



# IL Valentino

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Servizi





Benvenuti alla Residenza per Anziani Valentino, una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

*Il Gruppo Korian*

# Indice

<b>Benvenuti alla Residenza Valentino</b>	<b>6</b>
La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8
<b>Staff e competenze</b>	<b>9</b>
Direttore Gestionale.....	9
Direttore Sanitario.....	9
Coordinatore dei Servizi.....	10
Coordinatore Infermieristico.....	10
Servizio Accoglienza.....	11
<b>I primi passi nella Residenza</b>	<b>12</b>
Lista d’attesa.....	12
Preliminari d’ingresso.....	12
Contraente.....	12
Documenti necessari.....	13
L’accoglienza.....	14
<b>I servizi per i nostri Ospiti</b>	<b>15</b>
Piano Assistenziale Individuale.....	15
La giornata tipo.....	16
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	17
Assistenza medica.....	17
Assistenza infermieristica.....	18
Assistenza alla persona.....	18
Attività di riabilitazione.....	19
Servizio di animazione.....	19
Servizio psicologico.....	19
<b>Altri servizi</b>	<b>20</b>
Fornitura ausili.....	20
Servizio podologia.....	20
Assistenza religiosa.....	20

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>21</b>
Servizio ristorazione.....	21
Servizio di sanificazione ambientale.....	21
Parrucchiere.....	21
Lavanderia.....	22
Luoghi d'incontro.....	22
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>23</b>
Orari di visita.....	23
Come raggiungerci.....	23
Trasporti assistiti.....	23
<b>Retta</b>	<b>24</b>
Tariffe.....	24
Servizi inclusi.....	24
Servizi non compresi nella retta.....	25
Deposito cauzionale.....	25
Contratto a tempo indeterminato.....	26
Contratto per soggiorno temporaneo.....	26
Dimissioni.....	26
Agevolazioni.....	26
Detrazioni.....	26
Continuità delle cure.....	27
<b>Carta dei Diritti dell'Anziano</b>	<b>28</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>29</b>
Questionario di Soddisfazione.....	29
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	29
Garanzie di qualità.....	29
Il Mediatore.....	29
<b>Informazioni utili</b>	<b>31</b>
Posta.....	31
Richiesta di documentazione.....	31
Uscita dalla struttura con i parenti.....	31
Protezione Giuridica.....	31
Decesso.....	32
Polizza assicurativa.....	32
Revisione Carta dei Servizi.....	32
<b>Tutela della privacy</b>	<b>33</b>
Tutela dei dati personali.....	33
Consenso Informato.....	33

## Benvenuti alla Residenza Valentino

### La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Valentino fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Torino, in via Saluzzo 50, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica, infermieristica e ospitalità 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. Considerato l'attuale scenario epidemiologico e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione del contagio da COVID-19 è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché dalla Regione Piemonte.

### Accesso alla struttura

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

### Posti letto

La Residenza Valentino è articolata in 6 nuclei e la gestione operativa è suddivisa come segue:

- 2 nuclei da n. 21 posti letto al primo e quarto piano;
- 2 nuclei da n. 15 posti letto al secondo e terzo piano;
- 2 nuclei da n. 14 posti letto al secondo e terzo piano.

Tutte le camere sono fornite di dispositivo di chiamata, telefono e televisore, a disposizione degli Ospiti. Gli spazi comuni sono dedicati alle attività di animazione, alle attività occupazionali e di culto.

I soggiorni sono ampi e luminosi e danno la possibilità sia di prevedere attività di diversa natura per gli Ospiti durante la giornata, sia di consentire spazi gradevoli per le visite dei familiari.

## Autorizzazione e accreditamento

La Residenza è stata autorizzata al funzionamento con provvedimento del Direttore Generale dell'ASL TO1 n° 287/H2805/09 del 13/03/2009 e n° 760/H1.05/2010 del 12/07/2010 e successivamente accreditata ai sensi della D.G.R. n° 25-12129 del 14/09/2009.

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 [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Valentino 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 la Residenza Valentino garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

## Principi generali

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

### **CONTINUITÀ**

L'organizzazione della Residenza Valentino 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.

### **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 della Residenza Valentino, il Direttore Gestionale e il Direttore Sanitario 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;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- 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 Sanitario**

Il Direttore Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;

- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai medici di medicina generale si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Piemonte e dall'ASL di competenza;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione di farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura, della prevenzione da infezioni e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASL di competenza.

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

## **Coordinatore dei Servizi**

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

- il coordinamento insieme al Coordinatore Infermieristico del progetto d'accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione e il coordinamento degli Operatori Socio-Sanitari;
- 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.

## **Coordinatore Infermieristico**

Il Coordinatore Infermieristico è la figura che si occupa di assicurare la continuità, la presenza e la puntualità di tutto il personale infermieristico, coordinandone le attività rispetto al piano di lavoro predisposto. Inoltre gestisce attivamente, quando presente, le emergenze mediche, affiancando il medico ed istruendo il personale meno esperto.

Il Coordinatore supervisiona le attività infermieristiche, con particolare attenzione a:

- la somministrazione corretta delle varie terapie;
- il controllo delle lesioni da pressione e appropriatezza dell'intervento pianificato;
- la verifica della corretta gestione delle scadenze e della compilazione della modulistica riferita all'Ospite;
- l'ordine dei farmaci e parafarmaci in collaborazione con il Direttore Sanitario;
- la gestione dell'approvvigionamento dell'ossigeno liquido.

Il Coordinatore Infermieristico assicura agli infermieri interventi di supporto o di confronto professionale in situazione di bisogno, favorendo la collaborazione all'interno del gruppo.

## Servizio Accoglienza

### UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, 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

La Residenza Valentino è dotata di un Servizio Reception attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 18.30 e il sabato, la domenica e nei giorni festivi, dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00.

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

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

## I primi passi nella Residenza

### **Lista d'attesa**

Dopo aver valutato positivamente la domanda dell'Ospite, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna). Viene inoltre data particolare attenzione a:

- trasferimenti 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.

L'ingresso in struttura è organizzato, secondo la normativa regionale, prevedendo alcuni interventi precauzionali (screening in ingresso e periodo di sorveglianza sanitaria) atti a prevenire la diffusione del virus SARS-CoV-2. L'Ufficio Accoglienza fornirà tutte le informazioni relative alle strategie adottate dalla struttura.

### **Preliminari d'ingresso**

In caso di disponibilità del posto letto, il Servizio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite. Il cliente potrà richiedere di prendere visione della copia del contratto prima dell'ingresso.

### **Contraente**

Il contratto con la Residenza Valentino 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.

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:

- fotografia recente;
- eventuale valutazione U.V.G. (Unità Valutativa Geriatria);
- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento d'identità valido;
- codice fiscale (copia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- eventuale certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- eventuale prescrizione della terapia in atto con dosaggi e orari di somministrazione;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti l'insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità e dichiarazione d'idoneità a frequentare ambienti comunitari;
- certificato del medico curante circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima) ed eventuali esami recenti;
- eventuale elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- eventuali dimissioni ospedaliere;
- eventuali piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e presidi di assorbimento;
- documento attestante la nomina del medico di medicina generale;
- atto di nomina del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno (se presente);
- documento di riconoscimento del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno e del delegato o garante (se presente);
- eventuale richiesta cambio di residenza.

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- eventuali presidi in uso (presidi di assorbimento, carrozzina, deambulatori, etc.);
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione dell'utente (Tutore e/o Amministratore di Sostegno) e di almeno un altro parente;
- contrassegno di tutti gli indumenti con il nome e cognome dell'Ospite.

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'équipe, previo triage, accoglie l'Ospite e i familiari all'ingresso nella Residenza e successivamente accompagna l'Ospite nella stanza.

Il Direttore Sanitario, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite e valuta la documentazione medica fornita per l'ingresso, identificando le necessità sanitarie e assistenziali. 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 dell'Ospite per mettere a punto il Progetto Individuale.

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

- la compilazione e la sottoscrizione 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;
- il cambio del medico di medicina generale dell'ASL di competenza.

## I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui sono specificati nominativo e professione svolta.

Presso la Residenza Valentino vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Piemonte. Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi.

### **Piano Assistenziale Individuale**

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano e sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi.

I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti.

Il PAI viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata. Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente 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 caro al 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 seguono le operazioni d'igiene personale e la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.

Successivamente si svolge la somministrazione della terapia, seguita dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e le attività di animazione, socializzazione e dialogo e infine l'idratazione di metà mattina. Il personale addetto provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al 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.

### SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.00. 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

A seguito dell'ingresso in struttura, il personale provvederà a richiedere la fornitura dei farmaci prescritti dal medico di base e di eventuali ulteriori trattamenti richiesti sulla base dei piani terapeutici forniti (bombole per ossigenoterapia, materiale sanitario per medicazioni, nutrizione, etc.). Per l'Ospite in convenzione, l'approvvigionamento dei farmaci è diretto (ASL e/o farmacia esterna); la somministrazione dei farmaci è a cura del servizio infermieristico della Residenza; il costo dei farmaci è di competenza diretta dell'ASL relativamente ai prodotti compresi nel Prontuario Terapeutico Territoriale d'Azienda; per le molecole eccedenti tale Prontuario o per i ticket, il costo resta a carico del singolo qualora non ne siano espressamente esentati. Per gli Ospiti privati, l'approvvigionamento avviene tramite ASL, il costo dei ticket o dei farmaci erogati in fascia C è a carico del singolo; la somministrazione è a cura del servizio infermieristico della Residenza. È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti. L'ASL fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni e altri presidi assorbenti) se prescritti dal piano terapeutico; vengono consegnati presso la Residenza (per gli Ospiti che necessitano di integrazione alimentare aggiuntiva) i prodotti dietetici. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico di base 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 da lui o dai suoi familiari.

## Assistenza medica

Presso la Residenza Valentino opera il Direttore Sanitario assieme ai medici di base. I principali compiti del medico sono:

- verifica delle condizioni cliniche e 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;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, fisioterapista, operatore addetto all'assistenza, psicologo e terapeuta occupazionale) 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.

La responsabilità di diagnosi e cura è affidata ai medici di base articolati in rete e inviati dall'ASL secondo le vigenti normative regionali in materia. La Direzione Sanitaria coordina e integra il servizio sanitario interno sopra descritto con i Servizi Sanitari Territoriali per rendere possibile e fluido l'accesso a specialisti e a quant'altro utile a tutti gli Ospiti per la propria salute dentro e fuori dalla struttura. Le situazioni di grave pericolo di vita e/o condizioni di salute tali da richiedere attività di diagnosi e cura, sono di esclusiva competenza delle strutture sanitarie del territorio. Il Direttore Sanitario o i medici a vario titolo operanti all'interno della Residenza provvederanno agli invii tramite l'Emergenza 112 secondo loro insindacabile valutazione clinica. Il Direttore Sanitario e/o il Coordinatore Infermieristico curano i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.

## **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

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

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

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 fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I fisioterapisti, con attività di gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

## **Servizio di animazione**

Il servizio ha l'obiettivo di concorrere al miglioramento della qualità di vita dell'Ospite e a facilitare la vita in comunità. Il personale interviene per rendere familiare l'ambiente e il clima nella struttura, opera per preservare l'autonomia degli Ospiti, svolgendo funzioni di accompagnamento e di aiuto. L'obiettivo è che ogni Ospite possa esprimere in libertà le sue capacità e le sue scelte. Il servizio sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia e con gli amici e permettendo aperture e scambi con altre realtà.

Le attività proposte hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della libertà di partecipazione e garantendo il distanziamento sociale.

## **Servizio psicologico**

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo. L'attività di supporto psicologico viene erogata con la seguente modalità:

- supporto terapeutico individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Ospite, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase d'ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta dell'Ospite e della patologia riscontrata;
- partecipazione all'équipe multidisciplinare per la stesura dei PAI degli Ospiti.

I dati riguardanti ciascun Ospite sono raccolti in un'apposita scheda di osservazione psicologica.

## Altri servizi

### **Fornitura ausili**

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

### **Servizio podologia**

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

### **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da sacerdoti e ministri della fede, assicurando durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche, se consentite dalle normative vigenti e dal Direttore Sanitario e prevedendo il rispetto del distanziamento sociale. A richiesta degli Ospiti viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Viene assicurato agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

## Spazi e servizi alberghieri

### **Servizio ristorazione**

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

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

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

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

### **Parrucchiere**

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere con presenza settimanale, prenotabile presso la Reception. La retta include solo per gli Ospiti convenzionati un taglio e una piega al mese, mentre la rasatura della barba è garantita dagli operatori.

Per ogni esigenza aggiuntiva, il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno della Residenza. Anche i professionisti che svolgono questo servizio vengono sottoposti, al pari del personale dipendente, a screening periodico. In questo periodo di emergenza sanitaria è possibile che il servizio possa essere sospeso a seguito di aggiornamenti normativi.

## Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana.

Il lavaggio settimanale degli indumenti degli Ospiti è attivato su richiesta e non è compreso nella retta di degenza. Per coloro che non utilizzano il servizio di lavanderia è richiesto all'ingresso di contrassegnare il corredo con il nome e cognome dell'Ospite. I successivi inserimenti di ulteriori capi dovranno essere consegnati nei rispettivi nuclei accompagnati da un apposito elenco degli indumenti stessi.

## Luoghi d'incontro

Al piano terra è presente un ampio salone con distributori di bevande e snack a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori. In ogni nucleo sono presenti soggiorni e sale da pranzo.

A seguito dell'emergenza sanitaria da COVID-19, le visite dei familiari sono ammesse solo su autorizzazione del Direttore Sanitario e riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica del territorio.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

A seguito dell'emergenza sanitaria, i familiari possono incontrare gli Ospiti solo previa autorizzazione del Direttore Sanitario nel rispetto delle indicazioni normative vigenti. È inoltre indispensabile, per la sicurezza e la salute di tutti, fissare un appuntamento e rispettare tempi e modi previsti dalla struttura. Siamo assolutamente consapevoli che i familiari rappresentino una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è da sempre incoraggiata e stimolata. Proprio per questo motivo, qualora non fosse possibile organizzare incontri di persona, viene garantito il contatto tramite videochiamate e contatti telefonici.

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.

### Come raggiungerci

#### MEZZI PUBBLICI

- metropolitana linea M1 fermata Marconi;
- autobus/tram della linea urbana n. 1, 9, 16, 18, 34, 5, 45, 67.

### Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza Valentino per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite privato; per gli Ospiti convenzionati si procederà come da D.G.R. n° 85-6287 del 02/08/2013.

## Retta

### Tariffe

L'accesso in struttura è previsto in convenzione con l'ASL o in forma privata. La retta in convenzione con l'ASL è suddivisa in due componenti: la quota alberghiera, a carico dell'Ospite, e la quota sanitaria, a carico dell'ASL. La quota a carico dell'Ospite varia a seconda del livello assistenziale assegnato dall'Unità Valutativa Multidisciplinare dell'ASL competente. Le tariffe private variano da un minimo di € 96,00 ad un massimo di € 140,00 in base alla tipologia di camera, soggiorno e al servizio scelto.

#### **Retta Giornaliera Soggiorno in Convenzione ASL (quota ospite)**

- Bassa Intensità € 37,62
- Medio Bassa Intensità € 38,38
- Media Intensità € 40,67
- Medio Alta Intensità € 46,27
- Alta Intensità € 50,33
- Alta Intensità Incrementata € 54,91
- Supplemento Giornaliero Camera Singola: € 10,00

#### **Retta Giornaliera Soggiorno in Regime Privato**

- Camera Doppia da € 96,00 a € 129,00
- Camera Singola da € 107,00 a € 140,00

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 "Santa Croce S.r.l.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

### Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione)
- Servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana

- Servizio di lavanderia (solo per gli Ospiti integrati dal Comune)
- Servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore in ogni camera
- 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 se previsti dal piano terapeutico)
- Wifi e telefono

## Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- Visite specialistiche ed esami clinici presso il Sistema; Sanitario Nazionale o presso enti o singoli specialisti privati
- Trasporti escluso il 112
- Parrucchiere e barbiere (un taglio e una piega al mese sono compresi nella retta)
- Podologo (se indicate dal Piano Assistenziale Individuale e prescritte dal medico per esigenze sanitarie, le prestazioni podologiche sono incluse nella retta)
- Spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori
- Idroterapia
- Pasti consumati dai visitatori, secondo quanto previsto dal menù della RSA
- Lavanderia capi personali
- Contributi aggiuntivi per gite
- Vacanze estive e invernali
- Diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- Servizi non previsti dalla normativa vigente
- Lavanderia capi personali € 3,00/giorno (IVA esclusa)

## Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità, e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 1.000,00 (mille/00) per contratti a tempo indeterminato (solo per gli Ospiti privati).

L'importo, versato a titolo di cauzione, verrà restituito solo in caso di integrale adempimento entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui l'Ospite lascerà il posto occupato presso la Residenza.

## Contratto a tempo indeterminato

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 15 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

## Contratto per soggiorno temporaneo

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza su istanza del cliente, minimo 10 giorni prima della data di scadenza.

## Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati 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 RSA. 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 ASL.

## Agevolazioni

La Residenza Valentino 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 [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e

regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **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.

## Carta dei Diritti dell'Anziano

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca d'interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

## Soddisfazione e qualità

### Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti 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 verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

### Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 30 giorni.

### Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Valentino. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza Valentino è in corso di certificazione UNI EN ISO 9001 nel suo Sistema di Gestione della Qualità.

### Il Mediatore

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo, che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Care di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@korian.it](mailto:mediatore@korian.it).

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

## Informazioni utili

### **Posta**

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente in Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### **Richiesta di documentazione**

Presso 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 normativa sulla privacy (GDPR 2016/679). I costi per il rilascio della cartella clinica sono pari a € 10,00, comprensivi dei diritti di segreteria. Il prezzo del certificato d'invalidità varia in base al tariffario del medico.

### **Uscita dalla struttura con i parenti**

Durante il periodo di emergenza sanitaria da COVID-19 le uscite sono altamente sconsigliate e, se richieste, vengono autorizzate dal Direttore Sanitario che indicherà tempi e modalità di rientro in struttura tenendo conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti al momento della richiesta.

Ogni richiesta è attentamente valutata dal Direttore Sanitario, considerando il benessere psicofisico dell'Ospite e la necessità di tutela della salute.

### **Protezione Giuridica**

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali.

Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica.

L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere

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

Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici, all' Ufficio Accoglienza e all' Ufficio Tutele oppure al Tribunale di Torino.

## **Decesso**

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all' evoluzione delle condizioni cliniche dell' Ospite. Se le condizioni sanitarie dell' Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza.

È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

## **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 e ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

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

La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura dell'Ospite. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

### Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche.

Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento).

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento 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.



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

**Residenza per Anziani Valentino**

Via Saluzzo 50  
10142 Torino  
T +39 011 5694120  
F +39 011 5695813

info.valentino@korian.it

**gruppo.korian.it**

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