



# Mazzarello

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Servizi





Benvenuti alla Residenza per Anziani Mazzarello, 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 Clariane: 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 Clariane 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 Clariane*

# Indice

## **Benvenuti alla Residenza Mazzarello 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 |
| Direttore Sanitario.....          | 10 |
| Coordinatore dei Servizi.....     | 11 |
| Coordinatore Infermieristico..... | 12 |
| Servizio Accoglienza.....         | 12 |

## **I primi passi nella Residenza 14**

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Lista d'attesa.....         | 14 |
| Preliminari d'ingresso..... | 14 |
| Contraente.....             | 14 |
| Documenti necessari.....    | 15 |
| L'accoglienza.....          | 16 |
| Periodo d'inserimento.....  | 16 |

## **I servizi per i nostri Ospiti 17**

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Piano Assistenziale Individuale.....                   | 17 |
| La giornata tipo.....                                  | 18 |
| Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi..... | 19 |
| Assistenza medica.....                                 | 19 |
| Assistenza infermieristica.....                        | 20 |
| Assistenza alla persona.....                           | 20 |
| Attività di riabilitazione.....                        | 21 |
| Servizio socio-educativo.....                          | 21 |
| Servizio psicologico.....                              | 21 |

## **Altri servizi 23**

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Fornitura ausili.....     | 23 |
| Servizio podologia.....   | 23 |
| Assistenza religiosa..... | 23 |

## Spazi e servizi alberghieri **24**

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Servizio ristorazione.....                | 24 |
| Servizio di sanificazione ambientale..... | 25 |
| Parrucchiere, barbiere ed estetista.....  | 25 |
| Lavanderia e servizio guardaroba.....     | 25 |
| Luoghi d'incontro.....                    | 25 |

## Orari e trasferimenti **27**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Orari di visita.....     | 27 |
| Come raggiungerci.....   | 27 |
| Trasporti assistiti..... | 27 |

## Retta **28**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Tariffe.....                            | 28 |
| Servizi inclusi.....                    | 29 |
| Servizi non compresi nella retta.....   | 29 |
| Deposito cauzionale.....                | 29 |
| Contratto a tempo indeterminato.....    | 30 |
| Contratto per soggiorno temporaneo..... | 30 |
| Dimissioni.....                         | 30 |
| Agevolazioni.....                       | 30 |
| Detrazioni.....                         | 31 |
| Continuità delle cure.....              | 31 |

## Carta dei Diritti dell'Anziano **32**

## Soddisfazione e qualità **33**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Questionario di Soddisfazione.....         | 33 |
| Reclami, segnalazioni e apprezzamenti..... | 33 |
| Garanzie di qualità.....                   | 33 |

## Informazioni utili **34**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Posta.....                                 | 34 |
| Richiesta di cartella socio-sanitaria..... | 34 |
| Uscita dalla struttura con i parenti.....  | 34 |
| Protezione Giuridica.....                  | 35 |
| Decesso.....                               | 35 |
| Polizza assicurativa.....                  | 35 |
| Revisione Carta dei Servizi.....           | 35 |

## Tutela della privacy **36**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Tutela dei dati personali..... | 36 |
| Consenso Informato.....        | 36 |



## Benvenuti alla Residenza Mazzarello

### La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Mazzarello fa parte di Korian, una rete di servizi socio-sanitari dedicati alla cura e al benessere della persona, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di assistenza. Korian è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Kormed, che rappresenta l'area dei servizi sanitari. Situata a Torino, in via Santa Maria Mazzarello 114/C, 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 dalla Regione Piemonte.

### 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, 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 Mazzarello dispone di 200 posti letto e ospita persone anziane non autosufficienti. I posti convenzionati sono riservati ai residenti in Piemonte, mentre tale requisito non sussiste per l'accesso privato. L'organizzazione è quella di una:

- RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) per persone anziane non autosufficienti a diverse fasce assistenziali (rif. D.G.R. 45/2012).

Tutte le camere sono dotate di bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza e televisore. 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:

- soggiorno;
- infermeria;
- bagni assistiti;
- terrazze;
- tisaneria/cucina.

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. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

## **Autorizzazione e accreditamento**

La Residenza per Anziani Mazzarello è stata accreditata con Autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento a titolo definitivo con Verbale di deliberazione n. 1589/B2.08/2024 del 28 Novembre 2024 per n. 200 posti letto. La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [www.korian.it](http://www.korian.it).

## **Informazioni e domanda d'ingresso**

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

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

Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

## **Valori**

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Mazzarello 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 Mazzarello 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 Mazzarello garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

### PARTECIPAZIONE

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



**EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

**ACCESSIBILITÀ**

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

## Staff e competenze

All'interno della Residenza Mazzarello, il Direttore Gestionale e il Direttore Sanitario operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

### Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte degli Ospiti e dei familiari, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

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

### Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario:

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

- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai medici di medicina generale, si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Piemonte e dall'ASL di competenza;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASL di competenza;
- è Referente COVID-19 della RSA e adempie a tutte le funzioni che vengono attribuite dalla normativa al Referente COVID-19; coordina il team igiene, team individuato per la gestione delle infezioni e delle misure di prevenzione.

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

## Coordinatore dei Servizi

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

- il coordinamento del progetto d'accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti di Piano;
- la raccolta dai Referenti dei Servizi delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;

- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## **Coordinatore Infermieristico**

Il Coordinatore Infermieristico è la figura che si occupa di assicurare la continuità, la presenza e la puntualità di tutto il personale infermieristico, coordinandone le attività rispetto al piano di lavoro predisposto.

Inoltre gestisce attivamente, quando presente, le emergenze mediche, affiancando il medico ed istruendo il personale meno esperto.

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

- la somministrazione corretta delle varie terapie;
- il controllo lesioni da pressione ed appropriatezza dell'intervento pianificato;
- la verifica della sussistenza di reali elementi ostativi per una normale alzata negli Ospiti allettati;
- l'addestramento al funzionamento delle apparecchiature elettromedicali presenti in struttura e la garanzia del corretto utilizzo e della corretta manutenzione delle stesse;
- la verifica della corretta gestione delle scadenze e della compilazione della modulistica riferita all'Ospite;
- l'ordine dei farmaci e parafarmaci in collaborazione con il Direttore Sanitario;
- la gestione dell'approvvigionamento dell'ossigeno liquido.

Il Coordinatore Infermieristico riferisce al Coordinatore dei Servizi che si interfaccia con il Direttore Sanitario, tutti quei disagi di natura relazionale che rischiano di compromettere l'equilibrio del gruppo di lavoro e quindi la qualità del servizio erogato all'interno della struttura.

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

## **Servizio Accoglienza**

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla Struttura.

Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

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

#### RECEPTION

La Residenza Mazzarello è dotata di un Servizio Accoglienza attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30, il sabato e la domenica e nei giorni festivi dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Il personale è disponibile per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla struttura. Ci si può rivolgere inoltre al Servizio Accoglienza 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, barbiere, estetista e podologo;
- Ospiti presenti e loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

## I primi passi nella Residenza

### Lista d'attesa

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

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

L'ingresso in struttura è organizzato, secondo la normativa regionale, prevedendo alcuni interventi precauzionali (screening in ingresso e periodo di sorveglianza sanitaria) atti a prevenire la diffusione del virus COVID-19. L'Ufficio Accoglienza fornirà tutte le informazioni relative alle strategie adottate dalla struttura.

### Preliminari d'ingresso

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

### Contraente

Il contratto con la Residenza Mazzarello 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, insieme alla domanda d'accoglienza, la presentazione della seguente documentazione:

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

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno un mese;
- eventuali presidi in uso (presidi di assorbenza, carrozzina, deambulatori, etc.);
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione dell'utente (Tutore e/o Amministratore di Sostegno) e di almeno un altro parente;

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

## L'accoglienza

L'équipe accoglie l'Ospite e i familiari all'ingresso nella Residenza, previo triage. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza e accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti del nucleo;
- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Il Direttore Sanitario, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite e valuta la documentazione medica fornita per l'ingresso, identificando le necessità sanitarie e assistenziali. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale dell'Ospite per mettere a punto il Progetto Individuale.

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

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;

## 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 della struttura visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare appena possibile. Inoltre comunica al personale le indicazioni per il servizio di ristorazione in caso di diete particolari.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore Gestionale e compatibilmente con le possibilità di posti letto disponibili, 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 Mazzarello vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Piemonte. Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi.

### Piano Assistenziale Individuale

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

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

Il PAI viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;

- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

## La giornata tipo

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

### MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni d'igiene personale e la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.

Successivamente si svolge la somministrazione della terapia, seguita dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici e le visite mediche, attività di animazione, socializzazione, dialogo e infine l'idratazione di metà mattina.

Il personale addetto provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e 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 18.30. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno.

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

## Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

A seguito dell'ingresso in struttura il personale provvederà a richiedere la fornitura dei farmaci prescritti dal medico di base e di eventuali ulteriori trattamenti richiesti sulla base dei piani terapeutici forniti (bombole per

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

## Assistenza medica

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

- verifica delle condizioni cliniche e assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PAI;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, fisioterapista, operatore addetto all'assistenza, psicologo e terapeuta occupazionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

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

## **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

## **Assistenza alla persona**

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSS) coordinato dal Coordinatore dei Servizi. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

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

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore.

L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

## **Attività di riabilitazione**

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I fisioterapisti, con attività di gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

## **Servizio socio-educativo**

Le attività proposte da un team specializzato della Residenza hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione. Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- visite in città/uscite all'esterno.

## **Servizio psicologico**

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari una psicologa, che riceve previo appuntamento. L'attività di supporto psicologico viene erogata con le seguenti modalità:

- incontri periodici, individuali e collettivi, con i parenti per valutare lo stato di benessere degli Ospiti in fase d'inserimento in Residenza e per il successivo periodo di permanenza;
- supporto terapeutico individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Ospite, definito in seguito alla valutazione



effettuata in fase d'ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta dell'Ospite e della patologia riscontrata;

- partecipazione all'équipe multidisciplinare per la stesura dei PAI degli Ospiti;
- focus group per il personale socio-assistenziale, moderati da un supervisore, per discutere i casi più complessi, far emergere ed analizzare gli stati d'ansia indotti negli operatori e gestire le dinamiche di gruppo;
- sportello d'ascolto, a disposizione di parenti e personale per colloqui individuali e su richiesta.

## Altri servizi

### Fornitura ausili

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ASL con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori, etc.). La Residenza dispone comunque di ausili e di carrozzine ( in relazione alla disponibilità del momento) per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi ed a noleggio attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (antidecubito);
- ausili per il sollevamento della persona (attivi e passivi).

### Servizio podologia

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

### Assistenza religiosa

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

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

Presso la Residenza è attivo il servizio ristorazione con pasti veicolati da un centro di cottura gestito da una società di ristorazione esterna. I pasti sono consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati 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, validati e autorizzati dall'ASL, sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, 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;
- 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. 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. 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 ed estetista, con presenza settimanale, prenotabile presso la Reception. La retta include un taglio e una piega al mese, mentre la rasatura della barba è garantita dagli operatori.

Il Servizio è incluso nella retta per i soli Ospiti in regime di convenzione (un trattamento al mese) per i soli Ospiti in regime di convenzione. Per ogni esigenza aggiuntiva, il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno della Residenza.

## **Lavanderia e servizio guardaroba**

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.

All'ingresso il corredo sarà contrassegnato con etichette al costo di 15€.

L'integrazione dei capi avviene tramite consegna al centralino e previa compilazione del modulo in cui vengono specificati i capi consegnati ed aggiunti. È a disposizione degli Ospiti inoltre un servizio di guardaroba che provvede al riordino della biancheria personale.

## **Luoghi d'incontro**

Al piano terra è presente un ampio salone con un bar a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori. All'esterno è presente un giardino attrezzato. In ogni nucleo sono presenti soggiorni/sale da pranzo.

Normalmente le visite hanno i seguenti orari: 10.00-11.30 e 15.30 -18.00; si prevedono comunque eventuali cambiamenti in base a richieste e necessità particolari

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

L'accesso agli spazi comuni della struttura è possibile dalle 10 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 18.00. E' possibile concordare specifici orari in relazione al singolo progetto ed ai bisogni dell'Ospite. In caso di emergenza sanitaria, l'accesso dei familiari ai piani di degenza può essere ridotto e viene disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti. Siamo assolutamente consapevoli che i familiari rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è da sempre incoraggiata e stimolata. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.

### Come raggiungerci

#### MEZZI PUBBLICI

- metropolitana linea 1 direzione Fermi, fermata Massaua, più autobus/tram della linea urbana n. 40, 62, 90 fino alla fermata Antica di Grugliasco su via Santa Maria Mazzarello e poi 400 metri a piedi percorrendo prima strada Antica di Grugliasco e poi, svoltando a sinistra, procedendo in via Lesna;
- autobus/tram della linea urbana n. 40, 62, 90 fermata Antica di Grugliasco su via Santa Maria Mazzarello e poi 400 metri a piedi percorrendo prima strada Antica di Grugliasco e poi, svoltando a sinistra, procedendo in via Lesna;
- autobus/tram della linea urbana n. 66 fermata Lesna e poi 120 metri a piedi attraversando la ferrovia tramite il sottopassaggio.

### 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 Mazzarello per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite privato; per gli Ospiti convenzionati si procederà come da D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

## Retta

### Tariffe

L'accesso in struttura è previsto in convenzione con l'ASL o in forma privata.

La retta in convenzione con l'ASL è suddivisa in due componenti: la quota alberghiera, a carico dell'Ospite, e la quota sanitaria, a carico dell'ASL.

La quota a carico dell'Ospite varia a seconda del livello assistenziale assegnato dall'Unità Valutativa Multidisciplinare dell'ASL competente.

Le tariffe private variano da un minimo di € 101,20 ad un massimo di € 174,00 in base alla tipologia di camera, al soggiorno e al servizio scelto.

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

- Bassa Intensità € 37,62
- Medio Bassa Intensità € 38,38
- Media Intensità € 40,67
- Medio Alta Intensità € 46,27
- Alta Intensità € 50,33
- Alta Intensità Incrementata € 54,91

Supplemento Giornaliero Camera Singola: € 20,00

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

- Camera Doppia da € 101,20 a € 141,00
- Camera Singola da € 120,00 a € 174,00

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 10 del mese in corso, tramite RID a favore di "Santa Croce S.r.l.".

Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

### Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di



bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);

- servizio parrucchiere/barbiere (un trattamento al mese) per i soli Ospiti in convenzione
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- servizio di lavanderia e stireria di biancheria intima (solo per gli Ospiti convenzionati);
- servizi igienici privati, riscaldamento, climatizzatore in ogni camera;
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza se previsti dal piano terapeutico).

## 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;
- trasporti escluso il 112;
- parrucchiere e barbiere (un taglio e una piega al mese sono compresi nella retta per i soli Ospiti in regime di convenzione);
- estetista;
- podologo (se indicate dal Piano Assistenziale Individuale e prescritte dal medico per esigenze sanitarie, le prestazioni podologiche sono incluse nella retta);
- spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori;
- consumazioni al bar;
- pasti consumati dai visitatori, secondo quanto previsto dal menù della RSA;
- lavanderia capi personali € 3,65/giorno;
- 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, e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 500,00 (cinquecento/00) per contratti a tempo indeterminato (solo per gli Ospiti privati). L'importo versato a titolo di cauzione, verrà restituito solo in caso di integrale adempimento entro e non

oltre 30 giorni dalla data in cui l'Ospite lascerà il posto occupato presso la Residenza.

## **Contratto a tempo indeterminato**

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 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.

## **Dimissioni**

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e ASL.

## **Agevolazioni**

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

## **Detrazioni**

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **Continuità delle cure**

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne. Viene consegnata un'informativa sui servizi territoriali.

## Carta dei Diritti dell'Anziano

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

## Soddisfazione e qualità

### Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano.

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

### Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

### Garanzie di qualità

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

## Informazioni utili

### 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 della cartella socio-sanitaria

È possibile richiedere copia del Fascicolo Socio-Sanitario Integrato dell'Ospite, che raccoglie la documentazione relativa al percorso assistenziale, sanitario e riabilitativo durante la permanenza in Struttura.

#### **Soggetti legittimati alla richiesta:**

- Ospite
- Amministratore di Sostegno / Tutore / Curatore
- familiari delegati
- eredi legittimi

#### **Modalità di richiesta:**

- compilazione dell'apposito modulo disponibile presso la Reception o online
- consegna a mano, invio tramite raccomandata A/R o PEC

#### **Tempi di rilascio:**

- entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta completa

#### **Costi:**

- previsti a copertura delle spese di duplicazione e gestione documentale

Il rilascio avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Reg. UE 2016/679 – GDPR) e previa verifica della legittimazione del richiedente.

Per informazioni complete su modalità, documentazione richiesta e tariffe consulta la pagina dedicata [www.korian.it/cartella-clinica](http://www.korian.it/cartella-clinica) oppure inquadra il QR Code



### 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, considerando il benessere psicofisico dell'Ospite e la necessità di tutela della salute.

## Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita.

Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica.

L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici, alla Reception e all'Ufficio Tutele oppure al Tribunale di Torino.

## Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. La 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 ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

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

La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura dell'Ospite. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

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

### Consenso Informato

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

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

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

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



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

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

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

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

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte.

Pertanto, la RSA di norma procede come segue:

- A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio

al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

- C qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.





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

**Residenza per Anziani Mazzarello**

Via Santa Maria Mazzarello 114/C  
10142 Torino  
T +39 011 08869

**info.mazzarello@korian.it**

**korian.it**

**Società di Gestione Santa Croce S.r.l. (Soggetta a direzione e coordinamento di Clariane S.E.)**

Sede Amministrativa: Via Ajmone di Challant 23 • 10074 Lanzo Torinese (TO) • T +39 011 0463701-02-03  
contabilita.statuto@pec.santacrocesrl.info

Sede Legale: Viale Cassala 22 • 20143 Milano • T +39 02 831271 • F +39 02 83127190 • info@korian.it  
C.F., P.IVA e Registro Imprese di Milano 04290680018 • R.E.A. 2646048 • Capitale Sociale € 500.000,00 int. versato  
pec@pec.santacrocesrl.info