



Città di Verona

CENTRO DIURNO

Carta dei Servizi





Benvenuti al Centro Diurno Città di Verona, 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 Città di Verona	6
Il Centro.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	6
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	7
Staff e competenze	9
Direttore Gestionale.....	9
Coordinatore del Centro.....	9
Servizio Accoglienza.....	10
I primi passi nel Centro	11
Modalità d'accesso.....	11
Colloquio preliminare d'ingresso.....	11
Contraente.....	11
Documenti necessari.....	12
L'accoglienza.....	12
I servizi per i nostri Ospiti	13
Piano Assistenziale Individuale.....	13
La giornata tipo.....	13
Assistenza infermieristica.....	14
Assistenza alla persona.....	14
Servizio di riabilitazione.....	15
Servizio socio-educativo.....	15
Altri servizi	16
Assistenza religiosa.....	16

Spazi e servizi alberghieri	17
Servizio ristorazione.....	17
Servizio di sanificazione ambientale.....	17
Parrucchiere ed estetista.....	18
Bar e giardino.....	18
Orari e trasferimenti	19
Orari.....	19
Come raggiungerci.....	19
Servizio di trasporto.....	19
Retta	20
Tariffe.....	20
Servizi inclusi.....	20
Servizi non compresi nella retta.....	20
Assenze.....	21
Recessione dal contratto.....	21
Detrazioni.....	21
Continuità delle cure.....	21
Carta dei Diritti dell'Anziano	22
Soddisfazione e qualità	23
Questionario di Soddisfazione.....	23
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	23
Garanzie di qualità.....	23
Informazioni utili	24
Eventi e feste per occasioni speciali.....	24
Richiesta di documentazione.....	24
Protezione Giuridica.....	24
Polizza assicurativa.....	24
Revisione Carta dei Servizi.....	24
Tutela della privacy	25
Tutela dei dati personali.....	25
Consenso Informato.....	25

Benvenuti al Centro Diurno Città di Verona

Il Centro

Il Centro Diurno Città di Verona fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situato a Verona, in via Giovanni Anselmi 7, è una struttura che eroga assistenza socio-sanitaria per anziani non autosufficienti, organizzata secondo le linee guida della Delibera della Giunta Regionale del Veneto n° 3072 del 16/11/2001.

Tale servizio si colloca a metà tra l'assistenza domiciliare e la struttura residenziale. È destinato all'accoglienza di persone anziane con ridotta autonomia psicofisica e relazionale o non autosufficienti che vivono nel proprio ambiente familiare.

Il Centro svolge funzioni di carattere socio-assistenziale, riabilitativo e di mantenimento delle potenzialità e delle autonomie socio-relazionali della persona.

Il Centro Diurno è inserito nella rete dei servizi territoriali volti ad offrire assistenza agli utenti contribuendo al miglioramento della qualità della vita dell'anziano, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione, rallentando il processo di decadimento psicofisico e supportando il nucleo familiare. Il Centro Diurno ha come obiettivi:

- farsi carico delle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare quando questa non è in grado di garantire la necessaria intensità e continuità degli interventi;
- potenziare, mantenere o recuperare abilità e competenze inerenti l'autonomia, le relazioni interpersonali, la socializzazione, le abilità funzionali e cognitive, l'orientamento spazio-temporale;
- offrire un regime diurno di prestazioni socio-assistenziali;
- garantire alle famiglie un concreto sostegno nell'affrontare la quotidianità e i momenti di tutela e "sollievo".

Autorizzazione e accreditamento

L'autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta tramite l'autorizzazione all'esercizio con Delibera della Giunta Regione Veneto del 2011, in base alla Legge Regionale n° 22 del 16/08/2002 per n. 20 posti.

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 il Centro Diurno 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 il Centro Diurno 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 del Centro 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 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, il Centro 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 del Centro con i referenti istituzionali.

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

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Disponibile per rilasciare 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 delle fatture.

I primi passi nel Centro

Modalità d'accesso

Per essere accolti presso il Centro Diurno Città di Verona è necessario rivolgersi al Servizio Accoglienza per presentare la domanda predisposta e per fornire alcune informazioni sullo stato di salute della persona interessata.

IN CONVENZIONE

Il servizio è rivolto ad anziani non autosufficienti convenzionati con l'ULSS 9 Scaligera. L'impegnativa è autorizzata dal Servizio Residenzialità. Il punteggio assegnato a ciascuna persona deriva dalla valutazione S.V.A.M.A. (Scheda Valutazione Area Multidimensionale Anziano), elaborata dai membri dell'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.).

IN REGIME PRIVATO

È prevista l'accoglienza in regime privato con retta a completo carico della famiglia.

Colloquio preliminare d'ingresso

Nel momento in cui vi sia la disponibilità, il Servizio Accoglienza contatta la persona o i familiari primi nella lista d'attesa e fissa un colloquio informativo al seguito del quale è possibile fissare il giorno di accoglienza in base alle disponibilità del centro.

Contraente

Il contratto con il Centro Diurno Città di Verona 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.

Documenti necessari

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

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

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

I primi due giorni d'inserimento al Centro sono considerati un momento fondamentale per l'ambientamento sia per la persona interessata sia per coloro che sono già presenti. Per tale motivo l'accoglienza ha come obiettivi principali:

- la conoscenza reciproca tra l'Ospite, le altre persone accolte e le diverse figure professionali;
- la valutazione dei bisogni del nuovo Ospite da parte dell'équipe dopo un periodo di osservazione;
- la definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Particolare attenzione viene rivolta anche alla famiglia che si avvicina a questa nuova organizzazione.

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 il Centro Diurno 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 dell'Ospite. Sulla base dei dati emersi, viene redatto il Piano Assistenziale Individuale (PAI), una cartella multidimensionale redatta in équipe dalle varie figure professionali. All'interno del PAI viene riportata una valutazione della condizione attuale dell'Ospite e la definizione di obiettivi che guidano gli interventi, per offrire un'assistenza personalizzata.

La giornata tipo

La giornata tipo per gli Ospiti prevede:

- dalle ore 09.00 alle ore 09.30 l'accoglienza; gli Ospiti vengono accompagnati dagli Operatori Socio-Sanitari nel salone polifunzionale, dove si salutano;
- alle ore 10.30 vengono offerti agli Ospiti diversi tipi di bevande calde (tè, caffè, latte) e biscotti;
- alle ore 09.45 gli Ospiti possono partecipare nel salone alle attività organizzate dagli educatori;
- dalle ore 10.00 alle ore 11.30 viene effettuata una "programmazione mensile" dei bagni assistiti, un bagno alla settimana per gli Ospiti che lo desiderano. Il cambio pulito viene fornito dall'Ospite o dalla famiglia e il Centro restituisce gli indumenti da lavare. La rasatura della barba ed altre cure rivolte alla persona vengono fornite ogni volta che l'Ospite lo richiede;
- alle ore 11.30 viene preparata la sala da pranzo insieme a tutti gli Ospiti come attività occupazionale;
- alle ore 12.15 viene servito il pranzo, vissuto come momento conviviale e di socializzazione. Il personale aiuta in modo particolare gli Ospiti non autosufficienti;
- dalle ore 13.30 alle ore 15.00, per gli Ospiti che lo desiderano o per chi ne

ha necessità, è possibile coricarsi in poltrona per il riposo pomeridiano;

- alle ore 15.00 viene servita la merenda nel salone (tè, caffè, latte con biscotti); successivamente vengono organizzate le attività ricreative e di socializzazione (laboratorio manuale tematico, giochi, lettura, etc.);
- alle ore 16.00 gli Ospiti vengono assistiti nella preparazione per il ritorno al domicilio.

Assistenza infermieristica

Il Centro Diurno Città di Verona garantisce un'assistenza infermieristica attraverso l'erogazione di prestazioni programmate ed effettuate dall'infermiere in collaborazione con la Coordinatrice del Centro. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- le medicazioni di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- le rilevazioni dei parametri vitali;
- il controllo della glicemia.

Altre prestazioni infermieristiche, come la somministrazione della terapia farmacologica, richiedono invece la prescrizione del medico curante dell'Ospite.

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:

- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- igiene e bagno assistito, se richiesto;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto nella mobilizzazione e nella postura con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito;
- aiuto nella deambulazione.

Servizio di riabilitazione

Il servizio di riabilitazione prevede interventi di consulenza rivolta ai familiari e viene curato da fisioterapista, psicologo e logopedista. Eventuali interventi riabilitativi personali sono a pagamento e da concordarsi con il Servizio Accoglienza.

Servizio socio-educativo

Il servizio, svolto giornalmente da educatori professionisti, ha come obiettivo la promozione di attività ricreative e di socializzazione. Agli Ospiti con indici di deterioramento cognitivo e demenza vengono proposte attività e progetti per favorire l'orientamento spazio-temporale, in collaborazione con i servizi riabilitativi. Per coloro che lo gradiscono, sono previsti momenti socio-culturali di aggregazione, nonché l'organizzazione di feste ed eventi ai quali gli Ospiti possono scegliere liberamente di partecipare. L'educatore coordina l'attività dei volontari e dei tirocinanti che operano a sostegno del servizio e si occupa inoltre di mantenere vivaci le relazioni con associazioni e istituzioni del territorio al fine di garantire la continuità del rapporto tra l'anziano e la comunità.

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 presso il Centro 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. I menù sono settimanali e rispettano le stagionalità. Grazie alla piattaforma online "RistoCloud" è possibile consultare i menù all'indirizzo cittadiverona.koriancloud.it. 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

- Merenda mattina e pomeriggio: acqua, tè o succhi di frutta, yogurt;
- Pranzo: 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 disfagico viene adottata la preparazione automatica dei piatti Nestlé'. Le esigenze nutrizionali sono ampiamente rispettate e garantite dalla presenza di schede tecniche per ogni piatto proposto.

Servizio di sanificazione ambientale

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

Parrucchiere ed estetista

Sono attivi il Servizio di parrucchiera e di estetista, prenotabili presso il punto info a seconda delle esigenze della persona.

Distributori automatici

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

Il Centro è dotato di un giardino ad uso esclusivo degli Ospiti, dove possono svolgere attività occupazionali come la coltivazione dell'orto.

Lo spazio è attrezzato per il pranzo all'aperto.

Orari e trasferimenti

Orari

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al sabato, dalle ore 09.00 alle ore 16.00.

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.

Servizio di trasporto

È attivo un servizio di trasporto per coloro che frequentano il Centro, dal lunedì al venerdì nella fascia oraria mattutina, dalle ore 08.30 alle ore 09.00, e pomeridiana, dalle ore 16.00 alle ore 16.30.

E' richiesta la presenza di un Caregiver al domicilio al momento del rientro pomeridiano

Retta

Tariffe

Le tariffe settimanali del Centro Diurno si differenziano in convenzionate e private, da un minimo di € 520,20 ad un massimo di € 1030,00 (con o senza trasporto). Il pagamento della retta dovrà avvenire in via anticipata, entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso.

Servizi inclusi

Le rette del Centro includono:

- Supervisione di operatori qualificati
- Servizio infermieristico di base
- Servizi alberghieri

Servizi non compresi nella retta

Le rette del Centro non includono:

- Parrucchiere
- Interventi personalizzati di riabilitazione

Per conoscere il dettaglio dei prezzi dei servizi è possibile rivolgersi al Punto Informazioni.

Assenze

Nel caso in cui l'Ospite non possa frequentare il Centro per motivi di salute, deve provvedere a segnalare la sua assenza telefonando al Punto Informazioni il giorno prima o entro le ore 08.00 dello stesso. Il pagamento del corrispettivo sarà dovuto anche per i giorni di assenza.

In caso di ricovero ospedaliero documentato, viene mantenuta la disponibilità nel Centro per i successivi 15 giorni senza alcun corrispettivo; dal 16° giorno il corrispettivo sarà dovuto in misura ridotta del 10%.

In caso di assenza prolungata, la Direzione avrà la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto. Inoltre, in caso di ricovero ospedaliero o di day-hospital, i familiari sono pregati di consegnare l'eventuale documentazione sanitaria rilevante ai fini dell'assistenza.

Recessione dal contratto

In caso di dimissioni dell'Ospite per motivi di carattere sanitario documentati (in caso di ricovero ospedaliero), la retta deve essere corrisposta sino al giorno di cessazione compreso. Nel caso di dimissioni per motivazioni di carattere non sanitario, è richiesta la comunicazione mediante apposito modulo con un preavviso di 15 giorni; in caso di mancato preavviso, il garante sarà tenuto al pagamento del corrispettivo delle giornate concordate. L'ultimo giorno di frequenza la persona o il familiare ritireranno i beni personali.

Qualora l'Ospite tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole, 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 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.

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

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.

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.

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. 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 il Centro Diurno 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 del Centro Diurno (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 Diurno ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Centro Diurno. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

L'operatore sanitario, 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 Diurno 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 Città di Verona

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

info.cittadiverona@korian.it

gruppo.korian.it