

# **CARTA** dei **SERVIZI**

Residenza per Anziani

Comunità Integrata



Gentile Ospite,

nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto nella Residenza San Nicola, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità e riservatezza.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la filosofia Korian: un approccio plasmato sulla personalità dell'Ospite per ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle nostre cure.

Korian Residenza San Nicola ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;
- garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda per la Tutela della Salute) per creare un'efficace rete di sostegno;
- garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;
- la programmazione e la gestione della qualità dei processi dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.

In questo senso la Residenza San Nicola condivide la mission del Gruppo Korian, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi.

La Direzione

# INDICE

<b>BENVENUTI IN KORIAN</b>	
<b>RESIDENZA SAN NICOLA .....</b>	<b>4</b>
La Residenza .....	4
Posti letto .....	4
Autorizzazione e accreditamento .....	4
Informazioni e domanda d'ingresso .....	5
Valori.....	6
Principi generali .....	7
<b>STAFF E COMPETENZE .....</b>	<b>8</b>
Direttore Gestionale.....	8
Direttore Medico .....	8
Coordinatore dei Servizi .....	9
Servizio Accoglienza .....	9
<b>I PRIMI PASSI NELLA RESIDENZA .....</b>	<b>11</b>
Preliminari d'ingresso .....	11
Contraente .....	11
Documenti necessari.....	11
L'accoglienza.....	2
Periodo d'inserimento.....	12
<b>I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI .....</b>	<b>13</b>
Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale.....	13
La giornata tipo.....	14
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi .....	14
Assistenza medica .....	15
Assistenza infermieristica .....	15
Assistenza alla persona.....	16
Attività di riabilitazione.....	16
Servizio socio-educativo.....	16
Servizio psicologico.....	17
<b>ALTRI SERVIZI .....</b>	<b>18</b>
Fornitura ausili .....	18
Assistenza religiosa .....	18
<b>NUCLEO PROTETTO ALZHEIMER .....</b>	<b>19</b>
<b>SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI .....</b>	<b>20</b>
Servizio ristorazione.....	20
Servizio di sanificazione ambientale.....	20
Parrucchiera .....	21
Bar.....	21

Luoghi d'incontro.....	21
<b><i>ORARI E TRASFERIMENTI .....</i></b>	<b>22</b>
Orari di visita.....	22
Come raggiungerci.....	22
Trasporti assistiti.....	22
<b><i>RETTA .....</i></b>	<b>23</b>
Tariffe.....	23
Servizi inclusi.....	24
Servizi non compresi nella retta .....	24
Contratto per soggiorno temporaneo .....	25
Dimissioni.....	25
Agevolazioni .....	25
Detrazioni.....	26
Continuità delle cure .....	26
<b><i>SODDISFAZIONE E QUALITÀ .....</i></b>	<b>27</b>
Questionario di Soddisfazione .....	27
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	27
Garanzie di qualità.....	27
Assemblea Parenti.....	27
<b><i>INFORMAZIONI UTILI .....</i></b>	<b>28</b>
Posta.....	28
Richiesta di documentazione.....	28
Uscita dalla struttura con i parenti.....	28
Protezione Giuridica.....	28
Decesso.....	29
Polizza assicurativa .....	29
Revisione Carta dei Servizi.....	29
<b><i>TUTELA DELLA PRIVACY.....</i></b>	<b>30</b>
Tutela dei dati personali.....	30
Consenso Informato .....	30

## *BENVENUTI IN KORIAN RESIDENZA SAN NICOLA*

### **La Residenza**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Korian San Nicola fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Sassari in Via Piandanna 4/G, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti.

### **Posti letto RSA Centro Diurno e Comunità Integrata**

Korian Residenza San Nicola dispone di: n°120 posti letto di assistenza residenziale territoriale in RSA;

n° 20 pazienti/die di assistenza semiresidenziale in Centro Diurno Integrato (Cfr. Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato);

n° 20 posti letto di Comunità Integrata

I posti letto sono distribuiti in due piani residenziali, con tre nuclei abitativi per piano. Tutte le camere sono dotate di due posti letto, bagno privato con lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Le camere sono fornite di televisore, telefono e chiamata operatori. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a più snodi e con sponde di protezione a scomparsa. Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- sala da pranzo;
- soggiorno;
- infermeria;
- studio medico;
- bagni assistiti;
- palestra;
- piccola cucina;
- Servizio bar.

### **Autorizzazione e accreditamento**

L'accREDITAMENTO definitivo di Korian Residenza San Nicola è stato rilasciato dall'Assessorato regionale dell'Igiene e Sanità con Determinazione n° 1372 del 17/11/2016 per n° 120 posti letto di assistenza residenziale territoriale suddivisi, ai sensi della successiva Determinazione dell'Assessorato regionale dell'Igiene e Sanità n° 269 del 26/03/2018, nei cinque profili assistenziali

R1, R2, R3A, R3D, R3B, nonché per l'assistenza semiresidenziale in Centro Diurno Integrato per n° 20 pazienti/die (Cfr. Carta dei Servizi del CDI) ai sensi delle Linee Guida relative alle Residenze sanitarie assistenziali (RSA) e ai Centri diurni integrati (CDI) di cui alla deliberazione della Giunta regionale n. 25/6 del 13.6.2006

“Linee di indirizzo in materia di Residenze sanitarie assistenziali e di Centri diurni Integrati” e successive modifiche ed integrazioni.

La struttura è altresì autorizzata all'esercizio per n° 20 posti di Comunità Integrata rilasciata dal Comune di Sassari con Provvedimento Unico dello Sportello SUAPE Prot. n° 73293 del 11.6.2015.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino con punti di sosta attrezzati. Le camere sono dotate di tutti i comfort. La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [www.korian.it](http://www.korian.it).

## **Informazioni e domanda d'ingresso**

Le persone interessate possono richiedere informazioni e modulistica alla Reception o al Servizio Accoglienza. Il personale dell'ufficio è disponibile ad accompagnare per una visita alla struttura.

### **PAZIENTI CONVENZIONATI ATS**

I moduli per la richiesta d'inserimento debitamente compilati, dovranno poi essere consegnati al Punto Unico di Accesso dell'Azienda Socio Sanitaria Locale di residenza o comunque a quella di competenza, che trasmetterà gli stessi all'Unità di Valutazione Territoriale la quale procederà alla visita del soggetto da inserire e successivo inserimento nell'apposita lista d'attesa.

La collocazione nella lista d'attesa prende in considerazione sia il criterio dell'urgenza (dimissioni ospedaliere e segnalazioni del Servizio Sociale) che quello cronologico.

Nel momento in cui si libera un posto letto il personale del Servizio Accoglienza di Korian Residenza San Nicola contatta l'Unità di Valutazione Territoriale per avere le autorizzazioni all'ingresso. Solo in quel momento il referente familiare del futuro Ospite viene contattato per pianificare l'ingresso. Durante questo colloquio vengono fornite tutte le

informazioni necessarie per l'ingresso. Il Direttore Gestionale con l'Ufficio Amministrativo predispongono il contratto con l'Ospite, o con un suo familiare. All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto e del regolamento interno. Il contratto con Korian Residenza San Nicola stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di contraente, diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura, sia per gli aspetti della privacy, che per quanto attiene agli aspetti economico-finanziari.

### COMUNITÀ INTEGRATA

L'accesso alla Comunità Integrata può avvenire sia privatamente che attraverso il Punto Unico di Accesso (PUA) della ASL di residenza e previa valutazione del caso da parte della Unità di Valutazione Territoriale di competenza.

Con il verbale della UVT, che autorizza la presa in carico, l'utente può presentarsi: o alla struttura, per accedervi direttamente nel caso in cui decida di farsi carico dell'intera quota sociale della retta di ricovero; o presso il Servizio Sociale del Comune di residenza, per chiedere di essere inserito nella Comunità Integrata di San Nicola, con lo stesso Comune, il quale provvederà a quantificare la quota di contribuzione al costo del servizio da parte dell'Utente.

### Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza e la Comunità San Nicola 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 Korian Residenza San Nicola garantisce:

- un'assistenza qualificata;



- 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 Korian Residenza San Nicola garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

### PARTECIPAZIONE

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

### 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.

### TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ

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

## STAFF E COMPETENZE

All'interno di Korian Residenza San Nicola il Direttore Gestionale e il Direttore Medico operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. 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;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

### Direttore Medico

Il Direttore Medico:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione all'inserimento pervenuta dall'Unità di Valutazione Territoriale della competente ASSL, nonché le dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario);

- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ATS/ASSL di competenza.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Medico in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

## **Coordinatore dei Servizi**

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale e il Direttore Medico per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA. Tra le sue principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro;
- la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## **Servizio Accoglienza**

### UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 14.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla struttura.

Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

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

### RECEPTION

Korian Residenza San Nicola è dotata di un Servizio Reception attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.30, il

sabato dalle ore 08.30 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30, la domenica dalle ore 09.00 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30.

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

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione parrucchiere;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

## *I PRIMI PASSI NELLA RESIDENZA*

### **Preliminari d'ingresso**

Il Servizio Accoglienza comunica con i familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite. Il cliente potrà richiedere di prendere visione di copia del contratto prima dell'ingresso. Sia per quanto attiene all'assistenza in RSA sia per la Comunità Integrata, il Servizio Accoglienza comunica con i familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite.

### **Contraente**

- Il contratto con Korian Residenza San Nicola 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 al quale si fa integrale riferimento per quanto attiene alla concreta modalità di esecuzione del servizio specifico (RSA, Comunità Integrata).

L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario, in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

### **Documenti necessari**

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- documento d'identità valido (fotocopia);
- Tessera Sanitaria (fotocopia);
- eventuale certificato esenzione ticket (fotocopia);
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASSL di competenza.

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

### **L'accoglienza**

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza

dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza.

L'Operatore Socio-Sanitario (OSS) del nucleo di destinazione accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti del nucleo;
- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

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

In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente per mettere a punto il PAI (Progetto di vita personalizzato).

Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi e dei Regolamenti interni relativi alla RSA o alla Comunità Integrata.

## **Periodo d'inserimento**

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento.

Il medico visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari in collaborazione con la dietologa.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore Medico, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

## *I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI*

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta. Presso Korian Residenza San Nicola vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Sardegna.

### **Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale**

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale/Progetto di vita personalizzato. Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 15 giorni dall'accoglienza e presa in carico l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano. Sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PI ed il PAI vengono rivalutati almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del PAI/Progetto di vita personalizzato sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

## La giornata tipo

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

### MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.

Successivamente si svolgono le operazioni d'igiene personale e somministrazione della terapia, seguite dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici e le visite mediche, attività di animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria. Viene poi servito il pranzo; al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione.

Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

### SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.30. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

## Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario regionale e prescritti dal medico (esclusi i farmaci in fascia C, che vengono richiesti dai medici ai familiari), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione. È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti se non formalmente richiesti. La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per Ospiti che adottano particolari regimi alimentari.

Sono invece a carico dell'ASSL di competenza ausili sanitari personalizzati quali broncoaspiratore, pompa e sacca per



nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare, dispositivi per diabetici. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare. A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dal paziente o dai suoi familiari.

## **Assistenza medica**

In Korian Residenza San Nicola operano il Direttore Medico assieme ad un'équipe medica. L'assistenza medica è sempre garantita come presenza attiva fino alle ore 19.00; da quell'ora e fino alle ore 09.00 del mattino il servizio è svolto in regime di reperibilità, con pronto intervento in caso di urgenze.

I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del
- PAI/Progetto di vita personalizzato e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, terapeuta della riabilitazione, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

## **Assistenza infermieristica**

Korian Residenza San Nicola garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

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

## **Assistenza alla persona**

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSS) sotto la supervisione e controllo della Coordinatrice dei Servizi. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

vestizione;

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

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

## **Attività di riabilitazione**

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il terapeuta della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. Per tutti gli Ospiti, e in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, i terapisti della riabilitazione tengono gruppi di ginnastica dolce negli spazi comuni del nucleo o in palestra. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

## **Servizio socio-educativo**

L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione.

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

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- cineforum;

- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- visite in città;
- gite di gruppo.

### **Servizio psicologico**

La Residenza mette a disposizione un servizio psicologico in risposta ai bisogni degli Ospiti e dei loro familiari, previo appuntamento.

## ALTRI SERVIZI

### **Fornitura ausili**

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASSL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico della RSA, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ASSL di competenza con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori, etc.).

La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (guanciali antidecubito);
- deambulatori;
- comode;
- ausili per il sollevamento della persona.

### **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da un parroco che celebra la SS. Messa presso la sala polifunzionale della struttura. A richiesta degli Ospiti 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.

## *NUCLEO PROTETTO ALZHEIMER*

Korian Residenza San Nicola dispone di due nuclei dedicati alla gestione degli Ospiti con Alzheimer o grave deterioramento cognitivo. I nuclei sono dei luoghi caratterizzati da spazi ampi e luminosi e dotati di sistemi di sicurezza per garantire le condizioni necessarie di protezione. Agli Ospiti anziani affetti da demenze e Alzheimer, sotto la stretta sorveglianza di operatori specializzati, sono offerti gli stimoli riabilitativi delle terapie occupazionali e socio-assistenziali adeguate alle loro compromesse capacità cognitive e funzionali. Particolare attenzione è rivolta allo studio comportamentale dell'Ospite finalizzato anche ad una riduzione della terapia farmacologica, attraverso specifici progetti di animazione.

Il Nucleo Protetto è seguito da una psicologa a disposizione anche dei familiari degli Ospiti.

## SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI

### Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina centrale della struttura e successivamente consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale addetto all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

I familiari possono consumare i pasti in compagnia degli Ospiti, la prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la Reception possibilmente almeno il giorno prima della consumazione. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco o al pomodoro, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, prosciutto crudo, mortadella, pollo, fettina ai ferri, formaggio); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca, frutta cotta, fruttino, budino, macedonia.
- Merenda: tè o succhi di frutta; biscotti, merendine.
- Cena: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo, formaggio); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca o cotta.

In relazione alle prescrizioni dei PAI/Progetto di vita personalizzato sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

## **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.

## **Parrucchiera**

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiera. Tale servizio non è compreso nella retta e va prenotato presso la Reception.

Su richiesta, e secondo disponibilità, possono essere erogate prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica. Tale servizio non è compreso nella retta e si può prenotare direttamente alla Reception.

## **Bar**

Al piano terra è presente un bar a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori.

## **Luoghi d'incontro**

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

Al piano terra sono presenti diversi locali comuni a disposizione di Ospiti e visitatori:

- ampia hall/Reception con salottini ospitali;
- sale polivalenti;
- zona bar;
- Uffici Amministrativi/Ufficio Accoglienza;
- ambulatorio medico;
- locale parrucchiera.

Inoltre la struttura è dotata di un ampio giardino e un vasto parcheggio riservato.

## ORARI E TRASFERIMENTI

### Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni il mattino dalle ore 10.30 alle ore 12.00, il pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 18.00. Le visite presso il nucleo riservato a pazienti ad alta intensità sanitaria sono invece possibili dalle ore 13.00 alle ore 14.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00. Gli orari indicati potrebbero subire nel corso dell'anno modifiche per problemi di carattere organizzativo e assistenziale. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione e consumare i pasti insieme agli Ospiti al piano o in occasione di banchetti con menù tematici organizzati dalla struttura. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

### Come raggiungerci

#### MEZZI PUBBLICI

- autobus linea 1: percorso Via Baldedda - Piandanna;
- autobus linea 1/: percorso San Francesco - Piandanna.

#### AUTOMOBILE

È inoltre di facile accesso dai comuni limitrofi in quanto posizionata nei pressi dello svincolo della SS131, principale arteria stradale della Sardegna. La struttura è fornita di parcheggio di cui una parte riservato ai familiari degli Ospiti.

### Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere in modo autonomo all'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per Korian Residenza San Nicola 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 nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 118.



## RETTA

### Tariffe

#### RSA

La retta giornaliera risponde alla Det. n° 11 del 30/04/2024 della Regione Autonoma della Sardegna.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 10 del mese in corso, tramite SEPA a favore di “Segesta Gestioni S.r.l.”. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con la Direzione.

Retta giornaliera RSA San Nicola Sassari (Allegato alla Delibera G.R. n. 11 del 30/04/2024)

- **Profilo R1:** euro 225,00/giorno, a totale carico del servizio sanitario regionale (SSR).
- **Profilo R2** euro 179,00/giorno, a totale carico del servizio sanitario regionale (SSR).
- **Profilo R3A - R3D** euro 79,00/giorno a carico del SSR, e la quota sociale pari a euro 79,00/giorno a carico dell’Ospite.
- **Profilo R3B** euro 61,00/giorno a carico del SSR, e la quota sociale pari a euro 61,00/giorno a carico dell’Ospite.

#### COMUNITA INTEGRATA

La retta a carico dell’utente è pari ad € 85,00.

La retta comprende:

- vitto e alloggio;
- assistenza infermieristica;
- attività educative/ricreative;
- prestazioni di fisioterapia semplice individuale o di gruppo.

### Servizi inclusi

La retta di degenza nella RSA include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all’alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l’incontinenza). I farmaci sono forniti dalla farmacia

territoriale dell'ASL (esclusi i farmaci in fascia C). Qualora non vi sia disponibilità, questi potranno essere richiesti al parente.

La retta di degenza nella Comunità Integrata include:

- servizi di igiene alla persona;
- mobilitazione;
- servizi di tipo alberghiero (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- assistenza infermieristica;
- assistenza medica di base attraverso il medico di medicina generale;
- assistenza sociale;
- terapia riabilitativa semplice;
- protezione e vigilanza continue;
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore).
- Su richiesta e compatibilmente con le esigenze organizzative
- sono disponibili altri servizi come di seguito individuati

### **Servizi non compresi nella retta**

La retta di degenza nella Residenza non include:

- visite specialistiche ed esami clinici espressamente richiesti dall'Ospite o dai familiari, in aggiunta a quelli già effettuati a cura e carico della RSA;
- rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e organi ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del medico certificatore;
- trasporti richiesti dall'Ospite o dai familiari;
- trasporti con ambulanza;
- servizio di manicure e pedicure curativa o estetica;
- servizio di lavanderia;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack;
- i pasti consumati dai visitatori, secondo quanto previsto dal menù della RSA;
- contributi aggiuntivi per gite;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

Per tutte le informazioni in merito è possibile rivolgersi alla Reception.

## **Contratto per soggiorno temporaneo**

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da parte dell'Unità di Valutazione Territoriale competente.

## **Dimissioni**

In caso di dimissioni anticipate è previsto un preavviso obbligatorio di 8 giorni.

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione (solo per gli Ospiti della RSA) e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato.

È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione. La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della Residenza. 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.

Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e ASSL di competenza.

## **Agevolazioni**

Korian Residenza San Nicola prevede agevolazioni (familiari presenti in struttura, coniugi) che consentono una scontistica temporalmente definita sulla retta.

Sono inoltre state stipulate alcune convenzioni con importanti enti, aziende e organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate presso le Residenze del Gruppo.

L'elenco completo degli enti convenzionati è visibile sul sito [www.korian.it](http://www.korian.it).

## **Detrazioni**

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. La Direzione 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 trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne. Viene consegnata un'informativa sui servizi territoriali.

## SODDISFAZIONE E QUALITÀ

### Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza 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 verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

### Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

### Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di Korian Residenza San Nicola. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Korian Residenza San Nicola 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

### Assemblea Parenti

Sono previste tre assemblee annuali con il coinvolgimento dei Parenti. Lo scopo è quello di creare un canale di comunicazione costante per condividere, coinvolgere ed informare circa le attività che vengono svolte in Struttura, i progetti futuri e tutte le attività che riguardano la vita della Residenza.

## INFORMAZIONI UTILI

### Posta

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. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. I costi per il rilascio della documentazione sono:

- € 35,00 per la prima copia della cartella clinica (entro 50 pagine);
- € 70,00 dalla seconda copia (entro 50 pagine), oltre le 50 pagine il costo aggiuntivo sarà di € 0,10 a pagina;
- € 80,00 per il certificato di patologia con scale di disabilità.

### 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 del medico del nucleo. È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception. Per gli Ospiti della RSA non è consentita la permanenza notturna fuori dalla struttura.

### Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica.

L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito.

Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura

o all'Ufficio Amministrativo.

### **Decesso**

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche.

In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal medico. La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge. Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari entro una settimana dal decesso, trascorso tale termine temporale la struttura si ritiene autorizzata a disfarsene.

### **Polizza assicurativa**

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

### **Revisione Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno.

## TUTELA DELLA PRIVACY

### Tutela dei dati personali

La Società Segesta Gestioni S.r.l. che gestisce Korian Residenza San Nicola (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

Al momento della sottoscrizione del rapporto contrattuale con la Società, il contraente riceverà l'informativa sul trattamento dei dati personali (GDPR 2016/679) e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano e all'utilizzazione dell'immagine (ex artt.96 e 97 della l.633/1941), 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 durante la prima valutazione dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la RSA di norma procede come segue:

- a)** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- b)** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
- c)** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.



SEGETTA

SEGETTA

DEPARTAMENTO

SEGETTA

SEGETTA





**Numero Verde 800 100 510**  
customerservice@korian.it

**Korian Residenza San Nicola**  
Via Piandanna 4/G - 07100 Sassari  
Tel. +39 079 2550801  
Fax +39 079 2550890

info.sannicola@korian.it

**[www.korian.it](http://www.korian.it)**