



KORIAN

Santa Giulia
Residenza per Anziani

CARTA dei **SERVIZI**

Centro Diurno Integrato





Gentile Ospite,

nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto nel Centro Diurno Integrato Santa Giulia, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività. Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la filosofia Korian: un approccio plasmato sulla personalità dell'Ospite per ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle nostre cure. Korian Centro Diurno Integrato Santa Giulia ha come valori:

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

In questo senso il Centro Diurno Integrato Santa Giulia condivide la mission del Gruppo Korian, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi. Facendo inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, di cui si allega il testo, per confermarne il valore e condividerne i contenuti.

La Direzione

INDICE

BENVENUTI IN KORIAN CENTRO DIURNO INTEGRATO SANTA GIULIA..... 4

Il Centro Diurno Integrato	4
Posti	4
Spazi	4
Autorizzazione e accreditamento.....	5
Valori.....	6
Principi generali.....	5

STAFF E COMPETENZE 7

Direttore Gestionale.....	7
Responsabile Sanitario	7
Coordinatore del Centro Diurno	8
Coordinatore dei Servizi	8
Servizio Accoglienza	9

I PRIMI PASSI NEL CENTRO 10

Informazioni e domanda d'ingresso	10
Lista d'attesa	10
Preliminari d'ingresso	10
Contraente	10
Documenti necessari.....	10
L'accoglienza.....	11
Periodo d'inserimento.....	11

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI..... 12

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale	12
La giornata tipo.....	12
Assistenza sanitaria.....	13
Assistenza medica.....	13
Assistenza infermieristica.....	14
Assistenza alla persona.....	14
Attività di riabilitazione.....	14
Servizio socio-educativo.....	15
Servizio psicologico.....	15

ALTRI SERVIZI 16

Assistenza religiosa	16
----------------------------	----

SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI..... 17

Servizio ristorazione.....	17
Servizio di sanificazione ambientale.....	17
Parrucchiere e podologo	18

Sale di attività	18
Bar	18
<i>ORARI E TRASFERIMENTI</i>	<i>19</i>
Orari di visita	19
Come raggiungerci.....	19
Trasporti assistiti.....	19
<i>RETTA.....</i>	<i>20</i>
Tariffe.....	20
Servizi inclusi.....	20
Servizi non compresi nella retta	21
Adeguamento rette	21
Deposito cauzionale	21
Assenze	21
Dimissioni	22
Agevolazioni	22
Detrazioni	22
Continuità delle cure	23
<i>CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO</i>	<i>24</i>
<i>SODDISFAZIONE E QUALITÀ</i>	<i>25</i>
Questionario di Soddisfazione	25
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	25
Garanzie di qualità	25
<i>INFORMAZIONI UTILI</i>	<i>26</i>
Richiesta di documentazione.....	26
Protezione Giuridica.....	26
Polizza assicurativa.....	26
Revisione Carta dei Servizi.....	26
<i>TUTELA DELLA PRIVACY.....</i>	<i>27</i>
Tutela dei dati personali.....	27
Consenso Informato	27

BENVENUTI IN KORIAN CENTRO DIURNO INTEGRATO SANTA GIULIA

Il Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato Korian Santa Giulia fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situato a Milano in Via Pitteri 81, è una struttura semi-residenziale che svolge una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali, finalizzata quindi al recupero delle basilari funzionalità quotidiane per mantenere la persona anziana il più lungo possibile nel proprio ambiente di vita. Il Centro si rivolge a persone che vivono sole e hanno bisogno durante la giornata di una situazione protetta che garantisca assistenza e cura; oppure ad anziani che, pur avendo familiari ben presenti, hanno problemi di non autosufficienza personale cui la famiglia durante il giorno non può far fronte. Il servizio è inoltre rivolto ad anziani con problemi di disorientamento che non abbiano gravi disturbi comportamentali o problematiche psichiatriche in atto.

Posti

Korian Centro Diurno Integrato Santa Giulia dispone di 20 posti, tutti autorizzati e accreditati. Il Centro è inoltre convenzionato con il Comune di Milano per 10 posti. La struttura è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30, durante tutto l'anno anche nel periodo estivo. Il Centro rimane chiuso il sabato, la domenica e nei giorni festivi. Ulteriori giornate di chiusura vengono eccezionalmente decise sulla base del calendario e tempestivamente comunicate agli Ospiti e ai loro familiari.

Spazi

Il Centro Diurno Integrato è ubicato al piano rialzato delle Residenze Santa Giulia e dispone di 2 ampi saloni suddivisi in zone attrezzate per le specifiche necessità che si presentano durante la giornata:

- zona relax;
- zona per le attività di animazione;
- zona adibita per la colazione, il pranzo e la merenda;
- bagni conformi alle norme per portatori di handicap.

Al piano seminterrato è collocata la palestra, raggiungibile tramite l'ascensore adiacente all'ingresso del Centro.

La struttura, infine, è dotata di un giardino protetto e messo in sicurezza, ad uso esclusivo degli Ospiti della Residenza e del Centro Diurno Integrato.

Autorizzazione e accreditamento

Si è ottenuta autorizzazione permanente al funzionamento tramite:

- Accreditamento con Delibera Giunta Regionale n° 18708 del 13/09/2004;
- Decreto Autorizzativo Provincia di Milano n° 268/2004 del 04/10/2004 R.G. 9757/2004;
- Delibera ATS sottoscrizione contratto per n. 20 posti n° 2510 del 31/12/2004 (decorrenza dal 03/01/2005).

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. La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito www.korian.it.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso Korian Centro Diurno Integrato Santa Giulia sono:

- la centralità dell'anziano e del suo ruolo sociale all'interno delle strutture;
- il miglioramento della qualità della vita attraverso la promozione della salute e della socializzazione.

In quest'ottica Korian Centro Diurno Integrato Santa Giulia garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari (PAI);
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

Principi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti

gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

CONTINUITÀ

L'organizzazione di Korian Centro Diurno Integrato Santa Giulia garantisce la continuità delle prestazioni nelle ore di apertura.

PARTECIPAZIONE

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ

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

STAFF E COMPETENZE

L'organizzazione e la gestione del Centro Diurno Integrato hanno come quadro di riferimento direzionale, amministrativo e sanitario lo staff di Direzione di Korian Residenza Santa Giulia. Tutto il personale che lavora presso il Centro Diurno è riconoscibile attraverso il cartellino d'identificazione.

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.

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;
- 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 del Centro Diurno

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

- il coordinamento del progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- il controllo sul servizio di trasporto;
- la verifica della corretta applicazione dei PAI;
- il mantenimento dei rapporti con i medici di medicina generale, con l'ATS e con gli enti convenzionati con il Centro Diurno Integrato;
- il mantenimento dei rapporti con i familiari e case manager sui servizi offerti dal territorio;
- la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Coordinatore del Centro 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 del Centro Diurno Integrato.

Tra le sue principali competenze figurano:

- 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 supervisione del servizio assistenziale;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00. Negli altri orari è possibile rivolgersi alla Direzione Gestionale. Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche d'ingresso, prenotazioni e dimissioni;
- richieste, rilievi e suggerimenti degli Ospiti per i diversi settori di attività;
- fatturazione;
- pagamenti e rimborsi.

RECEPTION

Korian Centro Diurno Integrato Santa Giulia è dotato di un Servizio Reception attivo tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 20.00. Il Servizio Reception, oltre a fornire supporto agli Ospiti per necessità di segreteria, svolge le seguenti funzioni:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- prenotazione parrucchiere e podologo;
- presidio e sorveglianza all'ingresso.

I PRIMI PASSI NEL CENTRO

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 www.korian.it nella sezione riservata al Centro Diurno Integrato Santa Giulia, deve essere riconsegnata compilata prima dell'ingresso al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Medico Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

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) e, in casi particolari, secondo criteri di urgenza di tipo sanitario/sociale.

Preliminari d'ingresso

In caso di disponibilità del posto il Servizio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso. Contestualmente vengono consegnati i documenti necessari, concordati i giorni di frequenza e il giorno d'inizio e fornite le ultime informazioni necessarie.

Contraente

Il contratto con Korian Centro Diurno Integrato Santa Giulia 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 e 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:

- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia);

- documentazione sanitaria recente;
- documento relativo alla tutela (es. copia procura, copia Decreto nomina Amministratore di Sostegno).

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

Massima attenzione viene prestata all'inserimento di un nuovo Ospite all'interno del Centro, una fase spesso delicata soprattutto per la famiglia dell'anziano, che si affaccia a una nuova modalità di gestione del proprio familiare. Per tale motivo l'accoglienza del nuovo Ospite ha come obiettivi principali:

- la conoscenza del nuovo Ospite da parte delle diverse figure professionali;
- la conoscenza del servizio da parte dei familiari e dell'Ospite stesso;
- la valutazione dell'inserimento del nuovo Ospite da parte dell'équipe del Centro;
- la scelta più adeguata, da parte dei familiari dei giorni di frequenza.

Periodo d'inserimento

Il primo giorno di accesso al Centro Diurno Integrato viene considerato come "prova", sia per la famiglia sia per il personale, per valutare l'effettiva pertinenza della scelta effettuata. Durante la giornata, che prevede la visita medica e la frequenza del Centro per la sola mattinata, viene richiesta la presenza di un familiare/caregiver, per osservare l'adattamento dell'anziano, partecipando con lui alle attività e favorendo la conoscenza con operatori ed Ospiti. L'équipe del Centro valuta l'adeguatezza dell'inserimento, la capacità di gestione dell'Ospite da parte della struttura e la soddisfazione dell'anziano e del caregiver nei confronti dei servizi proposti.

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI

Il Centro garantisce agli Ospiti l'assistenza socio-sanitaria nel rispetto delle normative vigenti della Regione Lombardia e del Progetto Individuale (PI) compilato dopo l'ingresso in struttura.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale

Il Progetto Individuale (PI) e il Piano Assistenziale Individuale (PAI) sono progetti dinamici ed interdisciplinari incentrati sulla personalizzazione degli interventi sulla persona anziana, Ospite del Centro, tenendo conto dei suoi bisogni e desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza presso il Centro dei familiari e la loro collaborazione nel riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche e i gusti del proprio caro, sono incoraggiati e tenuti in grande considerazione dall'équipe di lavoro, con l'obiettivo di delineare un quadro, che sia il più possibile completo dell'Ospite. Il PI/PAI diviene così momento d'integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

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

Tra le ore 08.30 e le ore 09.30 gli Ospiti vengono accolti presso il Centro. Successivamente viene servita la colazione, con diversi tipi di bevande calde (the, caffè, latte) e biscotti. Durante la colazione, l'infermiere somministra la terapia e rileva parametri vitali per i pazienti che lo necessitano. Successivamente gli Ospiti vengono guidati nel salone polifunzionale dove possono partecipare ad attività come la ginnastica di gruppo, la lettura del giornale, le attività musicali e di socializzazione.

In mattinata è previsto anche il momento dedicato ai bagni assistiti e all'igiene personale. La rasatura della barba, la manicure ed altre cure rivolte alla persona, vengono fornite ogni volta che l'Ospite lo richieda. Nel momento del pranzo, che viene dispensato attorno alle ore 12.00 nel salone polifunzionale, il personale ASA (Ausiliari Socio-Assistenziali) aiuta in modo particolare gli Ospiti meno autosufficienti.

POMERIGGIO

Nel primo pomeriggio è possibile dedicare del tempo al riposo. Successivamente si svolgono le attività pomeridiane ricreative come laboratori artistici, giochi di stimolazione cognitiva, musicoterapia, cineforum, etc. Dopo la merenda negli spazi del Centro, gli Ospiti vengono assistiti nella preparazione per il ritorno al domicilio. Durante la giornata sono previste le attività di fisioterapia individuale e di gruppo. Eventuali uscite accompagnate verranno programmate con il consenso dell'équipe multidisciplinare e delle famiglie degli Ospiti.

Assistenza sanitaria

Per ogni Ospite viene effettuata una valutazione periodica dello stato di salute dal punto di vista geriatrico, il monitoraggio dei parametri biologici, la somministrazione di farmaci prescritti dal medico di medicina generale e, se necessario, medicazioni, trattamenti fisioterapici individuali (su prescrizione fisiatrica) e/o di gruppo.

Assistenza medica

Presso Korian Centro Diurno Integrato Santa Giulia è presente, in conformità agli standard regionali, un medico responsabile che si occupa delle seguenti mansioni:

- mantenere i rapporti con il medico di medicina generale che ha in carico l'Ospite;
- assistere l'Ospite relativamente a tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, piccoli interventi medici strumentali concordati con il medico di medicina generale, etc.);
- compilazione del fascicolo sanitario e sociale;
- partecipazione all'équipe operativa per la verifica delle condizioni psicocliniche dell'Ospite e la decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti (terapista della riabilitazione, animatore e psicologo) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi medici di medicina generale sul territorio;
- mantenere i rapporti con i familiari dell'Ospite, per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Assistenza infermieristica

Il Centro garantisce l'assistenza infermieristica, in conformità agli standard regionali richiesti per:

- la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali.

La fornitura dei farmaci è a carico dei familiari, i quali devono assicurarne la giusta scorta al Centro Diurno Integrato in base alla frequenza dell'Ospite.

Assistenza alla persona

L'assistenza tutelare è garantita durante l'arco della giornata dalla presenza di Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA).

Il personale ASA provvede durante la mattina ai bisogni primari degli Ospiti:

- igiene (barba, spugnatura che possono essere effettuate ogni giorno);
- bagno assistito (che viene programmato mensilmente e svolto per ogni Ospite che lo richiede, una volta alla settimana);
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza con cambi distribuiti durante l'arco della giornata (i presidi sono a carico dei familiari che devono consegnarne una scorta al Centro Diurno Integrato in base alla frequenza dell'Ospite).

Inoltre il personale ASA si occupa di aspetti quali:

- distribuzione dei pasti (colazione, pranzo e merenda);
- aiuto all'alimentazione per gli Ospiti non più in grado di provvedere autonomamente;
- idratazione degli Ospiti durante l'arco della giornata, in modo regolare e continuo;
- collaborazione durante le attività di animazione;
- collaborazione con il servizio di pulizie per il mantenimento dell'igiene ambientale.

Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il terapeuta della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. Per tutti gli Ospiti, e in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, i terapisti della riabilitazione tengono gruppi di ginnastica dolce negli spazi comuni o in

palestra. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

Servizio socio-educativo

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

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

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio.

Servizio psicologico

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

ALTRI SERVIZI

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia di San Martino di Via Saccardo a Milano. La parrocchia assicura le funzioni di precetto, nonché la propria disponibilità una volta la settimana per l'assistenza spirituale. 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 centrale di Korian Residenza Saccardo e successivamente trasportati con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati da un nutrizionista e dal Responsabile Sanitario, 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 da essere ben visibili ai residenti e ai parenti e grazie a "RistoCloud" è possibile consultarli anche su internet all'indirizzo <https://residenzasantagiulia.koriancloud.it>.

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del Centro Diurno Integrato. 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.

MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele;
- Idratazione mattina: the o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro; pasta in bianco/pomodoro, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, formaggio, pollo lesso, hamburger, polpette); contorno del giorno (verdura cruda, purea di patate);
- Idratazione pomeriggio: the o succhi di frutta.

Per l'alimentazione dell'Ospite disfagico viene adottata la preparazione automatica del pasto, con l'utilizzazione di prodotti liofilizzati contenenti ingredienti diversi e serviti a rotazione. Le esigenze nutrizionali sono ampiamente rispettate e garantite dalla presenza di schede tecniche per ogni piatto proposto. Sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna del Centro Diurno Integrato e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto.

Parrucchiere e podologo

Le prestazioni richieste sono a carico dell'Ospite. Il relativo importo verrà addebitato in fattura, secondo le tariffe esposte nei locali adibiti o alla Reception.

Sale di attività

Il Centro Diurno offre, sia internamente sia esternamente, ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per gli Ospiti e i familiari.

Bar

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

ORARI E TRASFERIMENTI

Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 16.00.

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione e consumare i pasti insieme agli Ospiti, al ristorante self service previa prenotazione.

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

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

AUTOMOBILE

Tangenziale Est Milano, direzione Venezia, uscita Rubattino.

Trasporti assistiti

Il trasporto degli Ospiti del Centro Diurno Integrato viene effettuato da una società specializzata nel settore del trasporto delle persone disabili con pulmini attrezzati, a cui è affidato il servizio tramite una convenzione. Il costo del servizio è incluso nella retta.

RETTA

Tariffe

Frequenza privata:

- retta giornaliera: € 37,50;
- retta giornaliera senza servizio di trasporto: € 29,60;
- retta giornaliera convenzione Comune di Milano € 33,57

La retta si intende al netto del contributo regionale riconosciuto a seguito dell'accreditamento della struttura e di stipula del contratto con la Città di Milano.

Per la frequenza in convenzione con il Comune di Milano la retta giornaliera versata dall'Ospite è costituita da una quota fissa ed una parte variabile che dipende dalla propria condizione socio-economica. Le ammissioni degli Ospiti sono di specifica competenza dell'Amministrazione Comunale che ne autorizza preventivamente l'ingresso sulla base della valutazione multidimensionale effettuata dall'équipe preposta (U.V.G. e/o U.V.M.) che, in base ai parametri socio/ambientali, di gravità clinica e di specifiche condizioni individuali, determina l'inserimento nella graduatoria di ammissione. Al momento dell'ingresso dell'Ospite l'Amministrazione Comunale, attraverso l'Assistente Sociale che ha in carico il caso, concorderà con il Referente Accoglienza ed il Coordinatore del Centro Diurno Integrato, il programma di lavoro personalizzato volto al miglior recupero psicofisico della persona e la verifica del programma concordato. Le ammissioni alla struttura vengono disposte dal Comune, d'intesa con il Referente Accoglienza, previo assenso dell'interessato o di chi legalmente lo rappresenta, mediante esame della richiesta di accesso da parte dell'Ufficio Anziani e rilascio d'impegno scritto firmato dal Direttore del Settore Anziani e Strutture Residenziali, con il quale il Comune stabilisce il contributo a carico del frequentante il Centro Diurno Integrato secondo le disposizioni vigenti.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via posticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso, tramite RID 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 include:

- servizio medico;
- servizio infermieristico;

- servizio socio-assistenziale;
- servizio riabilitativo;
- attività ricreative e socio-educative;
- cibi e bevande;
- riscaldamento e condizionamento;
- trasporto da e per il domicilio.

Servizi non compresi nella retta

La retta non include:

- parrucchiere e podologo;
- consumazioni al bar.

Adeguamento rette

La retta potrà essere aggiornata al termine di ogni anno solare per l'adeguamento della stessa ai costi di gestione riferiti sia alla variazione dei prezzi di mercato, sia ai costi dei servizi erogati dal personale addetto o agli standard gestionali previsti.

L'eventuale variazione verrà applicata previo preavviso di 30 giorni, entro i quali il contraente dovrà dichiarare se accetta la nuova retta o se opta per le dimissioni dell'Ospite. In caso di silenzio da parte del contraente, l'aggiornamento della retta si intenderà automaticamente accettata.

Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 250,00 (duecentocinquanta/00) mediante assegno bancario. L'importo sarà restituito indicativamente entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazioni di morosità, previa comunicazione da parte del garante del codice iban ed intestatario del conto. Gli Ospiti con frequenza convenzionata con il Comune di Milano sono esonerati dal versamento del deposito cauzionale.

Assenza

L'Ospite che non può prendere parte alle attività del Centro per motivi di salute o per altri motivi deve provvedere a segnalare la sua assenza telefonicamente. In caso di assenze dovute a malattia, il contraente è tenuto a fornire al rientro dell'Ospite un certificato medico attestante l'assenza, a causa di condizioni di salute incompatibili con la frequenza del Centro. Inoltre in caso di ricovero ospedaliero o per day-hospital i familiari sono tenuti a consegnare al Coordinatore la lettera di dimissioni in cui si attestano le giornate di ricovero.

In caso di mancata consegna dell'apposita documentazione le giornate di assenza verranno considerate ingiustificate e sarà addebitata in fattura un importo in base ai giorni di frequenza secondo la tabella sottostante:

- da 2 a 3 giorni di frequenza € 13,00;
- da 4 a 5 giorni di frequenza € 12,00.

Se la durata dell'assenza supera il mese si procede con le dimissioni dell'Ospite.

Dimissioni

Il Coordinatore concorda con l'Ospite e/o i familiari la dimissione dal Centro, ed informa, nei casi previsti, il Servizio Sociale del Comune di residenza. Entrambe le parti hanno la facoltà di risolvere il contratto in qualsiasi momento, attraverso comunicazione scritta inviata con un preavviso di almeno 15 giorni, a prescindere dai giorni di frequenza al Centro Diurno Integrato. Il preavviso non verrà richiesto in caso di ricovero ospedaliero, riabilitativo o passaggio in RSA. Alla decisione della risoluzione del contratto viene compilato un modulo di dimissione (da richiedere alla Reception o al Coordinatore del Centro Diurno Integrato), dove si specifica il giorno di dimissione. Copia di questo documento firmato dal garante dell'Ospite deve essere consegnato al Coordinatore del Centro. Il giorno della dimissione vengono inoltre consegnati al familiare i beni personali forniti come dotazione per il Centro Diurno (pannoloni, cambio di vestiti, eventuali prodotti per il bagno assistito, etc.). Si richiede la presenza del familiare presso il Centro.

Agevolazioni

Sono previste agevolazioni (familiari presenti in struttura, coniugi, carte fedeltà) che consentono una scontistica temporaneamente definita sulla retta.

Korian ha inoltre stipulato alcune convenzioni con importanti enti, aziende e organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate e ad alcuni servizi aggiuntivi presso le Residenze e i Centri Diurni Integrati del Gruppo. Sono al momento attive convenzioni per pazienti provenienti da alcuni Istituti Clinici e Aziende Ospedaliere. L'elenco completo degli enti convenzionati è visibile sul sito www.korian.it.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'Amministrazione, entro i termini

annualmente stabiliti dalla Regione Lombardia, è tenuta ad emettere idonea certificazione. La dichiarazione fiscale rilasciata dal gestore del Centro Diurno Integrato verrà intestata esclusivamente all'Ospite della struttura. Il familiare potrà integrarla (a sua cura) in sede di dichiarazione annuale dei redditi, con i dati della spesa in tutto o in parte da lui sostenuta.

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 del Centro e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di questionario Korian Satisfaktion nella versione dedicata ai Residenti e nella versione dedicata ai familiari.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

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

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 di Korian Centro Diurno Integrato Santa Giulia. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Il Centro è certificato nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

INFORMAZIONI UTILI

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 30 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. I costi per il rilascio della documentazione sono di € 35,00 per cartella clinica.

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 Amministrativo e all'Ufficio Tutele oppure all'Ufficio Protezione Giuridica, presso Dipartimento ASSI (Corso Italia 19 20122 Milano - Tel. 02 85788072).

Polizza assicurativa

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

Revisione Carta dei Servizi

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

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutela dei dati personali

La Società Segesta Gestioni S.r.l. che gestisce Korian Centro Diurno Integrato Santa Giulia (di seguito “Società”) garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell’eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell’eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell’Ospite al personale addetto all’assistenza del Centro (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 del Centro Diurno Integrato ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Centro Diurno Integrato. 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 Centro Diurno Integrato 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

Korian Centro Diurno Integrato Santa Giulia
Via Pitteri 81 - 20134 Milano

Tel +39 02 21597288
Fax +39 02 2153597

info.santagiulia@korian.it

www.korian.it