



# Bernina

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Servizi





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

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

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

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

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

*Il Gruppo Korian*

# Indice

## **Benvenuti alla Residenza Bernina 6**

La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8

## **Staff e competenze 10**

Direttore Gestionale.....	10
Responsabile Sanitario.....	11
Coordinatore dei Servizi.....	11
Referenti Assistenziali di Piano.....	12
Customer Service.....	12

## **I primi passi nella Residenza 13**

Lista d'attesa.....	13
Preliminari d'ingresso.....	13
Contraente.....	13
Documenti necessari.....	14
L'accoglienza.....	14
Periodo d'inserimento.....	15

## **I servizi per i nostri Ospiti 16**

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale.....	16
La giornata tipo.....	17
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	18
Assistenza medica.....	18
Assistenza infermieristica.....	18
Assistenza alla persona.....	19
Attività di riabilitazione.....	19
Servizio socio-educativo.....	20

## **Altri servizi 21**

Fornitura ausili.....	21
Servizio podologia.....	21
Assistenza religiosa.....	21



<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>22</b>
Servizio ristorazione.....	22
Servizio di sanificazione ambientale.....	23
Parrucchiere, barbiere ed estetista.....	23
Lavanderia.....	23
Bar.....	23
Luoghi d'incontro.....	24
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>25</b>
Orari di visita.....	25
Come raggiungerci.....	25
Trasporti assistiti.....	25
<b>Retta</b>	<b>26</b>
Tariffe.....	26
Servizi inclusi.....	26
Servizi non compresi nella retta.....	27
Deposito cauzionale.....	27
Contratto a tempo indeterminato.....	27
Contratto di soggiorno temporaneo.....	28
Assenze temporanee.....	28
Dimissioni.....	28
Agevolazioni.....	28
Detrazioni.....	28
Continuità delle cure.....	29
<b>Carta dei Diritti dell'Anziano</b>	<b>30</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>31</b>
Questionario di Soddisfazione.....	31
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	31
Garanzie di qualità.....	31
Il Mediatore.....	32
<b>Informazioni utili</b>	<b>33</b>
Telefono.....	33
Posta.....	33
Richiesta di documentazione.....	33
Uscita dalla struttura con i parenti.....	33
Protezione Giuridica.....	33
Decesso.....	34
Polizza assicurativa.....	34
Revisione Carta dei Servizi.....	34
<b>Tutela della privacy</b>	<b>35</b>
Tutela dei dati personali.....	35
Consenso Informato.....	35

## Benvenuti alla Residenza Bernina

### La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Bernina fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata in via Nazario Sauro 64 a Sondrio è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti. Considerato il periodo pandemico trascorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione 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 alla struttura

Per tutelare al meglio la salute dei nostri Ospiti, per tutte le persone che accedono alla struttura (dipendenti, familiari, fornitori, ministri di culto, etc.) 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 dispone di 120 posti letto suddivisi su quattro piani residenziali dotati di 41 camere doppie e 38 camere singole.

I posti letto sono organizzati in:

- 1° piano: 2 nuclei da 15 posti letto ciascuno;
- 2° piano: 2 nuclei da 18/16 posti letto;
- 3° piano: 2 nuclei da 18 posti letto ciascuno;
- 4° piano: 1 nucleo da 20 posti letto.

Tutte le camere sono dotate di bagno privato (bagno in comune per le singole con tariffa più bassa), lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Tutti i letti sono ad altezza variabile, elettrici, 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;
- salottino di ricevimento;
- infermeria;
- palestra di piano;
- bagni assistiti;
- tisaneria.

## Autorizzazione e accreditamento

La Residenza Bernina è stata accreditata con D.G.R. n° 611 del 28/08/2020 e successive modifiche di cui alla D.G.R. n. 953 del 18/09/2023 e DGR n. 1972 del 04/03/2024.

La struttura è priva di barriere architettoniche.

Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita.

È presente un giardino con area bocce professionale. Le camere sono dotate di tutti i comfort. La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o al Customer Service.

La modulistica, che può essere scaricata dal sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it) nella sezione riservata alla Residenza Bernina, deve essere riconsegnata compilata prima dell'ingresso al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale.

Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura. È possibile prendere visione degli spazi della struttura anche consultando il Virtual Tour presente sul nostro sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## Valori

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

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

## Principi generali

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

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

Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

### CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza Bernina garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

### PARTECIPAZIONE

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

### EFFICIENZA ED EFFICACIA



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

### **ACCESSIBILITÀ**

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura. 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, 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;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

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

## Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

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

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

## Coordinatore dei Servizi

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

- 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 Piano

I Referenti Assistenziali di Piano sono le figure centrali che si occupano del controllo e dell'organizzazione del servizio assistenziale dei nuclei/piani. Sono inoltre punto di riferimento per tutti gli operatori e gli infermieri. Con il proprio gruppo di lavoro contribuiscono a garantire il buon andamento del servizio, creando un clima più accogliente e familiare. Tra le loro principali competenze figurano:

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

## Customer Service

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche). È possibile prendere visione degli spazi della struttura consultando il Virtual Tour presente sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

Ci si può inoltre rivolgere al Customer Service per:

- 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, barbiere, estetista e podologo;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy;
- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni.

## I primi passi nella Residenza

### Lista d'attesa

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

- trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio;
- segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità.

### Preliminari d'ingresso

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

### Contraente

Il contratto con la Residenza Bernina 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 culturali, 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 se rilasciati dall'ATS;

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

## L'accoglienza

L'operatore del Customer Service 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, ove consentito dal Responsabile Sanitario e dalla normativa vigente;
- 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. Il Customer Service, 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 visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre, comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

## I servizi per i nostri Ospiti

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

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'assistenza del proprio caro a domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

## La giornata tipo

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

### MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni di igiene personale e successivamente la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Dopo la somministrazione della terapia, si dà inizio alle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo.

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

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

### POMERIGGIO

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

Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

### SERA

La cena viene servita intorno alle ore 19.00. 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

È possibile, per chi ne avesse necessità e non avesse diritto alla fornitura ATS, avere gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannolone, catetere vescicale), e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi anti decubito); sono inoltre presenti in struttura i prodotti dietetici per Ospiti che necessitano di diete speciali.

Per gli Ospiti in regime privato, rimanendo in capo al proprio medico di medicina generale, la fornitura dei farmaci e degli ausili sanitari personalizzati (broncoaspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare e dispositivi per diabetici) sono garantiti in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale. Tutte le visite specialistiche sono a carico dell'Ospite.

## Assistenza medica

Presso la Residenza operano il Responsabile Sanitario assieme ad un'équipe medica. L'assistenza medica è garantita nelle fasce diurne dal lunedì alla domenica. Nelle ore notturne, nei festivi e quando il medico non è presente in struttura, è garantito un servizio di reperibilità.

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, animatore ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

## Assistenza infermieristica

La Residenza Bernina 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 è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (ASA-OSS) coordinato da un Referente Assistenziale di Piano. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

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

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

## Attività di riabilitazione

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella Residenza si debbano preservare fino all'ultimo e il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale della persona, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti della terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi.

L'attività di riabilitazione è garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di fisioterapisti e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il fisiatra e il fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I terapisti della riabilitazione, con attività in piccoli gruppi 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**

La Residenza Bernina è un luogo di vita dove la priorità è offrire una reale qualità di vita a tutte le persone accolte, lavorando sui vettori del desiderio e del piacere. 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, etc.).

## Altri servizi

### Fornitura ausili

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ATS di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico della RSA, individua l'ausilio adeguato. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ATS con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, 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.

### Servizio podologia

Presso la Residenza è attivo il servizio di podologia, per cui è necessaria la prenotazione presso il Costumer Service. Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite. Il listino è disponibile presso il Costumer Service.

### Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno. Nella Residenza viene celebrata la SS. Messa, nel rispetto della normativa vigente e garantendo il distanziamento sociale.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono utilizzare gli spazi appositamente previsti dalla struttura per praticare il proprio culto nel rispetto della privacy, garantendo durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina della struttura e successivamente consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico.

I menù sono disponibili in formato elettronico; al momento dell'ingresso, il familiare riceve il link per consultare il menù giornaliero online. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

I familiari possono consumare i pasti in compagnia degli Ospiti, la prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso il Customer Service il giorno prima della consumazione.

Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pasta al pomodoro, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, pollo lesso, pesce al vapore, formaggio); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca;
- Merenda: tè o succhi di frutta;
- Cena: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lesso, formaggio tipo

robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca o cotta.

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

## **Servizio di sanificazione ambientale**

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

## **Parrucchiere, barbiere ed estetista**

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere, barbiere, manicure e pedicure estetica su richiesta. Anche questi professionisti sono sottoposti, al pari del personale dipendente, a screening periodico. Tali servizi non sono compresi nella retta e vanno prenotati presso il Customer Service; il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno della Residenza e consegnato ai familiari con la documentazione d'ingresso.

## **Lavanderia**

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana. L'opzione comfort prevede il lavaggio dei capi personali degli Ospiti. Il corredo dell'Ospite è contrassegnato dopo il primo ingresso a carico della struttura e ad ogni aggiornamento del vestiario; 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. La riconsegna avverrà dopo 14 giorni dalla dimissione, rispettando i tempi di dechippatura e lavaggio. I successivi inserimenti di ulteriori capi dovranno essere consegnati al Customer Service accompagnati da un apposito elenco degli indumenti stessi. È consigliabile predisporre un corredo di indumenti lavabili ad alte temperature.

## **Bar**

All'ingresso della struttura è presente un bar, a disposizione di tutti gli Ospiti, visitatori e personale. Il bar è aperto in orari prestabiliti ed esposti



al suo interno. È possibile ordinare una torta per il proprio caro: la prenotazione deve avvenire 10 giorni prima.

È inoltre possibile acquistare tessere per i propri cari, che permettono di usufruire del bar con minor rischio di smarrimento del contante. Rivolgersi al bar o al Customer Service per ulteriori informazioni.

## **Luoghi d'incontro**

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

La struttura è di recente costruzione con attenzione al comfort termico e acustico, con ampie vetrate e arredi di alta qualità che creano un ambiente armonioso e accogliente. Al piano terra sono presenti una hall, una sala polivalente, una palestra comune, il locale parrucchiere ed estetista e un ambulatorio medico. Inoltre, vi è un ampio giardino esterno con spazi di aggregazione, un campo da bocce professionale e un ristorante con tavoli all'aperto.

In ogni nucleo sono presenti soggiorni/sale da pranzo e saletta privata per incontri. 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. 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

#### TRENO

Treni ogni ora da Milano Centrale, con percorrenza di 2 ore.

#### AUTOMOBILE

Da Milano Strada Statale del Lago di Como e dello Spluga direzione Lecco poi Strada Statale dello Stelvio direzione Sondrio.

### Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere in modo autonomo all'organizzazione del trasporto. Il Customer Service è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza Bernina 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 di emergenza sanitaria (112).

## Retta

### Tariffe

Le tariffe variano da un minimo di € 92,20 ad un massimo di € 138,30 in base alla tipologia di camera, soggiorno e servizio scelto.

#### **Retta Giornaliera Soggiorno in Lungodegenza** (opzione Comfort\*)

- Camera Doppia € 92,20
- Camera Doppia Elite € 99,90
- Camera Singola bagno in comune € 104,50
- Camera Singola bagno privato € 105,50
- Camera Singola Superior € 112,70
- Camera Singola Elite € 117,80

#### **Retta Giornaliera Soggiorno in Degenza Temporanea**

(fino a 3 mesi - opzione Comfort\*)

- Camera Doppia € 97,30
- Camera Singola € 105,50

#### **Retta Giornaliera Soggiorno in Degenza Privata e Fuori Regione**

(opzione Comfort\*)

- Camera Doppia € 128,10
- Camera Singola € 138,30

\* L'opzione Comfort include il servizio di lavanderia capi personali.

Per gli Ospiti con contratto a tempo indeterminato è richiesta una cauzione fruttifera da versare all'ingresso pari a € 1.500,00.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 del mese corrente, tramite SEPA a favore di "Croce di Malta 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 nella tariffa comfort);
- dotazioni in ogni camera (servizi igienici con doccia, riscaldamento e climatizzatore regolabile);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica e socio-educativa).

## Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- visite specialistiche ed esami clinici presso il Servizio 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 trasporto di emergenza sanitaria 112;
- servizio di parrucchiere, barbiere ed estetista;
- servizio podologia;
- 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;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

## Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità è sempre richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 1.500,00 (millecinquecento/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 un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare al Customer Service.

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 di soggiorno temporaneo**

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con il Customer Service su istanza del cliente minimo 8 giorni prima della data di scadenza. In caso di richiesta di risoluzione anticipata del contratto è previsto un preavviso minimo di 8 giorni.

## **Assenze temporanee**

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

## **Dimissioni**

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione. La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e Agenzia di Tutela della Salute.

## **Agevolazioni**

La Residenza Bernina prevede agevolazioni (familiari presenti in struttura, coniugi) che consentono una scontistica temporaneamente definita sulla retta. Sono inoltre state stipulate alcune convenzioni con importanti enti, aziende e organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate presso le Residenze del Gruppo. L'elenco completo degli enti convenzionati è visibile sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## **Detrazioni**

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

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

## **Continuità delle cure**

In caso di dimissione o trasferimento ad altra struttura, viene assicurata un'informativa per la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne.

## 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 ogni due anni agli operatori, per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di questionario Korian Satisfaktion 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. Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso il Customer Service 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

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



## 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

miglioramento del servizio. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

## Telefono

Le telefonate dall'esterno vengono smistate dal Customer Service al personale dei nuclei che a loro volta si preoccupano di mettere l'Ospite in contatto con il familiare. È consentito l'uso del cellulare.

## Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente al Customer Service. Sempre attraverso il personale del Customer Service viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

## Richiesta di documentazione

Presso il Customer Service è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi.

La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. I costi per il rilascio della documentazione sono di € 0,50 a copia per la cartella clinica. La compilazione del certificato d'invalidità a pagamento viene gestita dal medico di struttura.

## 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 Sanitario. È possibile compilare l'apposita modulistica presso il Customer Service. 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

## Tutela della privacy

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 Protezione Giuridica presso l'ASST Valtellina e Alto Lario (via Stelvio 25, 23100 Sondrio, T +39 0342 521111, F +39 0342 521024).

## 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 dalla normativa vigente.

## Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

## Tutela dei dati personali

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

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

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

Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

## Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

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











**Numero Verde 800 100 510**  
[customerservice@korian.it](mailto:customerservice@korian.it)

**Residenza per Anziani Bernina**

Via Nazario Sauro 64  
23100 Sondrio  
T +39 0342 068700  
F +39 0342 068799

[info.bernina@korian.it](mailto:info.bernina@korian.it)

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