



San Massimo

CASA

Carta dei Servizi





Benvenuti alla Casa San Massimo,
 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 Casa San Massimo	6
La Casa.....	6
Autorizzazione.....	6
Informazioni e domanda d'ingresso.....	6
Valori.....	6
Principi generali.....	7
Staff e competenze	9
Direttore Gestionale.....	9
Coordinatore dei Servizi.....	9
Servizio Accoglienza.....	10
I primi passi presso Casa San Massimo	11
Modalità d'accesso.....	11
Accoglienza e inserimento.....	11
Valutazione Multidimensionale.....	11
Contratto.....	11
Documenti necessari.....	12
I servizi per i nostri Ospiti	13
Piano Assistenziale Individuale.....	13
La giornata tipo.....	13
Assistenza infermieristica.....	13
Assistenza alla persona.....	14
Attività di riabilitazione.....	14
Servizio socio-educativo.....	14
Servizio psicologico.....	14
Servizio di logopedia.....	15
Altri servizi	16
Assistenza religiosa.....	16

Spazi e servizi alberghieri	17
Servizio ristorazione.....	17
Servizio di sanificazione ambientale.....	18
Parrucchiere ed estetista.....	18
Distributori automatici.....	18
Luoghi d'incontro.....	18
Orari e trasferimenti	19
Orari di visita.....	19
Come raggiungerci.....	19
Trasporti assistiti.....	19
Retta	20
Tariffe.....	20
Servizi inclusi.....	20
Servizi non compresi nella retta.....	20
Deposito cauzionale.....	21
Assenze temporanee.....	21
Recessione dal contratto.....	22
Detrazioni.....	22
Continuità delle cure.....	22
Carta dei Diritti dell'Anziano	23
Soddisfazione e qualità	24
Questionario di Soddisfazione.....	24
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	24
Informazioni utili	25
Telefono.....	25
Posta.....	25
Richiesta di documentazione.....	25
Uscita dalla struttura con i parenti.....	25
Protezione Giuridica.....	25
Polizza assicurativa.....	26
Revisione Carta dei Servizi.....	26
Tutela della privacy	27
Tutela dei dati personali.....	27
Consenso Informato.....	27

Benvenuti a Casa San Massimo

La Casa

Casa San Massimo fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Verona, in via Giovanni Anselmi 7, ospita per soggiorni temporanei persone anziane prevalentemente autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, in grado di gestire in modo quasi autonomo la loro vita quotidiana.

La finalità di Casa San Massimo è quella di creare un clima di collaborazione in cui gli Ospiti possano mantenere o recuperare la propria autonomia per il rientro a domicilio. Casa San Massimo dispone di 10 posti letto e offre un servizio alberghiero che può essere integrato con servizi aggiuntivi.

Autorizzazione

L'autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta tramite l'autorizzazione all'esercizio con Delibera Comunale del 2011.

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 Casa San Massimo 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 Casa San Massimo 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 di Casa San Massimo 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: Casa San Massimo 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, Casa San Massimo 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 struttura con i referenti istituzionali.

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

Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo di Casa San Massimo. Tra le sue competenze evidenziamo:

- 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 presso Casa San Massimo

Modalità d'accesso

Per essere accolti presso Casa San Massimo, è necessario rivolgersi al Servizio Accoglienza per presentare la domanda predisposta e per fornire alcune informazioni sullo stato di salute della persona interessata.

Valutata la domanda in modo positivo, il nominativo della persona viene inserito in lista d'attesa. Nel momento in cui vi sia la disponibilità, il Servizio Accoglienza contatta la persona o i familiari per definire le modalità d'ingresso.

Accoglienza e inserimento

Quando l'Ospite e il familiare giungono presso Casa San Massimo vengono accolti dal Coordinatore dei Servizi, che mostra la stanza assegnata e li informa sui vari spazi della struttura e sull'organizzazione interna (orario pasti, riposo, eventuali attività proposte).

L'Ospite entra nella propria stanza e procede con la sistemazione del proprio corredo. All'Ospite successivamente viene presentato l'educatore, che poi si adopererà per facilitare la conoscenza con gli altri Ospiti della struttura.

Valutazione Multidimensionale

Al momento dell'accoglienza vengono definiti gli eventuali bisogni assistenziali, infermieristici e riabilitativi dal Coordinatore dei Servizi per poter pianificare gli interventi necessari. In base a tale valutazione verranno poi definiti gli accordi contrattuali.

Successivamente viene predisposto il contratto e l'Ospite (o un suo familiare) procede con la sottoscrizione per accettazione.

Contratto

Il contratto con Casa San Massimo viene firmato il giorno dell'accoglienza. Si 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.

Documenti necessari

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

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

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

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.

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

La giornata tipo per gli Ospiti prevede:

- dalle ore 08.30 alle ore 09.30 viene servita la colazione;
- dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone di piano;
- alle ore 12.15 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;
- dalle ore 15.30 viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative;
- alle ore 18.15 viene servita la cena;

Assistenza infermieristica

Nella retta è incluso il servizio infermieristico di somministrazione della terapia farmacologica, il controllo dell'alvo e la rilevazione dei parametri vitali.

Presso Casa San Massimo è possibile richiedere, con tariffa aggiuntiva, un servizio di assistenza infermieristica che consiste in prestazioni programmate ed effettuate dall'infermiere in collaborazione con il Coordinatore dei Servizi, tra cui:

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

Altre prestazioni infermieristiche richiedono invece la prescrizione del medico

curante della persona e sono:

- la prenotazione di visite specialistiche;
- l'esecuzione di perette/purghe;
- l'assistenza al medico curante durante le visite.

Assistenza alla persona

Nella retta è incluso il servizio assistenziale di supervisione durante le attività di cura. È inoltre possibile far richiesta di integrare, con tariffa aggiuntiva, le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette all'Ospite, ossia:

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

Tali prestazioni possono essere garantite nell'arco delle 24 ore da Operatori Socio-Sanitari qualificati a cui sono affidate la tutela e la cura dell'Ospite.

Attività di riabilitazione

Nella retta è incluso il servizio di consulenza fisioterapica. I fisioterapisti sono a disposizione per svolgere eventuali trattamenti riabilitativi individuali, tariffati a parte.

Servizio socio-educativo

Sono previsti momenti socio-culturali di aggregazione, nonché l'organizzazione di feste, eventi, uscite e gite 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; inoltre l'educatore ha cura di mantenere vivaci le relazioni con associazioni ed istituzioni locali al fine di garantire la continuità del rapporto tra la persona e la comunità territoriale.

Servizio psicologico

Nella retta è incluso il servizio di consulenza psicologica. Lo psicologo è a disposizione per svolgere eventuali trattamenti individuali, tariffati a parte.

Servizio di logopedia

Nella retta è incluso il servizio di consulenza logopedica.

Il logopedista è a disposizione per svolgere eventuali trattamenti riabilitativi individuali, tariffati a parte. Gli interventi riabilitativi logopedici sono rivolti prevalentemente ad Ospiti interessati da patologie neurologiche.

Il logopedista, inoltre, ha competenze in merito alla capacità di deglutizione, in base alla quale viene poi consigliato il tipo di dieta più adatto (libera, morbida, frullata).

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 Casa San Massimo 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

Sono presenti il Servizio di parrucchiere e di estetista prenotabili presso il punto info su richiesta e in base alle esigenze della persona.

Lavanderia

La struttura si avvale di una lavanderia esterna che garantisce tre consegne settimanali. Per il lavaggio degli indumenti personali è prevista un'apposita tariffa attivabile presso il Punto Informazioni.

All'attivazione del servizio i capi verranno contrassegnati e corredati da un chip elettronico con i dati di riferimento dell'Ospite in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna. Le successive integrazioni del corredo devono essere consegnate al Servizio Accoglienza per l'inserimento nel processo che sarà puntualmente seguito dal responsabile del servizio della biancheria degli Ospiti.

Si consiglia di non portare capi particolarmente delicati, come seta o lana pregiata, che necessitano di un trattamento a secco o professionale. In alternativa dovranno essere lavati dai familiari

Distributori automatici

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 sono indicati dal il Punto Informazioni. In casi particolari, con l'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 del modulo specifico. I costi dei trasferimenti da e per Casa San Massimo 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 struttura, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

Retta

Tariffe

Le tariffe giornaliere per Casa San Massimo vanno da un minimo di € 84,60 ad un massimo di € 101,40.

Il pagamento della retta dovrà avvenire in via anticipata, entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso.

Servizi inclusi

La retta include:

Supervisione di operatori qualificati

Servizio infermieristico di base

Servizi alberghieri

Servizi non compresi nella retta

- Parrucchiere
- Manicure e pedicure estetica
- Organizzazione di eventi privati
- Trasporto Assistito in Ambulanza
- Medicinali e Visite specialistiche
- Assistenza aggiuntiva alla persona, Infermieristica e Riabilitativa (quota giornaliera):
- Interventi riabilitativi € 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

Entro i primi due giorni di permanenza presso Casa San Massimo, in base alla valutazione elaborata dal Coordinatore dei Servizi, il Servizio Accoglienza comunica la retta giornaliera costituita dalla retta base e dall'eventuale tariffa del servizio accessorio proposto. Per conoscere il dettaglio dei prezzi dei servizi è possibile rivolgersi al Punto Informazioni.

Deposito cauzionale

In alcuni casi viene richiesto che l'Ospite e/o il garante, firmatario del contratto, versi al momento dell'ingresso un deposito fruttifero a garanzia, pari a € 500,00.

Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro 30 giorni lavorativi del mese successivo dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto.

Assenze temporanee

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

Recessione dal contratto

L'Ospite e il familiare, compilando l'apposito modulo con preavviso di 8 giorni, concordano il giorno della dimissione con il Servizio Accoglienza che ne darà comunicazione al Coordinatore dei Servizi. Il preavviso non verrà richiesto in caso di ricovero d'urgenza

Le dimissioni sono previste in giornata dalle ore 08:00 alle ore 09.00. E' possibile soggiornare presso le sale comuni fino alle ore 10.30 previo accordo con Ufficio Accoglienza. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione..

L'ultimo giorno di frequenza l'Ospite o il familiare ritireranno i beni personali. 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.

Informazioni utili

Telefono

È possibile ricevere telefonate dall'esterno dalle ore 8.00 alle ore 18.00. 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 in Reception. Sempre attraverso il personale della Reception 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.

Polizza assicurativa

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

L'équipe, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuta a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, Casa San Massimo 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

Casa San Massimo

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

info.cittadiverona@korian.it

gruppo.korian.it