



# Santa Chiara

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Servizi





Benvenuti alla Residenza per Anziani Santa Chiara, una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. 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 adottare le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

*Il Gruppo Korian*

# Indice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Benvenuti alla Residenza Santa Chiara</b>                | <b>6</b>  |
| La Residenza.....   | 6         |
| Accesso alla struttura.....                                 | 6         |
| Posti letto.....  | 6         |
| Autorizzazione e accreditamento.....                        | 7         |
| Servizio RSA Aperta.....                                    | 7         |
| Informazioni e domanda d'ingresso.....                      | 7         |
| Valori.....   | 7         |
| Principi generali.....                                      | 8         |
| <b>Staff e competenze</b>                                   | <b>10</b> |
| Direttore Gestionale.....                                   | 10        |
| Responsabile Sanitario.....                                 | 11        |
| Coordinatore dei Servizi.....                               | 11        |
| Referenti Assistenziali.....                                | 12        |
| Servizio Accoglienza.....                                   | 12        |
| <b>I primi passi nella Residenza</b>                        | <b>13</b> |
| Lista d'attesa.....   | 13        |
| Preliminari d'ingresso.....                                 | 13        |
| Contraente.....   | 13        |
| Documenti necessari.....                                    | 13        |
| L'accoglienza.....  | 14        |
| Periodo d'inserimento.....                                  | 15        |
| <b>I servizi per i nostri Ospiti</b>                        | <b>16</b> |
| Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale..... | 16        |
| La giornata tipo.....                                       | 17        |
| Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....      | 17        |
| Assistenza medica.....                                      | 18        |
| Assistenza infermieristica.....                             | 19        |
| Assistenza alla persona.....                                | 19        |
| Attività di riabilitazione.....                             | 19        |
| Servizio socio-educativo.....                               | 20        |
| Servizio psicologico.....                                   | 20        |
| <b>Altri servizi</b>  | <b>21</b> |
| Fornitura ausili.....                                       | 21        |
| Servizio podologia.....                                     | 21        |
| Assistenza religiosa.....                                   | 21        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Spazi e servizi alberghieri</b>         | <b>22</b> |
| Servizio ristorazione.....                 | 22        |
| Servizio di sanificazione ambientale.....  | 23        |
| Parrucchiere, barbiere ed estetista.....   | 23        |
| Lavanderia.....                            | 23        |
| Luoghi d'incontro.....                     | 23        |
| <b>Orari e trasferimenti</b>               | <b>24</b> |
| Orari di visita.....                       | 24        |
| Come raggiungerci.....                     | 24        |
| Trasporti assistiti.....                   | 24        |
| <b>Retta</b>                               | <b>25</b> |
| Tariffe.....                               | 25        |
| Servizi inclusi.....                       | 25        |
| Servizi non compresi nella retta.....      | 26        |
| Deposito cauzionale.....                   | 26        |
| Contratto a tempo indeterminato.....       | 26        |
| Contratto per soggiorno temporaneo.....    | 26        |
| Assenze temporanee.....                    | 26        |
| Dimissioni.....                            | 26        |
| Agevolazioni.....                          | 27        |
| Detrazioni.....                            | 27        |
| 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.....                          | 30        |
| <b>Informazioni utili</b>                  | <b>31</b> |
| Telefono.....                              | 31        |
| 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 Santa Chiara

### La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Chiara fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Milano, in via Pitteri 83, 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. Considerato il periodo pandemico trascorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione è diventato una nostra priorità nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché dalla Regione Lombardia.

### Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito liberamente. Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone.

In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone.

La Residenza assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

### Posti letto

La Residenza Santa Chiara dispone di 40 posti letto suddivisi in due nuclei da 20 posti letto ciascuno.

Tutte le camere, singole e doppie, sono dotate di bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza, televisore e telefono. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a due snodi e con sponde di protezione a scomparsa.

Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono presenti:

- sala da pranzo;
- infermeria;
- bagni assistiti;
- tisaneria.

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. Le camere sono dotate di tutti i comfort. È presente un giardino.

## Autorizzazione e accreditamento

L'autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta con Delibera della Provincia di Milano n° 295 del 21/10/2004 e l'Accreditamento Regionale con Delibera n° VII/12311 del 07/03/2003. 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).

## Servizio RSA Aperta

La Residenza Santa Chiara ha confermato la disponibilità a erogare il servizio RSA Aperta in attuazione della D.G.R. n° 7769 del 17/01/2018 "Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della D.G.R. n° 116/2013: terzo provvedimento attuativo - consolidamento del percorso di attivazione e monitoraggio delle misure innovative previste dalla D.G.R. n° 2942/2014 in funzione della qualificazione dei servizi offerti e della continuità assistenziale". Le attività, le prestazioni e le modalità di accesso al servizio sono descritte dettagliatamente nella Carta dei Servizi RSA Aperta.

## Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception. La modulistica, che può essere scaricata dal sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it) nella sezione riservata alla Residenza Santa Chiara, deve essere riconsegnata compilata all'Ufficio Accoglienza prima dell'ingresso per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale dell'Ufficio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate della struttura. È possibile prendere visione degli spazi della struttura anche consultando il Virtual Tour presente 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 Santa Chiara 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 Santa Chiara garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua della persona 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 Santa Chiara 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 Santa Chiara, il Direttore Gestionale e il Responsabile 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.

## Responsabile Sanitario

Il Responsabile 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 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) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'Agenzia di Tutela della Salute di competenza;
- 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;
- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- 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'Agenzia di Tutela della Salute.

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 Responsabile 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 del progetto d'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 e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti Assistenziali;

- la raccolta dai Referenti Assistenziali 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.

## Referenti Assistenziali

I Referenti Assistenziali sono le figure centrali che si occupano del controllo e dell'organizzazione del servizio assistenziale dei nuclei/piani. Sono il punto di riferimento per i familiari, sia per quanto riguarda la salute del proprio caro, sia per quanto riguarda l'andamento dei servizi erogati all'interno dei nuclei. Sono inoltre punto di riferimento per tutti gli operatori e gli infermieri del nucleo e con il proprio gruppo di lavoro contribuiscono a garantire il buon andamento del servizio creando un clima più accogliente e familiare.

Tra le loro principali competenze figurano:

- l'organizzazione e la conduzione dei nuclei;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento del personale dei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## Servizio Accoglienza

### UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 17.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche).

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 Santa Chiara è dotata di un Servizio Reception attivo tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 20.00.

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.

## I primi passi nella Residenza

### **Lista d'attesa**

Dopo la valutazione positiva della Domanda Unica di Inserimento da parte del Responsabile Sanitario, 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.

### **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 Santa Chiara stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.

A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

### **Documenti necessari**

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione della seguente documentazione:

- certificato di residenza o autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera sanitaria (fotocopia);

- eventuali certificati di esenzione ticket (fotocopia);
- documentazione sanitaria recente (massimo 12 mesi) in fotocopia come, ad esempio, dimissioni da ricoveri in ospedale, esami ematochimici o colturali, referti indagini radiologiche o visite specialistiche se disponibili;
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.

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 che accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza.

Il Referente Assistenziale accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- presentare il personale di riferimento;
- presentare tempi, modi e luoghi per incontrare amici e parenti;
- presentare gli altri Ospiti del nucleo, appena sarà possibile.

Il medico, in collaborazione con gli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e prescrivendo la 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 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.

## 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 di reparto 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.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, 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 sono specificati nominativo e professione svolta. Presso la Residenza Santa Chiara vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lombardia.

Presso la Residenza sono garantite le misure igienico-sanitarie, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard per prevenire la diffusione delle infezioni.

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

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico l'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, l'équipe socio-sanitaria della Residenza stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria della persona.

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 e 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 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 alla condizione del proprio caro, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia;
- 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 di igiene personale e la somministrazione della terapia, seguite dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite dei medici e le attività psico-socio-educative, socializzazione e dialogo. 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 psico-socio-educative. 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, trascorrere momenti tranquilli di conversazione e, chi lo desidera, viene accompagnato 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 prescritti dal medico (compresi i farmaci in fascia C), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione.

È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti. La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni e cateteri vescicali), i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate). Sono inoltre presenti presso la Residenza diete specifiche per Ospiti con patologie o intolleranze.

Sono invece a carico dell'Agenzia di Tutela della Salute ausili sanitari personalizzati quali broncoaspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare e 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 da lui o dai suoi familiari.

## **Assistenza medica**

Presso la Residenza Santa Chiara opera il Responsabile Sanitario assieme ad un'équipe medica. L'assistenza medica è garantita nell'arco delle 24 ore con presenza attiva o con reperibilità.

Durante la notte la guardia attiva si trova presso la vicina RSA Saccardo, con pronto intervento in caso di urgenze.

I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità mediche (visita medica, prescrizione di farmaci, vaccinazioni);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del PI/PAI con l'équipe;
- 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

La Residenza Santa Chiara garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle lesioni da pressione;
- 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 Sanitari (ASA) e Socio-Sanitari (OSS) coordinato da un Referente Assistenziale, dal Coordinatore dei Servizi e dall'infermiere. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;
- igiene personale;
- prevenzione delle lesioni da pressione;
- 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 la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche.

I terapisti della riabilitazione, con attività in piccolo gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PI/PAI. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

## 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;
- stimolazione cognitiva;
- musicoterapia;
- cineforum;
- spettacoli e feste;
- mantenimento dei rapporti con il territorio.

## Servizio psicologico

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo, che riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento.

## Altri servizi

### **Fornitura ausili**

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ATS di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico della RSA, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'eventuale richiesta.

Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ATS 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 antidecubito;
- deambulatori;
- carrozzine basculanti;
- ausili per il sollevamento della persona (attivi e passivi).

### **Servizio podologia**

Il servizio è offerto su prenotazione tramite appuntamento e non è compreso nella retta di degenza.

### **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dai religiosi della parrocchia di San Martino in Lambrate, che celebrano la SS. Messa all'interno della struttura il martedì pomeriggio e, durante l'anno, tutte le celebrazioni delle feste liturgiche.

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali.

Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina della vicina Residenza Saccardo e successivamente consegnati ai piani con 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. I menù sono esposti in modo ben visibile ai residenti e ai familiari. 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.

Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

#### 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, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lesso, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca;
- Merenda: tè o succhi di frutta;
- Cena: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lesso, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca o cotta.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali, come testimoniato dalle schede tecniche presenti per ogni piatto proposto. In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete speciali per patologia o intolleranze alimentari.

## Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, 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 autorizzati dal Ministero della Salute.

## Parrucchiere, barbiere ed estetista

Presso la struttura sono attivi servizi aggiuntivi, quale il servizio di parrucchiere e barbiere, manicure e pedicure estetica. Tale servizio non è compreso nella retta e deve essere prenotato in Reception. Il listino con le tariffe è esposto all'interno della Residenza e consegnato ai familiari con la documentazione d'ingresso.

## 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. Il corredo dell'Ospite deve essere contrassegnato all'ingresso (a cura dei familiari), da un codice attribuito dall'Ufficio Accoglienza. Successivamente al primo invio in lavanderia, i capi verranno corredati da un chip elettronico con i dati di riferimento dell'Ospite in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna.

I successivi inserimenti di ulteriori capi dovranno essere consegnati nei rispettivi nuclei al Responsabile Assistenziale accompagnati da un apposito elenco. È consigliabile predisporre un corredo di indumenti lavabile ad alte temperature.

## Luoghi d'incontro

Al piano terra è presente un ampio salone con un bar a disposizione di tutti gli Ospiti. All'esterno è presente un giardino. In ogni nucleo sono presenti soggiorni/sale da pranzo. La struttura è caratterizzata da ampie vetrate che garantiscono luminosità e grande visibilità all'esterno.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00, salvo particolari necessità. In caso di emergenza sanitaria, l'accesso dei familiari ai piani di degenza può essere ridotto e viene disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. 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 e dei principi di igiene, si invitano i visitatori a non entrare nei nuclei prima delle ore 09.30, durante le attività di igiene e assistenza degli Ospiti e durante la distribuzione dei pasti.

### Come raggiungerci

#### MEZZI PUBBLICI

Linea metropolitana MM2 (linea verde), stazione Lambrate, autobus n. 54 e n. 75.

#### AUTOMOBILE

Tangenziale Est Milano, direzione Venezia, uscita Rubattino.

### 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 Santa Chiara 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 112.



## Retta

### Tariffe

Le tariffe variano da un minimo di € 65,88 ad un massimo di € 121,90 in base alla tipologia di camera, soggiorno e servizio scelto.

#### **Retta Giornaliera Soggiorno in Lungodegenza**

- Camera Doppia/Tripla € 102,70
- Camera Doppia/Tripla Comfort\* € 105,70
- Camera Singola € 118,90
- Camera Singola Comfort\* € 121,90

\* L'opzione Comfort include il Servizio Lavanderia indumenti personali.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 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 l'ente.

### Servizi inclusi

La retta di degenza nella Residenza 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;
- servizio di lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali (inclusi nell'opzione comfort);
- 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).

## Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza nella Residenza non include:

- Servizio Parrucchiera e Estetista (listino presso Reception)
- Servizio Trasporto Assistito in Ambulanza
- Visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal Parente o dal Garante (tariffe del professionista)

## 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 di € 2.300,00 (duemilatrecento/00) per contratti a tempo indeterminato. L'importo, comprensivo degli interessi maturati ai sensi di legge, sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazioni di morosità.

## Contratto a tempo indeterminato

Il contratto a tempo indeterminato prevede il versamento di una cauzione di € 2.300,00 (duemilatrecento/00) e un preavviso di almeno 30 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 8 giorni prima della data di scadenza.

È stipulabile per un minimo di un mese ed è rinnovabile fino a un massimo di tre mesi.

## Assenze temporanee

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

## Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente la lettera di dimissione, eventuali 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 Agenzia di Tutela della Salute.

## **Agevolazioni**

La Residenza Santa Chiara 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.

Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di questionario Korian Satisfaktion.

### **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. Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza l'apposito modulo, fare una segnalazione telefonica o via mail. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni lavorativi. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di modulo Korian Reclami/Apprezzamenti.

### **Garanzie di qualità**

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Santa Chiara. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza Santa Chiara è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. È presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare i processi.

## 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 riacciare 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 Service 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

### **Telefono**

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nelle stanze. È consentito l'uso del cellulare. Gli scatti delle telefonate in uscita potranno essere addebitati al costo del gestore telefonico.

### **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 documentazione sono di € 0,50 a copia per la cartella clinica e di € 60,00 + IVA per la compilazione del certificato d'invalidità.

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

Le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite previa autorizzazione da parte del Responsabile Medico. È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception.

In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è preferibile inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

### **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, all'Ufficio Accoglienza e all'Ufficio Tutele oppure all'Ufficio Protezione Giuridica, presso Dipartimento ASSI, corso Italia 19, 20122 Milano (T +39 02 85788072).

## **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, su autorizzazione della Direzione Sanitaria, avere accesso alla struttura. Il decesso viene comunicato dal medico di turno. La salma viene composta nel locale apposito (camera mortuaria). 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 una 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 Segesta Gestioni S.r.l., che gestisce la Residenza Santa Chiara (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 Santa Chiara**

Via Pitteri 83  
20134 Milano  
T +39 02 21597288  
F +39 02 2153597

info.santachiara@korian.it

**gruppo.korian.it**