



*Villa San Clemente*

RESIDENZA PER ANZIANI | KORIAN

**CARTA** dei  
SERVIZI



Gentile Ospite,

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

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 individualizzato che ha come obiettivo la creazione di un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle nostre cure.

Korian Residenza Villa San Clemente 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 la Residenza Villa San Clemente 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**

### **RESIDENZA VILLA SAN CLEMENTE..... 4**

La Residenza .....	4
Posti letto .....	4
Accesso in Struttura.....	4
Autorizzazione e accreditamento .....	5
Servizio RSA Aperta.....	5
Informazioni e domanda d'ingresso.....	5
Valori .....	6
Principi generali .....	6

### **STAFF E COMPETENZE ..... 8**

Direttore Gestionale .....	8
Responsabile Sanitario .....	8
Coordinatore dei Servizi .....	9
Referenti Assistenziali di Nucleo.....	9
Servizio Accoglienza .....	10

### **I PRIMI PASSI NELLA RESIDENZA ..... 11**

Lista d'attesa .....	11
Preliminari d'ingresso .....	11
Contraente .....	11
Documenti necessari .....	11
L'accoglienza .....	12
Periodo d'inserimento .....	13

### **I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI..... 14**

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale .....	14
La giornata tipo .....	15
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	16
Assistenza medica .....	16
Assistenza infermieristica.....	17
Assistenza alla persona .....	17
Attività di riabilitazione .....	17
Servizio socio-educativo .....	18

### **ALTRI SERVIZI ..... 19**

Fornitura ausili .....	19
Servizio podologia.....	19
Assistenza religiosa .....	19
Nucleo Protetto Alzheimer.....	19

### **SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI.....21**

Servizio ristorazione .....	21
-----------------------------	----

Parrucchiere, barbiere ed estetista .....	22
Lavanderia .....	22
Bar.....	22
Luoghi d'incontro .....	22
<b><i>ORARI E TRASFERIMENTI .....</i></b>	<b><i>24</i></b>
Orari di visita .....	24
Come raggiungerci.....	24
Trasporti assistiti.....	24
<b><i>RETTA .....</i></b>	<b><i>25</i></b>
Tariffe.....	25
Servizi inclusi.....	25
Servizi non compresi nella retta .....	25
Deposito cauzionale .....	25
Contratto a tempo indeterminato .....	26
Contratto di soggiorno temporaneo .....	26
Assenze temporanee.....	26
Dimissioni.....	26
Agevolazioni.....	27
Detrazioni.....	27
Continuità delle cure .....	27
<b><i>CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO .....</i></b>	<b><i>28</i></b>
<b><i>SODDISFAZIONE E QUALITÀ .....</i></b>	<b><i>29</i></b>
Questionario di Soddisfazione .....	29
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti .....	29
Garanzie di qualità .....	29
Il Mediatore .....	30
<b><i>INFORMAZIONI UTILI .....</i></b>	<b><i>31</i></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><i>TUTELA DELLA PRIVACY.....</i></b>	<b><i>33</i></b>
Tutela dei dati personali.....	33
Consenso Informato .....	33

## *BENVENUTI IN KORIAN RESIDENZA VILLA SAN CLEMENTE*

### **La Residenza**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Korian Villa San Clemente fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Villasanta, in Via G. Garibaldi 77, 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 percorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché da Regione Lombardia.

### **Accesso in struttura**

Per tutelare al meglio la salute dei nostri Ospiti, per tutte le persone che accedono alla struttura (dipendenti, familiari, fornitori, ministri di culto, ecc.) possono essere messe in atto misure di sorveglianza (triage, verifica green pass, monitoraggio temperatura) come disposto dalla normativa vigente in base alla situazione epidemiologica.

### **Posti letto**

La Residenza Villa San Clemente dispone di 110 posti letto di cui 20, autorizzati e accreditati, destinati al Nucleo Protetto Alzheimer. I posti letto sono suddivisi su tre piani organizzati in 5 nuclei da 22 posti letto, ciascuno contraddistinto da nomi di pietre preziose (Ambra, Smeraldo, Diamante, Rubino, Zaffiro). Sono disponibili 53 camere di cui 49 ad uso doppio e 4 ad uso triplo, tutte dotate di bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza. 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 ubicati:

- sala da pranzo;
- bagni assistiti;
- tisaneria;
- studio medico;
- infermeria (solo al primo piano).

## **Autorizzazione e accreditamento**

L'Autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta tramite:

- Autorizzazione al funzionamento definitiva rilasciata da ASL della provincia di Monza e Brianza (ATS Brianza) DIA prot. ASL n° 37497 del 23/12/2008 relativa a n° 110 posti.
- Accreditamento: provvedimento regionale n° 1150 del 23/11/2005 per n° 110 posti letto iscritta nel nel registro regionale istituito presso la Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale della Regione Lombardia.

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. Sono presenti due giardini, di cui uno protetto a cui si accede dal Nucleo Ambra.

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.

## **Servizio RSA Aperta**

Korian Residenza Villa San Clemente ha confermato la disponibilità ad 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. 116/2013: terzo provvedimento attuativo - consolidamento del percorso di attivazione e monitoraggio delle misure innovative previste dalla D.G.R. 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 [www.gruppo.korian.it](http://www.gruppo.korian.it) nella sezione riservata alla Residenza Villa San Clemente, 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.

E' possibile prendere visione degli spazi della struttura anche consultando il Virtual Tour presente sul nostro sito [www.gruppo.korian.it](http://www.gruppo.korian.it).

## Valori

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

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

## Principi generali

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

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

### CONTINUITÀ

L'organizzazione di Korian Residenza Villa San Clemente garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

### PARTECIPAZIONE

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

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

### TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura. Nei momenti di chiusura degli accessi alla struttura sono state implementate diverse modalità di comunicazione per mantenere i familiari informati.

## STAFF E COMPETENZE

All'interno della Residenza Villa San Clemente il Direttore Gestionale e il Responsabile Medico 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;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori.

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 l' équipe della Residenza, 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;
- è il Responsabile Igiene della struttura e coordina il team Igiene, team individuato per la gestione delle Infezioni e delle misure di prevenzione;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- 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:

- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti Assistenziali di Piano;
- la raccolta dai Referenti Assistenziali di Piano 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 di Nucleo**

I Referenti Assistenziali di Nucleo sono le figure centrali che si occupano del controllo e dell'organizzazione del servizio

assistenziale dei nuclei. Sono quindi 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 e a creare 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 di vita dell'Ospite.

## **Servizio Accoglienza**

### UFFICIO ACCOGLIENZA

A disposizione lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00; dal lunedì al giovedì dalle ore 14:00 alle ore 18:00; per informazioni dettagliate (anche telefoniche). E' possibile prendere visione degli spazi della struttura consultando il Virtual Tour presente sul sito [www.gruppo.korian.it](http://www.gruppo.korian.it). Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

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

### RECEPTION

Korian Residenza Villa San Clemente è dotata di un Servizio Reception attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30, il sabato, la domenica e nei giorni festivi dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30.

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

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

## *I PRIMI PASSI NELLA RESIDENZA*

### **Requisiti di ammissione**

L'ingresso in RSA è consentito ai soli residenti in Regione Lombardia si trovino in una condizione di fragilità, non curabili a domicilio e che abbiano compiuto i sessantacinque anni; tuttavia possono essere inseriti utenti di età inferiore per comprovate necessità cliniche e assistenziali.

Oltre ai requisiti sopra esposti, l'accesso al Nucleo Protetto è ammesso solo per coloro i quali presentino un quadro di demenza o di deterioramento cognitivo e/o disturbi del comportamento ad esso legati che necessitino di un ambiente protesico.

### **Lista d'attesa**

Dopo la valutazione positiva della Domanda Unica di Inserimento da parte del Responsabile Medico, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine territoriale e cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna) e la destinazione residenziale (RSA Utenza Tipica o Nucleo Alzheimer), dando particolare attenzione a:

- priorità ai residenti del Comune di Villasanta con il quale la Residenza è convenzionata; a seguire avranno precedenza i residenti della provincia di Monza e successivamente i residenti delle altre province lombarde.
- 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 di copia del contratto prima dell'ingresso.

### **Contraente**

Il contratto Korian Residenza Villa San Clemente stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.

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

- del contratto;
- del regolamento interno.

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

## **Documenti necessari**

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

- certificato di residenza o autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera sanitaria (fotocopia);
- eventuale certificato 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 sia sotto il profilo amministrativo sia sanitario-assistenziale.

## **L'accoglienza**

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. La Referente Assistenziale di Nucleo accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate ed eventuali incontri con i parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).
- presentare gli altri Ospiti del nucleo, appena sarà possibile.

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente per mettere a punto il Progetto Individuale.

L'Ufficio 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;
- l'istituzione della pratica per la voltura della tessera sanitaria.

### **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 di effettuare variazioni di camera e di nucleo qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera o per motivazioni prettamente sanitarie e relazionali.

## *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, oltre ad indossare divise riconoscibili e specifiche per mansione, sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta.

Presso la Residenza Villa San Clemente vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lombardia.

Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (dispositivi di protezione individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

### **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 la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano. Sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi.

L'Ospite, se competente, e/o i familiari, nel principio del consenso informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PI ed il PAI vengono rivalutati almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra

- i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'inserimento del proprio familiare in RSA, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia;

## 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, le operazioni d'igiene personale e somministrazione della terapia, i trattamenti infermieristici e le visite mediche, la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.

Il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria.

Quotidianamente, al mattino ed al pomeriggio, vengono organizzate attività di riabilitazione e socio educative individuali e in piccoli gruppi nel salone al piano terra.

La capacità di spostamento all'interno della struttura è fondamentale per mantenere l'autonomia psicofisica dell'anziano.

Viene poi servito il pranzo; al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO

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

### SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.00.

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

## **Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi**

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e 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, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per Ospiti che adottano particolari regimi alimentari.

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

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza e sono a carico del SSN in presenza di esenzione: se possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare.

A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dal paziente o dai suoi familiari.

## **Assistenza medica**

Presso Korian Residenza Villa San Clemente operano il Responsabile Sanitario, Medico Geriatra, assieme ad un'équipe medica. L'assistenza medica è garantita dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00 in base alla turnistica predisposta. Nelle ore notturne è garantita la reperibilità dal personale medico dell'RSA.

I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PI/PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, fisioterapista, operatore addetto all'assistenza ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle

varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;

- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

### **Assistenza infermieristica**

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

- la sorveglianza sanitaria e 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 piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

### **Assistenza alla persona**

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare.

L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (ASA-OSS) coordinato da un Referente Assistenziale di Nucleo. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- assistenza e supervisione alla cura della persona;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto o supervisione all'alimentazione e all'idratazione e attenzione durante i momenti dedicati ai pasti;
- protezione e tutela.

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

### **Attività di riabilitazione**

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di fisioterapisti e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico con i fisioterapisti, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I fisioterapisti, 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 e garantendo il distanziamento sociale.

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

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali, escluso il canto e gli strumenti a fiato;
- cineforum in piccoli gruppi;
- spettacoli di arti varie;
- supporto alle attività di comunicazione ed incontro con i familiari in presenza e/o a distanza;
- mantenimento dei rapporti con il territorio con nuove strategie comunicative (video, lettere, ecc.).

## 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 dell'RSA, individua l'ausilio adeguato e predispose la modulistica necessaria per l'erogazione. 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);
- ausili minori.

### Servizio podologia

Il servizio è offerto su prenotazione tramite appuntamento alla Reception e non è ricompreso nella retta di degenza.

### Assistenza religiosa

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.

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dalla collaborazione con le Parrocchie di Villasanta. Periodicamente viene officiata la Santa Messa presso la Chiesa della Residenza, nel rispetto della normativa vigente e garantendo il rispetto del distanziamento sociale.

### Nucleo Protetto Alzheimer

Korian Residenza Villa San Clemente dispone di 20 posti autorizzati ed accreditati per la gestione degli Ospiti con Demenza o grave deterioramento cognitivo. Il Nucleo Protetto è un luogo caratterizzato dagli spazi ampi e luminosi e dotato di sistemi di sicurezza per garantire le condizioni necessarie di protezione. Un giardino recentemente ristrutturato, chiuso



e circolare, costeggia il reparto, per garantire sicurezza e armonia e permettere agli Ospiti del Nucleo Protetto di uscire in autonomia, senza pericoli. Il giardino comprende piante ornamentali, aromatiche e coltivazioni orticole in grado di stimolare le percezioni sensoriali tattili, olfattive e visive oltre a consentire di poter trascorrere serenamente del tempo all'aria aperta.

Agli Ospiti anziani affetti da demenze e Alzheimer, sotto la stretta sorveglianza di operatori specializzati, sono offerte terapie non farmacologiche (Doll Therapy, poltrona vibro acustica, Formacube) gli stimoli riabilitativi delle terapie occupazionali e socio-assistenziali adeguate alle loro compromesse capacità cognitive e funzionali. Particolare attenzione è rivolta allo studio comportamentale dell'Ospite finalizzato anche ad una riduzione della terapia farmacologica, attraverso specifici progetti di animazione.

Il Nucleo Protetto è seguito da una psicologa.

## SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI

Vivere in un ambiente residenziale di qualità che offra un'impressione piacevole ed accogliente all'ingresso, in cui sia facile orientarsi ed intuire i percorsi, che sia tranquillo e capace di favorire le relazioni, bello, curato e pulito, è uno degli obiettivi della Residenza Korian Villa San Clemente. A questo si aggiunge tra i nostri impegni il riconoscere l'importanza del momento del pasto dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale.

La nostra cucina, gli operatori ai piani, curano la varietà, il gusto, il collegamento all'esperienza di vita di ogni momento del pasto; i nostri fisioterapisti ed educatori sono attenti a stimolare le capacità sensoriali, cognitive e relazionali degli Ospiti sia a pranzo che a cena.

I nostri medici, affiancati da un nutrizionista, consentono la scelta, da parte degli Ospiti di cosa mangiare, in base a menù esposti presso la Residenza e in base ad eventuali esigenze e patologie.

### Servizio ristorazione

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

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

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

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o the, biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: the o succhi di frutta
- Pranzo: primo piatto del giorno e alternative; secondo piatto del giorno e alternative; contorno del giorno e alternative; Frutta fresca
- Merenda: the o succhi di frutta
- Cena: primo piatto del giorno e alternative; secondo piatto del giorno e alternative; contorno del giorno e alternative; 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 per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

## **Servizio di sanificazione ambientale**

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto dedicato. Korian Residenza Villa San Clemente effettua la scelta, per la sanificazione dei suoi ambienti, del metodo pre-impregnato che garantisce elevati livelli di igiene. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, secondo le indicazioni del Ministero della Salute.

## **Parrucchiere, barbiere ed estetista**

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere e il servizio di pedicure e manicure estetica. Anche questi professionisti sono sottoposti, al pari del personale dipendente, a screening periodico.

Tali prestazioni non sono comprese nella retta e vanno prenotate presso la Reception. Il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno della Residenza e consegnato ai familiari con la documentazione di ingresso.

## **Lavanderia**

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana. Il lavaggio 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 del familiare o della lavanderia), 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 referenti di Nucleo accompagnati da un apposito elenco degli indumenti stessi. E' 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 e dei visitatori.

La Residenza è inoltre dotata di un'ampia sala polifunzionale/cappella utilizzata per la riabilitazione, le attività socio educative, il culto e gli spettacoli.

All'esterno è presente un ampio giardino, con percorsi privi di barriere architettoniche e arredato con gazebo. Gli Ospiti e i familiari possono inoltre usufruire di un ampio terrazzo. Le

visite dei familiari possono essere riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica.

## ORARI E TRASFERIMENTI

### Orari di visita

A seguito dell'emergenza sanitaria, l'accesso in struttura dei familiari è 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. Le modalità di visita vengono inoltrate puntualmente ai parenti e agli Ospiti mediante informative e comunicazioni da parte della Direzione della Struttura.

Siamo assolutamente consapevoli che i familiari rappresentino una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è da sempre incoraggiata e stimolata, proprio per questo motivo, qualora non fosse possibile organizzare incontri di persona, viene garantito il contatto tramite videochiamate e contatti telefonici.

È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

### Come raggiungerci

#### AUTOMOBILE

DA MONZA CENTRO: seguire indicazioni per Lecco SS 36, costeggiando le mura del Parco (Via Lecco), proseguire fino a Villasanta; superata l'entrata principale del Parco, alla rotonda svoltare a destra, percorrere il sottopassaggio e alla rotonda svoltare a sinistra fino alla rotonda successiva dove è possibile parcheggiare l'auto.

DA MILANO: Tangenziale nord, uscita S. Alessandro, circonvallazione di Monza direzione Vimercate-Brugherio, uscita Villasanta.

#### CON MEZZI PUBBLICI

AUTOBUS: n° 3 linea Monza - Villasanta (San Fiorano) - Brugherio, fermata adiacente alla Struttura. TRENO: Milano Garibaldi - Monza - Villasanta - Lecco, stazione adiacente alla Struttura

### 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 Villa San Clemente 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

Retta Giornaliera Soggiorno Lungodegenza

- Camera Tripla: € 84,00
- Camera Doppia: € 84,00
- Camera Tripla Comfort: € 87,00
- Camera Doppia Comfort: € 87,00
- Camera Nucleo Alzheimer: € 89,00
- Camera Nucleo Alzheimer Comfort: € 92,00

L'opzione Comfort include il Servizio Lavanderia degli indumenti personali.

Le tariffe variano da un minimo di € 84,00 ad un massimo di € 92,00 in base alla tipologia di camera, soggiorno e servizio scelto.

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

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- servizio di lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali (inclusi solo per la tariffa comfort);
- in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzazione centralizzata);
- 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

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- visite specialistiche ed esami clinici presso il Sistema Sanitario Nazionale o presso enti o singoli specialisti privati;
- rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e organi ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del Medico

Certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici;

- trasporti escluso il 112;
- servizio di parrucchiera, pedicure e manicure estetica;
- servizio di podologia;
- consumazioni al bar;
- pasti consumati dai visitatori, secondo quanto previsto dal menù della RSA;
- contributi aggiuntivi per gite;
- vacanze estive e invernali;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- deposito cauzionale;
- servizio lavanderia indumenti personali forfait mensile 65,00€(iva esclusa).

### **Deposito cauzionale**

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità, e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 1.800,00 (milleottocento/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 € 1.800,00 (milleottocento/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.

### **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 all'Ospite/cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione. Le dimissioni possono essere volontarie da parte dell'Ospite/Parente oppure avvenire a cura della Direzione. 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**

Il gruppo Korian stipula annualmente 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 e l'eventuale scontistica su Korian Residenza Villa San Clemente è visibile sul sito [www.gruppo.korian.it](http://www.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 alla Direzione di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

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

### Reclami, segnalazioni ed 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 un apposito modulo o fare segnalazione telefonica o via mail; 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 e Ufficio qualità di struttura

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

La Residenza Villa San Clemente è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi. E' a disposizione dei clienti, Ospiti e operatori per raccogliere segnalazioni e impostare azioni di miglioramento.

## Il Mediatore

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo, che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese.

Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità. Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

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

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

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

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer 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 presso il proprio nucleo. È consentito l'uso del cellulare.

### Posta

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

### Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy. 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

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e 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 territorialmente competente.

### **Decesso**

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. 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 giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.

### **Revisione Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa e di tale modifica viene informato il cliente/Ospite.

## TUTELA DELLA PRIVACY

### Tutela dei dati personali

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

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

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

Al momento della 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

**Korian Residenza Villa San Clemente**  
Via Garibaldi 77 - Villasanta (MB)

Tel. +39 039 2052393  
Fax +39 039 2056415

info.villasanclemente@korian.it

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