CITTÀ DI VERONA

CENTRO SERVIZI

Carta dei Servizi



Gentile Ospite e Familiare/ADS,
nel ringraziarLa per aver scelto Centro di Servizi Città di Verona Le diamo un cordiale benvenuto presso i nostri servizi contraddistinti da gentilezza e professionalità.

Questa Carta dei Servizi ha l'obiettivo di descrivere le prestazioni di cui potrà beneficiare e quello di presentarle il nostro approccio adattato alla persona che accogliamo per creare un ambiente dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità.

La Direzione



Indice

Mission 6

Valori fondanti 6

Il Centro Servizi 8

Staff e ecompetenze 9

Direttrice Gestionale e Coordinatrice Socio Sanitaria 9
Servizio accoglienza 9
Assistente sociale 9
Amministrazione 10
Servizio sanitario 10
Cura alla persona 10
Servizio alberghiero 10
Servizio Socio-Educativo 10

Guida ai Servizi 11

Come richiedere informazioni? 11
Modalità di accesso e documenti necessari 11
Accoglienza e Contratto 12
P.A.I.: progetto assistenziale individualizzato 12

Casa di Riposo 13

Tariffario 13
Decesso 15
Autorizzazione e accreditamento 15

Casa San Massimo 16

Tariffario 16
Servizi Socio-Assistenziali 16
Servizio socio-educativo 16
Autorizzazione 17

Centro Diurno 18

Tariffe 18
Servizi 18
Autorizzazione e accreditamento 19

Servizi alberghieri 20

Servizio ristorazione 20
Servizio di sanificazione ambientale 20
Lavanderia 20

Contratto 22

Assenze temporanee 22
Dimissioni 22
Recessione dal contratto 22
Detrazioni 23
Continuità delle cure 23

Altri servizi a pagamento non compresi nella retta 24

Parrucchiere e estetista 24
Prenotazione visite specialistiche e trasporto in ambulanza 24
Pranzo con invito, feste di compleanno/anniversari/ricorrenze/uscite 24
Richiesta di copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario 24

Informazioni utili 26

Comunicazioni con lo staff 26
Visite familiari - per la Casa di Riposo e la Casa San Massimo 26
Questionario di Soddisfazione del servizio 27
Luoghi d'incontro - per la Casa di Riposo e la Casa San Massimo 27
Assistenza religiosa 27
Protezione Giuridica 27
Polizza assicurativa 28
Revisione Carta dei Servizi 28
Telefono e Posta 28
Richiesta di documentazione 28

Tutela della Privacy 29

Tutela dei dati personali 29
Consenso informato 29

Mission

La mission di Città di Verona è prenderci cura delle persone in condizione di fragilità, tutelandone l'unicità, la riservatezza e la dignità, attraverso un'assistenza continua, qualificata e orientata alla persona, con piani di intervento personalizzati e multidisciplinari.
Crediamo profondamente che ogni gesto, ogni relazione e ogni attenzione quotidiana contribuiscano in modo significativo alla qualità della vita e al benessere delle persone di cui ci prendiamo cura. Per questo promuoviamo percorsi capaci di valorizzare
le capacità, riconoscere il ruolo sociale dell'anziano e coinvolgere attivamente le famiglie, in una rete di cura condivisa e significativa.
Il nostro impegno è accompagnare ogni persona con rispetto, umanità e competenza, affinché ogni giornata sia vissuta con serenità nel rispetto del significato spirituale e del senso della vita della Persona.
Ci impegniamo a essere un punto di riferimento nel panorama sociosanitario del territorio per la qualità dei servizi, l'approccio umanistico e la capacità di innovazione.

Valori fondanti

• Dignità e Rispetto: ogni persona è accolta e rispettata nella sua totalità, senza discriminazioni, con il riconoscimento pieno del suo valore, della sua storia, delle sue potenzialità e del suo credo.
• Centralità della persona: ogni percorso di cura è costruito attorno alla persona, rispettandone i bisogni, i diritti e i tempi, in un'ottica di ascolto autentico e partecipazione attiva.
• Umanizzazione della cura: promuoviamo relazioni significative e ambienti accoglienti che restituiscano senso, fiducia e valore all'esperienza comunitaria e ai percorsi di cura.
• Mantenimento e Valorizzazione delle Capacità: offriamo un'assistenza orientata a sostenere l'autonomia e stimolare la partecipazione, valorizzando le risorse individuali anche in condizioni di fragilità.
• Accompagnamento: il nostro agire quotidiano si fonda su una presenza orientata a proteggere, sostenere e rendere significativa ogni giornata, con attenzione ai piccoli gesti e alle relazioni.
• Equilibrio: ci impegniamo a mantenere un equilibrio responsabile tra la dimensione

clinica, emotiva, spirituale e la vita comunitaria, per garantire una presa in carico globale e armonica.
• Partecipazione attiva: coinvolgiamo Ospiti, Famiglie, Equipe e servizi territoriali come parte integrante del processo di cura, riconoscendo il valore della corresponsabilità.
• Equipe Multidisciplinari: crediamo nel valore della collaborazione tra professionalità diverse, capaci di operare con competenza, discrezione e profonda umanità per costruire percorsi di cura integrati.
• Qualificazione continua: investiamo nella formazione, nella supervisione e nella crescita delle competenze professionali per garantire servizi aggiornati e sensibili alle trasformazioni dei bisogni.
• Etica e trasparenza: agiamo con integrità, responsabilità e chiarezza, promuovendo una cultura della legalità e della responsabilità sociale.

Il Centro Servizi

Il Centro di Servizi Città di Verona, situato a Verona in Via Giovanni Anselmi 7, è una struttura che comprende:

- **La Casa di Riposo** accoglie, in soggiorno temporaneo o permanente, 120 Persone anziane non autosufficienti. E' possibile l'accoglienza in regime convenzionato o in forma privata.
  Vengono garantiti il servizio alberghiero, l'assistenza alla Persona e il servizio infermieristici 24 ore su 24, l'attività ludico-ricreativa e i servizi riabilitativi.
  L'assistenza medica è erogata dall'Azienda ULSS 9 con 2 Medici di base che sono presenti alcune ore al giorno dal lunedì al sabato mattina. Durante la notte e i festivi il riferimento è la Guardia Medica.

- **La Casa San Massimo**, una Comunità alloggio con disponibilità di 10 posti che ospita per soggiorni temporanei, Persone anziane prevalentemente autosufficienti o temporaneamente non autosufficienti ma in grado di gestire in modo quasi autonomo la loro vita quotidiana. La finalità è quella di creare un clima di comunità in cui gli Ospiti possano mantenere o recuperare la propria autonomia per il rientro a domicilio. Offre servizio alberghiero, assistenziale e ricreativo che possono essere integrati con servizi aggiuntivi.

- Il **Centro Diurno** con disponibilità per 20 Persone anziane parzialmente o non autosufficienti e aperto dalle ore 9 alle ore 16, dal lunedì al venerdì.
  Favorisce la permanenza presso la propria abitazione arricchendo la giornata con i benefici della vita comunitaria. Vuole essere inoltre un sostegno per le Famiglie con cui poter condividere l'impegno dell'assistenza alle Persone anziane in un rapporto di collaborazione e reciprocità.

Staff e competenze

Direttrice Gestionale e Coordinatrice Socio Sanitaria - Simona Ghisellini

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.

Ospiti e Familiari possono rivolgersi alla Direttrice previo appuntamento presso il Punto Info.

Servizio Accoglienza

Punto Info

Aperto dal lunedì alla domenica in orario diurno continuato dalle ore 8 alle ore 18 è il punto di riferimento per qualsiasi informazione. In particolare è a disposizione per:

• ricevere la richiesta di comunicazioni dei Familiari allo Staff

• prenotazione parrucchiere e podologa

• ritiro della posta personale dell'Ospite

• ritiro delle fatture

Assistente Sociale

Potete rivolgerVi all'Assistente Sociale per :

• la domanda di accoglienza, la definizione del Contratto e la dimissione

• le pratiche burocratiche (es. invalidità Civile, Amministratore di sostegno e Contributi economici) e il rilascio di certificazioni ai fini amministrativi

• la rete dei servizi territoriali dall'accoglienza alla dimissione

Amministrazione

L'ufficio amministrativo si occupa della gestione delle fatture in collaborazione con la Direzione e l'Assistente Sociale.

Servizio sanitario

MEDICI
COORDINATRICE SOCIO SANITARIA
INFERMIERE/I FISIOTERPISTE/I
LOGOPEDISTA
PSICOLOGHE

Cura alla persona

COORDINATRICE ASSISTENZIALE
REFERENTI
OSS
AUSILIARIE

Servizio alberghiero

ADDETTE ALLE PULIZIE
ADDETTE ALLA CUCINA
MAGAZZINIERE
MANUTENTORE

Socio-Educativo

EDUCATRICI

Guida ai servizi

Come richiedere informazioni?

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni tramite telefono al nr 045 8901141 o di persona presso la Reception della Residenza. E' possibile fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale e nel caso procedere con la domanda di accoglienza.

Modalità di accesso e documenti necessari

Per essere accolti presso il Centro Servizi è necessario presentare la domanda di accoglienza predisposta e 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 in base a:

- la priorità della lista attesa dell'ULSS9
- la data di presentazione della domanda
- l'urgenza per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio;
- segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità.

E' richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

a. domanda di accoglienza (modulo interno Città di Verona) compilata
b. questionario medico (modulo interno Città di Verona) compilato e firmato dal Medico di base
c. documento d'identità e CF valido sia dell'Ospite che del Familiare/ADS che firma il Contratto- fotocopia leggibile se informatizzato in formato pdf
d. nomina ADS se presenta fotocopia leggibile se informatizzato in formato pdf
e. certificazione vaccinale aggiornato
f. tessera sanitaria magnetica e cartacea fotocopie leggibili se informatizzato in formato pdf
g. certificato di esenzione ticket fotocopia leggibili se informatizzato in formato pdf
h. documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, max 12 mesi precedenti);
i. lettera punteggio S.VA.M.A. recente
j. copia certificato D.A.T. (dichiarazione anticipate fine trattamento)

Accoglienza e Contratto

Il giorno prestabilito l'Ospite e il Familiare vengono accolti dallo Staff che informa riguardo il funzionamento del Servizio (orario pasti, riposo, eventuali attività proposte).
Nei giorni successivi l'Educatrice si occupa di favorire la relazione con altri Ospiti.
Il contratto con il Centro di Servizi Città di Verona viene firmato il giorno dell'accoglienza.
Si stabilisce che il firmatario sia Il Garante ossia il responsabile degli aspetti economico-contrattuali e colui al quale, a tutela della normativa della privacy, viene poi richiesta la funzione del Familiare di riferimento quale interlocutore unico e privilegiato nei confronti della struttura per tutte le comunicazioni inerenti all'Ospite.

P.A.I.: progetto assistenziale individualizzato

Dopo l'accoglienza vengono definiti i bisogni dell'Ospite e pianificati gli interventi necessari tradotti nel P.A.I. che viene discusso e condiviso con il Familiare durante un incontro dedicato.
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'Equipe ad una valutazione anticipata.

Casa di Riposo

Tariffario

I tariffari si possono ritirare presso il Punto Info e si distinguono in:

- tariffa in Convenzione o Privata
- tariffa in camera singola o doppia
- con soluzione confort

Nel tariffario sono dettagliati i servizi compresi e non compresi.

Accoglienza in regime convenzionato- procedura S.Va.M.A.

L'accesso alle quote in convenzione avviene nel rispetto della programmazione della Regione del Veneto e delle disposizioni dell'Azienda ULSS 9 Scaligera.
È necessaria la valutazione multidimensionale (UVMD) a cui segue la compilazione della SVaMA e l'inserimento nel Registro Unico della Residenzialità della ULSS9; se la Persona ne possiede i requisiti viene rilasciata l'Impegnativa di Residenzialità che compete esclusivamente all'Azienda ULSS9. E' contemplata anche una Convenzione temporanea detta QSA.

Accoglienza in regime privato con tariffa a completo carico dell'Ospite con la possibilità di scegliere anche la fornitura di ausili

Servizi Socio-Sanitari

Servizio medico erogato dall'ULSS9

Il servizio medico è erogata dall'Azienda ULSS 9 con 2 Medici di base che sono presenti alcune ore al giorno dal lunedì al sabato mattina. Durante la notte e i festivi il riferimento è la Guardia Medica.
Per ricevere informazioni dal Medico sullo stato di salute è necessario rivolgersi al Punto Info e richiedere di essere contatti dal Dottore.

Assistenza infermieristica 24h/24

Il servizio infermieristico è garantito nell'arco delle 24 ore da Infermieri qualificati che effettuano:
a. la somministrazione della terapia farmacologica
b. il controllo dell'alvo, il controllo della glicemia e la rilevazione dei parametri vitali.
c. le medicazioni di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito

Assistenza diretta alla Persona 24h/24
Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette all'Ospite sono garantite nell'arco delle 24 ore da Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) qualificati e sono:
a l'aiuto nella vestizione, alimentazione, idratazione, igiene/bagno assistito e deambulazione
b la gestione dell'incontinenza;
c l'aiuto nella mobilizzazione, diurna e notturna, e nella postura con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito;

Assistenza indiretta all'Ospite nel nucleo DGR 1720-2022

- Pulizia dei locali di nucleo e allontanamento dei rifiuti e biancheria nell'arco della giornata
- Ritiro distribuzione biancheria piana e personale degli ospiti
- Rifacimento letti e riordino delle camere
- Accompagnamento dell'Ospite in altri spazi della struttura
- Collaborare nella organizzazione della preparazione delle colazioni, delle merende, dei pranzi e delle cene
- Collaborare alla sorveglianza dell'Utenza
- Varie altre commissioni generiche
- Ogni altra funzione correlata alla ottimizzazione dell'organizzazione dei servizi di nucleo che non preveda interventi diretti sull'ospite di stretta competenza del personale sanitario e socio sanitario.

Attività di riabilitazione
Le/i Fisioterapiste/i svolgono trattamenti individuali riabilitativi o di mantenimento e la ginnastica di gruppo.
La Logopedista effettua il monitoraggio della deglutizione e collabora col Medico per la valutazione della consistenza della dieta alimentare. Attiva trattamenti logopedici riabilitativi per il recupero delle funzioni comunicative. Svolge attività di riabilitazione cognitiva in gruppo.
Le Psicologhe attivano interventi di supporto per l'Ospite. Si occupano di sostenere l'Equipe nei casi di disagio psicologico dell'Ospite. Svolgono attività di riabilitazione cognitiva in gruppo.

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 se partecipare. L'Educatore è il punto di rifermento per l'attività dei Volontari e dei Tirocinanti che operano a sostegno del Servizio ed 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.

LA GIORNATA TIPO

- 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
- Alle ore 12.00 si pranza e verso le ore 13.00, chi lo desidera o ne ha necessità è previsto il riposo pomeridiano.
- Nel pomeriggio, dalle ore 15.30, viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività.
- Alle ore 18.00 viene servita la cena
- Dalle ore 20.00 ci si prepara per il riposo notturno

Decesso

In caso di decesso decade automaticamente il contratto.
Il Centro Servizi ha cura di preparare la salma che vien trasferita nella camera mortuaria interna: dal giorno successivo la permanenza in cella salme viene addebitata in fattura.
E' possibile accedere alla camera mortuaria per il momento del cordoglio previa comunicazione al Punto Info negli orari dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.
La gestione del servizio funebre è a completo carico del Familiare e deve avvenire entro le 48 ore dal decesso.

Autorizzazione, Accreditamento E Certificazione Iso 9001

La Casa di Riposo è autorizzata al funzionamento e accreditata in collaborazione con l'Azienda ULSS9 ed è certificata ISO 9001.

Casa San Massimo
Comunità alloggio

Tariffario

L'accoglienza è in regime privato con tariffa a completo carico dell'Ospite che si distingue in:

- tariffa in camera singola o doppia
- con soluzione confort
- con fornitura di ausili
- Nel tariffario sono dettagliati i servizi compresi e non compresi

Servizi Socio-Assistenziali

Supervisione e aiuto alla Persona

Tali prestazioni sono garantite da Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) qualificati e consistono nell'aiuto nella vestizione, alimentazione, idratazione, igiene e deambulazione.

Anche durante la notte viene garantita la supervisione dall'OSS con giri di controllo prestabiliti. In caso di necessità è a disposizione il servizio di chiamata tramite campanello al letto dell'Ospite.

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 se partecipare.

Laddove l'Ospite/Garante ne faccia richiesta è possibile erogare anche servizi infermieristici e/o assistenziali a pagamento.

Nel caso in cui i bisogni dell'Ospite non siano compatibili con il sevizio si può richiedere il trasferimento in Casa di Riposo.

LA GIORNATA TIPO

- 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
- Alle ore 12.00 si pranza e verso le ore 13.00, chi lo desidera o ne ha necessità è previsto il riposo pomeridiano.
- Nel pomeriggio, dalle ore 15.30, viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività.

- Alle ore 18.00 viene servita la cena
- Dalle ore 20.00 ci si prepara per il riposo notturno

Autorizzazione

La Casa San Massimo è autorizzata al funzionamento in collaborazione con il Comune di Verona Servizi Sociali.

Centro Diurno

Tariffe

I tariffari si possono ritirare presso il Punto Info e si distinguono in:

- tariffa in Convenzione o Privata
- con servizio trasporto

Nel tariffario sono dettagliati i servizi compresi e non compresi.

Accoglienza in regime convenzionato- procedura S.Va.M.A.

L'accesso alle quote in convenzione avviene nel rispetto della programmazione della Regione del Veneto e delle disposizioni dell'Azienda ULSS 9 Scaligera.
È necessaria la valutazione multidimensionale (UVMD) a cui segue la compilazione della SVaMA e l'inserimento nel Registro Unico della Residenzialità della ULSS9; se la Persona ne possiede i requisiti viene rilasciata l'Impegnativa di Residenzialità che compete esclusivamente all'Azienda ULSS9.

Accoglienza in regime privato con tariffa a completo carico dell'Ospite.

Servizi

Assistenza alla Persona

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette all'Ospite sono garantite da Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) qualificati e sono:

- l'aiuto nella alimentazione, idratazione, igiene/bagno assistito e deambulazione
- la gestione dell'incontinenza;
- l'aiuto nella mobilizzazione e nella postura

Assistenza infermieristica

Il servizio infermieristico viene svolto da Infermieri qualificati e garantisce:

- la gestione della terapia farmacologica
- il monitoraggio dell'alvo per gli orari di permanenza
- il controllo della glicemia e la rilevazione dei parametri vitali se necessari

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 se

partecipare. L'Educatore è il punto di rifermento per l'attività dei Volontari e dei Tirocinanti che operano a sostegno del Servizio ed 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.

LA GIORNATA TIPO

- Dalle ore 09.00 alle ore 09.30 arrivo in Centro Diurno
- Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività
- Alle ore 12.00 si pranza e verso le ore 13.00, chi lo desidera o ne ha necessità è previsto il riposo pomeridiano.
- Nel pomeriggio, dalle ore 15.00, viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività.
- Alle ore 16.00 ci si prepara per il rientro

Servizio Trasporto

Gli Ospiti che abitano nelle vicinanze possono fare richiesta del servizio trasporto dal domicilio al Centro e rientro.
E' richiesta la presenza di una Persona durante il momento di salita e discesa dal pulmino.

Autorizzazione, Accreditamento E Certificazione Iso 9001

Il Centro Diurno è autorizzato al funzionamento e accreditato in collaborazione con l'Azienda ULSS9 ed è certificato ISO 9001.

Servizi alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti vengono preparati nella cucina interna della struttura. I menù sono elaborati da uno Staff multiprofessionale specifico rispettando le abitudini alimentari prevalenti dei nostri Ospiti e consentendo loro una scelta in regime normale o dietetico personalizzato su prescrizione medica.
I menù sono settimanali e rispettano le stagionalità. Sono esposti in modo da essere ben visibili ai Residenti e ai Parenti e grazie a "RistoCloud" è possibile consultarli anche su internet.

MENÙ TIPO

Colazione: latte, ca□è, yogurt, cioccolata o thé; pane, biscotti o fette biscottate, marmellata o miele
Merenda mattina e pomeriggio: acqua the o succhi di frutta, yogurt;
Pranzo e Cena è possibile scegliere tra i due primi piatti del giorno, e scegliere tra due secondi piatti del giorno con la presenza costante di alternative; contorno del giorno (verdura curda /cotta, purea di patate); dessert; frutta fresca;
Per l'alimentazione dell'Ospite disfagico viene adottata la preparazione automatica del pasto con l'utilizzazione di prodotti liofilizzati contenenti ingredienti diversi e serviti a rotazione. 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, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto 7 giorni su 7.

Lavanderia

E' possibile scegliere se gestire in autonomia il lavaggio dei capi personali dell'Ospite oppure opzionare la tariffa "Comfort" in cui è incluso il servizio di lavanderia abiti.
In ogni caso il Centro Servizi provvede all'etichettatura dei capi per prevenire smarrimenti e favorirne l'identificazione rapida: sarà importante che QUALSIASI CAPO CHE VENGA AGGIUNTO AL CORREDO non sia inserito in armadio ma VENGA CONSEGNATO PRIMA AL PUNTO INFO inserito in un sacchetto, col Cognome e

Nome dell'Ospite e allegato il modulo "Consegna capi" compilato.
Il servizio di etichettatura viene quindi addebitato nella prima fattura.
Il servizio lavanderia dei capi personali è affidato ad una Ditta esterna: per attivarlo o disattivarlo è necessario rivolgersi all'Ufficio Accoglienza o al Punto Informazioni e sottoscrivere la parte finale del modulo dedicato. L'attivazione/disattivazione avviene ad ogni inizio mese.
Dopo l'attivazione della lavanderia oltre all'etichetta verrà applicato ad ogni capo anche un chip al fine di rendere tracciabile ogni lavaggio.
I capi raccolti vengono ritirati dalla lavanderia esterna che poi riconsegna quelli puliti.

Contratto

Il giorno dell'accoglienza è prevista la firma del Contratto da parte del Garante che si assume la responsabilità del saldo della fattura.
Con la firma del Contratto si sottoscrive anche la Carta Servizi e il Regolamento di struttura.
E' richiesto il pagamento anticipato entro l'8 del mese esclusivamente con addebito tramite RID: non sono accettati i contanti né gli assegni. Solo il pagamento della prima fattura può essere effettuato con bonifico.
Le fatture vengono inviate ad inizio mese per il mese in corso.

Assenze temporanee

Per la Casa di Riposo e la Casa San Massimo, 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.

Per il Centro Diurno sarà dovuto il pagamento del corrispettivo anche per i giorni di assenza
In caso di ricovero ospedaliero documentato viene mantenuta la disponibilità in Centro Diurno per i successivi 7 giorni senza alcun corrispettivo ; dal 8° giorno il corrispettivo sarà dovuto in misura intera.
In caso di prolungata assenza il CD avrà la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto

Dimissioni

L'Ospite e il Familiare, compilando l'apposito modulo con preavviso di 8 giorni, concordano il giorno della dimissione con il Servizio Accoglienza. Il preavviso non verrà richiesto in caso di ricovero d'urgenza. L'Educatrice avrà cura di favorire i saluti fra l'Ospite e il gruppo del Centro.
L'ultimo giorno di frequenza la Persona o il Familiare ritireranno i beni personali.

Recessione dal contratto

Qualora lo stesso Ospite e/o il Familiare tengano una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commettano ripetute e gravi infrazioni alle regole del Centro di Servizi, oppure ci siamo gravi forme di patologie infettive che possano danneggiare la comunità stessa la Direzione ha facoltà di rescindere dal contratto previa comunicazione al Garante.

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.

Altri servizi a pagamento non compresi nella retta

Parrucchiere e estetista

E' attivo il servizio di parrucchiere e estetica con presenza in struttura a giorni definiti. Tali servizi non sono compresi nella retta e vanno prenotati presso il Punto Info che Vi informerà sulle tariffe.

Prenotazione visite specialistiche e trasporto in ambulanza

I Familiari possono concordare col Medico eventuali visite specialistiche e/o approfondimenti diagnostici. Il Centro Servizi, con tariffa a pagamento, offre la possibilità di prenotare tali attività così come l'eventuale trasferimento in ambulanza. Si prega di prendere attenta visione del modulo "Informativa visite specialistiche" da ritirare presso il Punto Info e compilare in caso di necessità.

Pranzo con invito, feste di compleanno/anniversari/ricorrenze/ uscite

Una domenica al mese pre-stabilita è prevista la possibilità di pranzare con la propria Famiglia così come organizzare feste di Famiglia presso la sala del Centro Diurno. Periodicamente vengono organizzate uscite ricreative con gli Ospiti in gruppo a cui è possibile partecipare.
Tutte queste offerte sono proposte previa compilazione del modulo al Punto Info con tariffe dedicate.

Richiesta di copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario

Le richieste di copie del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario devono essere presentate, tramite apposita istanza scritta, disponibile presso gli uffici amministrativi, esclusivamente dagli aventi diritto (diretto interessato, esercitante la legale rappresentanza, erede o Avvocato munito di delega). La domanda deve essere sempre corredata dalla copia del documento di identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, oppure dal decreto di nomina di Amministratore di sostegno/Sentenza di nomina a Tutore/Sentenza di nomina a Curatore emesso dal competente Tribunale, corredato dal verbale di giuramento. In caso di eredi o legittimari, deve essere prodotta dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai fini dell'accertamento della qualità dichiarata.
Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla ricezione della richiesta da parte degli aventi diritto. Eventuali integrazioni

necessarie (ad esempio documenti non immediatamente disponibili come referti o esami non ancora disponibili) saranno forniti entro un termine massimo di 30 giorni dalla richiesta.
La copia del Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario viene rilasciata al richiedente previo pagamento di un corrispettivo pari a € 30,00 + IVA per documentazione fino a 200 pagine. Per fascicoli di dimensioni superiori alle 200 pagine, il costo è pari a € 50,00 + IVA.

Informazioni utili

Comunicazioni con lo staff

Per il Centro Servizi Città di Verona le comunicazioni sullo stato di salute fra l'Ospite, la Famiglia e lo Staff di cura sono molto importanti perché contribuiscono significativamente nella scelta delle cure e nella qualità dell'assistenza.
Per tutelare tali comunicazioni è necessario che avvengano in tempi e spazi dedicati che sono stati appositamente organizzati: La invitiamo pertanto a non rivolgersi direttamente al Personale presente al piano che sta svolgendo l'attività di competenza al fine di evitare distrazioni che possono provocare errori nell'assistenza e/o rallentamenti che provocano ritardi sul servizio all'Ospite.
Si richiede una specifica collaborazione da parte del Familiare nell' osservare con puntualità tale sistema.
E' fondamentale comprendere che il Medico in Casa di Riposo corrisponde al Medico di Famiglia e differisce significativamente dal gruppo dei Medici che opera in Ospedale 24 ore su 24. Il Suo ruolo principale, rispetto alle comunicazioni, è quello di raccogliere, al momento dell'accoglienza, le informazioni necessarie e prescrivere poi tutti gli interventi all'Equipe di cura.
Sono poi i singoli professionisti Referente OSS, Fisioterapista, Infermiere, Educatricie Logopedista e Psicologa ad aggiornarLa sullo stato di salute del Suo Caro in base alla propria area di competenza.
Qualora sia invece Lei ad avere necessità può inviare una mail a info.cittadiverone@korian.it oppure telefonare allo 0458901141 con la richiesta di essere contattatto/a specificando la figura professionale con cui desidera parlare.

Visite familiari - per la Casa di Riposo e la Casa San Massimo

Orari di visita dalle ore 10.30 alle 12 e dalle ore 16 alle ore 17.45

Il Centro Servizi Città di Verona considera le visite dei Familiari un momento molto delicato e importante di incontro con l'Ospite e dedica quindi molto impegno affinchè avvenga in un contesto di serenità e sicurezza.
A tal fine sono stati definiti degli orari, delle modalità e degli spazi dedicati ed è raccomandato il rispetto rigoroso di tali indicazioni per permettere che l'afflusso di tante presenze all'interno della struttura possa avvenire in tranquillità e sicurezza.
In casi particolari, con l'autorizzazione della Direzione, potranno essere concesse delle deroghe agli orari e agli spazi.
È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia corretto e rispettoso di

tutti gli altri Ospiti, per non recare disturbo.
Presso il Centro Diurno non sono autorizzate le visite.

Questionario di Soddisfazione del servizio

Una volta l'anno viene richiesta la collaborazione a Ospiti e Familiari per la compilazione di un questionario di gradimento del servizio.
Il questionario è del tutto anonimo.
Vengono poi elaborati i risultati complessivi e offerta dalla Direzione una restituzione a tutti gli Ospiti e Familiari.

Luoghi d'incontro - per la Casa di Riposo e la Casa San Massimo

Sia all'interno sia all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti mentre nelle stanze da letto possono avvenire solo su autorizzazione della Direzione.
Al piano terra è presente un salone comune servito da distributori per bevande calde e fredde.
Dal salone si può accedere all'ampio giardino esterno.
Durante l'orario di visita è possibile uscire per passeggiata in zona con l'Ospite.
E' consentita la visita di 2 Persone se si rimane al piano terra mentre 1 Persona può salire al piano.
Le uscite prolungate devono essere comunicate entro almeno 24 ore prima e nel caso del fine settimana entro le ore 12 di venerdì: è necessaria l'autorizzazione dalla Direzione.

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

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 di Servizi ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata ad ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita Garanti attraverso una distribuzione controllata.

Telefono e Posta

È possibile ricevere telefonate dall'esterno. È consentito l'uso del cellulare.
Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente all'addetta della Reception.
Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il Familiare necessitano.

Tutela della Privacy

Tutela dei dati personali

La Società Romeo S.r.l. che gestisce Città di Verona garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.
La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente.
Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione dell'Ospite/ADS del 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: comprensibile, completa, aggiornata e libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Revisione 3 del luglio 2026

CITTÀ DI VERONA
CENTRO SERVIZI

Centro Servizi Città di Verona

Via Giovanni Anselmi 7
37139 Verona
T +39 045 8901141

Centroservizicittadiverona.it