale (PAI) e prescritte dal medico per esigenze sanitarie. Diversamente tali prestazioni sono a carico dell'Ospite, secondo il tariffario esposto in Reception.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da sacerdoti e ministri della fede, assicurando durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche e della SS. Messa ogni settimana. A richiesta degli Ospiti viene offerto 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

Presso il Centro è attivo il servizio ristorazione con pasti veicolati da un centro di cottura gestito da una società di ristorazione esterna. I pasti sono consegnati con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù, validati e autorizzati dall'ASL, sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del Centro. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista.

Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione.

MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lesso, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, pomodori); frutta fresca;
- Merenda: tè o succhi di frutta.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali, come testimoniato dalle schede tecniche presenti per ogni piatto proposto. In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici e vegetariani, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto.

Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

Parrucchiere ed estetista

All'interno del Centro è attivo un servizio di parrucchiere ed estetista su richiesta. Tali servizi sono a totale carico dell'Ospite.

Orari e trasferimenti

Orari di apertura

Gli orari di apertura del Centro Diurno Integrato La Magnolia sono dal lunedì al sabato, dalle ore 08.00 alle ore 18.00.

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

La struttura è raggiungibile da Torino con l'autobus n. 36 e n. 17 e con la metropolitana fermata Paradiso.

AUTOMOBILE

È raggiungibile dalla tangenziale uscita corso Francia.

Trasporti assistiti

I familiari devono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto.

Retta

Tariffe

Retta giornaliera

- retta in regime di convenzione ASL € 24,18 (quota Ospite);
- retta in regime privato € 60,00;
- retta part time in regime privato (mattino) € 40,00 con pranzo;
- retta part time in regime privato (pomeriggio) € 30,00.

È possibile infatti frequentare il Centro anche solo due/tre giorni a settimana e con formula part-time, secondo i seguenti orari:

- solo mattino dalle ore 08.00 alle ore 14.00;
- solo pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

In fase di ammissione sarà stabilita la presenza dell'Ospite con impegno alla frequenza. Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 10 del mese in corso, tramite SEPA a favore di "Santa Croce S.r.l.". All'ingresso viene richiesto all'Ospite il versamento della cauzione pari ad una mensilità stabilita in base ai giorni di frequenza concordati.

Servizi inclusi

Le rette di degenza del Centro includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo e merenda, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona e di animazione).

Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza del Centro non includono:

- podologo (se indicate dal Piano Assistenziale Individuale e prescritte dal medico per esigenze sanitarie, le prestazioni podologiche sono incluse nella retta);
- parrucchiere ed estetista;

- visite specialistiche ed esami clinici presso il Servizio Sanitario Nazionale o presso enti o singoli specialisti privati;
- trasporti, escluso il 112.

Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità, e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità calcolata sulla base della retta giornaliera e dei giorni di frequenza stabiliti. L'importo, versato a titolo di cauzione, verrà restituito solo in caso di integrale adempimento entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui l'Ospite lascerà il posto occupato presso il Centro.

Dimissioni

La famiglia può richiedere alla Direzione, tramite mail, la dimissione con un preavviso di almeno 10 giorni. Al momento della dimissione vengono rilasciati i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

Agevolazioni

La struttura prevede agevolazioni (familiari presenti in struttura, coniugi) che consentono una scontistica temporalmente definita sulla retta.

Sono inoltre state stipulate alcune convenzioni con importanti enti, aziende e organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate presso le strutture del Gruppo. L'elenco completo degli enti convenzionati è visibile sul sito gruppo.korian.it.

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.

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 ai familiari, agli Ospiti del Centro 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 la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 30 giorni.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Centro Diurno Integrato La Magnolia. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

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:

- 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 Care 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

Telefono

È consentito l'uso del cellulare.

Richiesta di documentazione

Presso la Reception 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 7 giorni lavorativi.

La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (GDPR 2016/679) dopo aver compilato apposito modulo di richiesta.

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 prevede 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 non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici, all'Ufficio Accoglienza e all'Ufficio Tutela oppure al Tribunale di Torino.

Polizza assicurativa

Il gestore del Centro 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.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Santa Croce S.r.l. che gestisce il Centro Diurno Integrato La Magnolia (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 del Centro (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 personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento del Centro ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Centro. 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, il Centro 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

Centro Diurno Integrato La Magnolia

Via Ivrea 3/A
10098 Rivoli (To)
T +39 011 19663700
F +39 011 19663799

info.boscodellastella@korian.it

gruppo.korian.it

Società di Gestione Santa Croce S.r.l. (Soggetta a direzione e coordinamento di Clariane S.E.)
Sede Amministrativa: Via Ajmone di Challant 23 • 10074 Lanzo Torinese (TO) • T +39 011 0463701-02-03
contabilita.statuto@pec.santacrocesrl.info
Sede Legale: Viale Cassala 22 • 20143 Milano • T +39 02 831271 • F +39 02 83127190 • info@korian.it
C.F., P.IVA e Registro Imprese di Milano 04290680018 • R.E.A. 2646048 • Capitale Sociale € 500.000,00 int. versato
pec@pec.santacrocesrl.info