

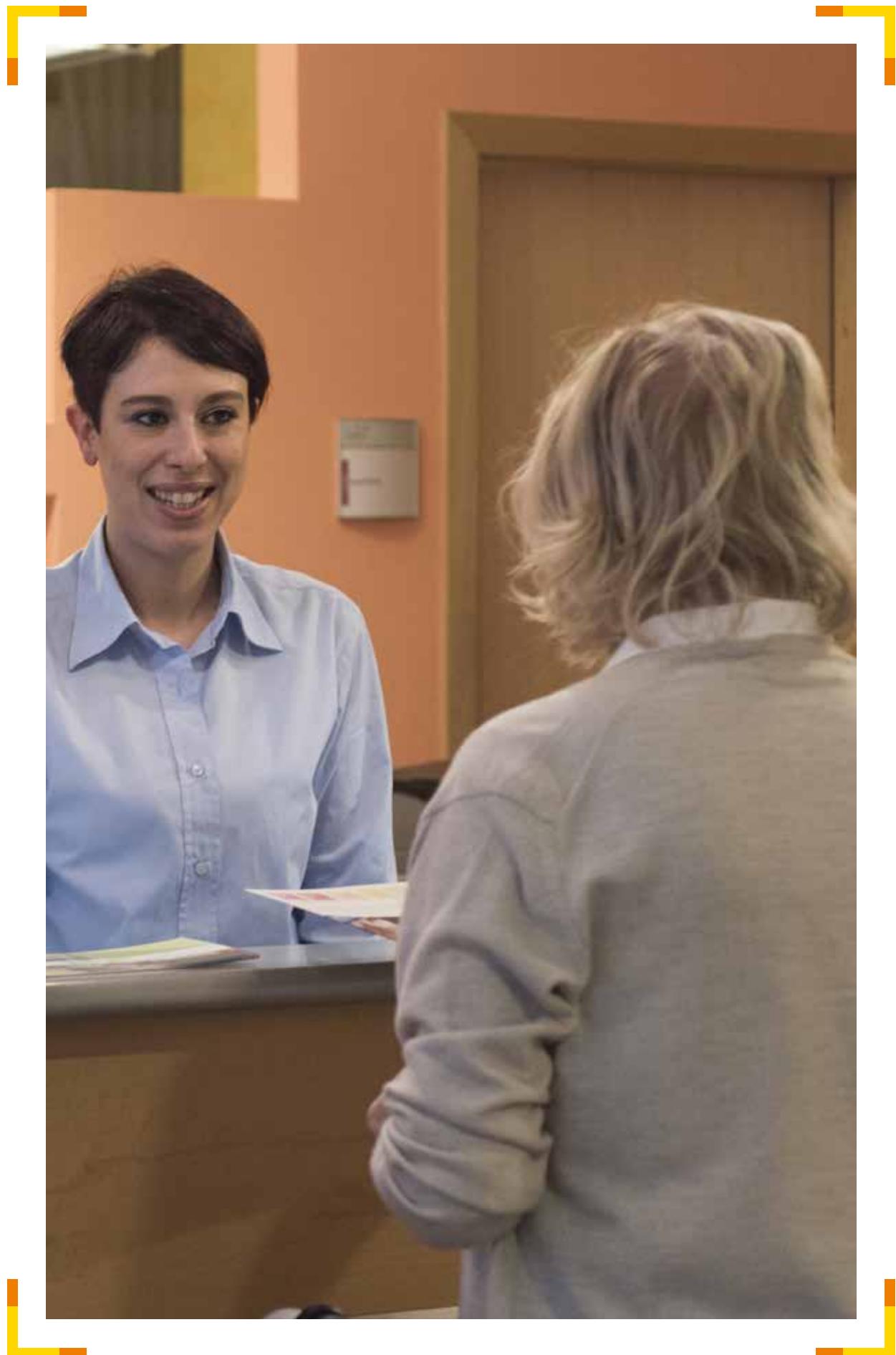


# Saccardo

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Carta dei  
Servizi





Benvenuti al Centro Diurno Integrato Alzheimer Saccardo, 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 missione 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 Clariane*

# Indice

<b>Benvenuti al Centro Diurno Integrato Saccardo</b>	<b>6</b>
Il Centro Diurno Integrato.....	.6
Accesso alla struttura.....	.6
Posti.....	.6
Spazi.....	.7
Autorizzazione e accreditamento.....	.7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	.8
Valori.....	.8
Principi generali.....	.9
<b>Staff e competenze</b>	<b>10</b>
Direttore Gestionale.....	.10
Responsabile Sanitario.....	.10
Coordinatore del Centro Diurno.....	.11
Coordinatore dei Servizi.....	.11
Servizio Accoglienza.....	.12
<b>I primi passi nel Centro</b>	<b>13</b>
Lista d'attesa.....	.13
Preliminari d'ingresso.....	.13
Contraente.....	.13
Documenti necessari.....	.13
L'accoglienza.....	.14
Periodo d'inserimento.....	.14
<b>I servizi per i nostri Ospiti</b>	<b>15</b>
Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale.....	.15
La giornata tipo.....	.15
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	.16
Assistenza medica.....	.16
Assistenza infermieristica.....	.17
Assistenza alla persona.....	.17
Attività di riabilitazione.....	.18
Servizio socio-educativo.....	.18
Servizio psicologico.....	.18
<b>Altri servizi</b>	<b>19</b>
Assistenza religiosa.....	.19

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>20</b>
Servizio ristorazione.....	.20
Servizio di sanificazione ambientale.....	.20
Parrucchiere e podologo.....	.21
Teatro e sale di attività.....	.21
Bar.....	.21
<b>Trasferimenti</b>	<b>22</b>
Come raggiungerci.....	.22
Trasporti assistiti.....	.22
<b>Retta</b>	<b>23</b>
Tariffe.....	.23
Servizi inclusi.....	.24
Servizi non compresi nella retta.....	.24
Adeguamento rette.....	.25
Deposito cauzionale.....	.25
Assenze.....	.25
Dimissioni.....	.26
Agevolazioni.....	.26
Detrazioni.....	.26
<b>Carta dei Diritti dell'Anziano</b>	<b>27</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>28</b>
Questionario di Soddisfazione.....	.28
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	.28
Garanzie di qualità.....	.28
Il Mediatore.....	.28
<b>Informazioni utili</b>	<b>30</b>
Richiesta di documentazione.....	.30
Protezione Giuridica.....	.30
Polizza assicurativa.....	.30
Revisione Carta dei Servizi.....	.30
<b>Tutela della privacy</b>	<b>31</b>
Tutela dei dati personali.....	.31
Consenso Informato.....	.31

Benvenuti al Centro  
Diurno Integrato Saccardo

## Il Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato Alzheimer Saccardo 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 Komed, che rappresenta l'area dei servizi sanitari. Situato a Milano, in via privata Massimiano 19, è una struttura semi-residenziale che svolge una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali, finalizzata quindi al recupero delle basilari funzionalità quotidiane per mantenere la persona anziana il più a lungo possibile nel proprio ambiente di vita. Il Centro si rivolge a persone affette da diverse forme di demenza senile, con particolare riferimento all'Alzheimer, e con diverse tipologie di gravità, non più completamente autosufficienti e che quindi, a causa dei loro deficit cognitivi e comportamentali, necessitano di un'assistenza mirata e specifica. 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 Lombardia.

## Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito liberamente. È obbligatorio per i visitatori e i familiari indossare i dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne del Centro. Negli spazi esterni non è obbligatorio l'utilizzo della mascherina.

Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone. Il Centro assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

## Posti

Il Centro Diurno Integrato Saccardo dispone di 30 posti per persone non completamente autosufficienti, tutti autorizzati e accreditati. Inoltre, con Deliberazione di Giunta Comunale n° 317 del 18/03/2022, il Centro Diurno Integrato è stato autorizzato ad accogliere cittadini in regime di convenzionamento con il Comune di Milano per 5 posti.

La struttura è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 17.30, durante tutto l'anno, anche nel periodo estivo. Il Centro rimane chiuso il sabato, la domenica e nei giorni festivi. Ulteriori giornate di chiusura vengono eccezionalmente decise sulla base del calendario e tempestivamente comunicate agli Ospiti e ai loro familiari. 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.

## Spazi

Il Centro è ubicato al piano terra della Residenza per Anziani Saccardo Palazzina A, con la quale condivide i seguenti spazi:

- reception;
- bar;
- palestra;
- locale parrucchiere;
- cappella;
- biblioteca.

Il Centro dispone poi di un ampio salone suddiviso in zone attrezzate per le specifiche necessità che si presentano durante la giornata:

- zona relax;
- zona per le attività di animazione;
- zona adibita alla colazione, al pranzo e alla merenda;
- angolo bar;
- zona libera per consentire agli Ospiti di muoversi liberamente;
- tisaneria attrezzata con frigorifero, lavastoviglie e distributore di bevande calde;
- due bagni conformi alle norme per portatori di handicap.

Al piano seminterrato è collocata la palestra, raggiungibile tramite l'ascensore adiacente all'ingresso del Centro. La struttura, infine, è dotata di un giardino

protetto e messo in sicurezza, ad uso esclusivo degli Ospiti della Residenza e del Centro con alberi, percorsi con punti di sosta, diffusione sonora e illuminazione.

## Autorizzazione e accreditamento

Il Centro Diurno Integrato Saccardo è accreditato con DGR 8/3150 del 13/09/2006 e successiva DGR 8/9924 del 29/07/2009 dalla Regione Lombardia per 30 posti, per persone non completamente autosufficienti.

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

La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [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 alla Reception.

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

È possibile prendere visione degli spazi del Centro previo appuntamento con l'Ufficio Accoglienza o la Reception, compatibilmente con le eventuali normative vigenti al momento della richiesta.

Per accedere ai posti convenzionati con il Comune di Milano, è necessario che il cittadino presenti la richiesta presso il Servizio Sociale Professionale Territoriale (SSPT) del proprio Municipio di residenza.

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Centro Diurno Integrato Saccardo 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 il Centro Diurno Integrato Saccardo 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 del Centro Diurno Integrato Saccardo garantisce la continuità delle prestazioni nelle ore di apertura.

### **PARTECIPAZIONE**

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

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

### **ACCESSIBILITÀ**

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

## Staff e competenze

L'organizzazione e la gestione del Centro hanno come quadro di riferimento direzionale, amministrativo e sanitario lo staff della Direzione della Residenza per Anziani Saccardo. Tutto il personale che lavora presso il Centro è riconoscibile attraverso il cartellino d'identificazione.

### **Direttore Gestionale**

Il Direttore Gestionale:

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

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

### **Responsabile Sanitario**

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'Agenzia di Tutela della Salute di competenza;

- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'Agenzia di Tutela della Salute.

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

## Coordinatore del Centro Diurno

Il Coordinatore del Centro Diurno collabora con il Direttore Gestionale e il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo del Centro.

Tra le sue principali competenze figurano:

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

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

Tra le sue principali competenze figurano:

- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- l'organizzazione e il coordinamento del Coordinatore del Centro Diurno;
- la verifica della corretta stesura ed applicazione dei PAI;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## Servizio Accoglienza

### UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00. Negli altri orari è possibile rivolgersi alla Direzione Gestionale.

Ci si può rivolgere all'Accoglienza per:

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

### RECEPTION

Il Centro Diurno Integrato Alzheimer Saccardo è dotato di un Servizio Reception attivo tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 19.00. È possibile prendere visione degli spazi del Centro previo appuntamento con l'Ufficio Accoglienza o la Reception, compatibilmente con le eventuali restrizioni imposte dalle norme vigenti al momento della richiesta.

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

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi del Centro;
- prenotazione parrucchiere e podologo.

## I primi passi nel Centro

### **Listा 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 e, in casi particolari, secondo criteri di urgenza di tipo sanitario/sociale.

### **Preliminari d'ingresso**

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

### **Contraente**

Il contratto con il Centro Diurno Integrato Alzheimer Saccardo stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali. A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

### **Documenti necessari**

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

- documento d'identità valido (fotocopia);
- certificato di residenza o autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- 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 nel caso rilasciati dall'ATS.

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

## L'accoglienza

La Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso del Centro.

L'accoglienza del nuovo Ospite ha come obiettivi principali:

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

## Periodo d'inserimento

I primi due giorni di accesso al Centro vengono considerati come "prova", sia per la famiglia sia per il personale, per valutare l'effettiva pertinenza della scelta attuata. Durante la prima giornata, che prevede la visita medica e la frequentazione del Centro per la sola mattinata, viene richiesta la presenza di un familiare/caregiver per osservare l'adattamento dell'anziano, partecipando con lui alle attività e favorendo la conoscenza con operatori ed Ospiti. Durante la seconda giornata, l'Ospite viene accompagnato dal familiare/caregiver e rimane poi da solo presso la struttura fino al termine del servizio. L'équipe del Centro valuta l'adeguatezza dell'inserimento, la capacità di gestione dell'Ospite da parte della struttura e la soddisfazione dell'anziano e del caregiver nei confronti dei servizi proposti.

## I servizi per i nostri Ospiti

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

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

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

### **La giornata tipo**

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

#### **MATTINA**

Tra le ore 08.00 e le ore 09.30 gli Ospiti vengono accolti presso il Centro e guidati nel salone polifunzionale.

Successivamente viene servita la colazione, con diversi tipi di bevande calde (tè, caffè, latte) e biscotti. Al termine l'infermiere somministra la terapia e rileva i parametri vitali per gli Ospiti che lo necessitano. Nel salone gli Ospiti possono partecipare ad attività varie come la lettura del giornale, piccole discussioni o laboratori. Per chi non desidera partecipare alle iniziative proposte, il personale offre opportunità di svago alternative.

A fine mattinata è previsto il momento dedicato ai bagni assistiti e all'igiene personale. La rasatura della barba, la manicure ed altre cure rivolte alla persona vengono fornite ogni volta che l'Ospite lo richieda.

Come attività comune di riabilitazione viene infine preparata la sala per il pranzo, che viene vissuto come momento conviviale e socializzante.

Il personale ASA (Ausiliari Socio-Assistenziali) aiuta in modo particolare gli Ospiti meno autosufficienti.

### **POMERIGGIO**

Nel primo pomeriggio è possibile nuovamente dedicare del tempo ai bagni e all'igiene personale oppure al riposo. Successivamente si svolgono le attività pomeridiane ricreative come laboratori, giochi, lettura.

Dopo la merenda nel salone (tè, caffè, latte con biscotti), gli Ospiti vengono assistiti nella preparazione per il ritorno al domicilio. Durante la giornata sono previste le attività di fisioterapia individuale e di gruppo.

Eventuali uscite accompagnate verranno programmate con il consenso dell'équipe multidisciplinare e delle famiglie degli Ospiti.

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

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

### **Assistenza medica**

Presso il Centro è presente, in conformità agli standard regionali, un Medico Responsabile che si occupa delle seguenti mansioni:

- mantenimento dei rapporti con il medico di medicina generale che ha in carico l'Ospite;
- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, piccoli interventi medici strumentali concordati con il medico di medicina generale, etc.);
- compilazione del fascicolo sanitario e sociale;
- partecipazione con l'équipe operativa per la verifica delle condizioni psico-cliniche dell'Ospite e la decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;

- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (terapista della riabilitazione, animatore e psicologo) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi medici di medicina generale sul territorio;
- mantenimento dei rapporti con i familiari dell'Ospite, per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

## Assistenza infermieristica

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

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

## Assistenza alla persona

L'assistenza tutelare è garantita durante l'arco della giornata da un gruppo di Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA), con standard superiori rispetto a quelli richiesti dalla Regione Lombardia. Il personale ASA provvede durante la mattina ai bisogni primari degli Ospiti:

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

Inoltre il personale ASA si occupa di aspetti quali:

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

## Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il terapista della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. Per tutti gli Ospiti, e in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, i terapisti della riabilitazione tengono piccoli gruppi di ginnastica dolce negli spazi comuni del nucleo o in palestra. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

## Servizio socio-educativo

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

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

- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali, escluso il canto e gli strumenti a fiato;
- cineforum in piccoli gruppi;
- spettacoli di arti varie;
- mantenimento dei rapporti con il territorio con nuove strategie comunicative (video, lettere, etc.).

## Servizio psicologico

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

## Altri servizi

### Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia di San Martino di via Saccardo a Milano. La parrocchia assicura il supporto spirituale, se consentito dalla normativa vigente. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali.

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

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina centrale della struttura e successivamente consegnati tramite appositi contenitori termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù vengono inviati ai familiari ad ogni cambio di stagione e sono sempre consultabili sul sito, nella pagina del Centro, e in struttura, sul totem RistoCloud. 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; marmellata o miele;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro, pasta in bianco/pomodoro, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, pollo lessato, hamburger, polpette, formaggio); contorno del giorno (alternative: verdura cruda, purea di patate);
- Idratazione pomeriggio: tè o succhi di frutta.

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

### Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna è garantita dal personale addetto.

Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

## Parrucchiere e podologo

Tali servizi non sono compresi nella retta e vanno prenotati alla Reception; il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno del Centro e consegnato ai familiari con la documentazione di ingresso.

## Teatro e sale di attività

Il Centro Diurno Integrato Alzheimer Saccardo offre, sia internamente sia esternamente, ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per gli Ospiti e i familiari. In particolar modo, oltre agli spazi già menzionati all'interno del Centro, meritano menzione, all'interno della struttura, la sala teatro, la biblioteca e i laboratori occupazionali.

## Bar

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

## Trasferimenti

### Come raggiungerci

#### MEZZI PUBBLICI

- autobus 54: capolinea piazza Duomo, fermata all'inizio di via Massimiano - angolo Saccardo, di fronte all'ingresso della Residenza Saccardo;
- linea metropolitana MM2 (linea verde) fermata "Lambrate FS": a 700 metri dalla Residenza Saccardo;
- treno fermata "Lambrate FS": a 700 metri dalla Residenza Saccardo.

#### AUTOMOBILE

- dalla tangenziale est uscita Rubattino, a sinistra, al semaforo a destra, diritto per 700 metri;
- dalla città, quartiere di Milano Lambrate, a 1.500 metri da piazzale Leonardo da Vinci.

La struttura è fornita di parcheggio di cui una parte riservato ai familiari degli Ospiti.

### Trasporti assistiti

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

## Retta

### Tariffe

#### Retta Giornaliera

- Senza trasporto € 42,50
- Con trasporto € 49,00

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

Per la frequenza in convenzione con il Comune di Milano, la retta giornaliera versata dall'Ospite è costituita da una quota fissa ed una parte variabile che dipende dalla propria condizione socio-economica. Pertanto, la retta giornaliera, comprensiva di trasporto, comporta una quota di partecipazione da un minimo di € 10,00 ad un massimo di € 42,00 ed è stabilita dalla Civica Amministrazione sulla base dell'indicatore economico dell'ISEE come segue:

#### ORDINARIO

- da € 00,00 a € 6.000: il cittadino accede al Centro in condizioni di gratuità;
- da € 6.001 a € 30.000: il cittadino ha diritto all'accesso in regime di convenzione con una quota di partecipazione calcolata in base all'indicatore ISEE presentato, che scade il 31 dicembre di ciascun anno;
- oltre € 30.000: il cittadino non matura il diritto alla frequenza in convenzione, ma può accedere al Servizio in regime di solvenza.

#### SOCIO-SANITARIO

- da € 00,00 a € 6.000: il cittadino ha diritto all'accesso in regime di convenzione, con una quota di partecipazione, a partire dalla quota minima di € 10,00, calcolata in base all'indicatore ISEE presentato, che scade il 31 dicembre di ciascun anno;
- oltre € 6.000: il cittadino non matura il diritto alla frequenza in convenzione, ma può accedere al Servizio in regime di solvenza.

Le ammissioni degli Ospiti sono di specifica competenza dell'Amministrazione Comunale che ne autorizza preventivamente l'ingresso sulla base della

valutazione multidimensionale effettuata dall'équipe preposta che, in base ai parametri socio-ambientali, di gravità clinica e di specifiche condizioni individuali, determina l'inserimento nella graduatoria di ammissione.

Al momento dell'ingresso dell'Ospite, l'Amministrazione Comunale, attraverso l'Assistente Sociale che ha in carico il caso e previa accettazione del Responsabile Sanitario del Centro, concorderà con l'Ufficio Accoglienza ed il Coordinatore del Centro Diurno il programma di lavoro personalizzato volto al miglior recupero psicofisico della persona e la verifica del programma concordato. Le ammissioni alla struttura vengono disposte dal Comune, d'intesa con l'Ufficio Accoglienza, previo assenso dell'interessato o di chi legalmente lo rappresenta.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via posticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 del mese successivo alla frequenza, tramite RID a favore di "Segesta Gestioni S.r.l.".

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

## **Servizi inclusi**

La retta include:

- servizio medico;
- servizio infermieristico;
- servizio socio-assistenziale;
- servizio riabilitativo;
- attività ricreative e socio-educative;
- cibi e bevande;
- riscaldamento e condizionamento;
- trasporto da e per il domicilio (se richiesto).

## **Servizi non compresi nella retta**

La retta non include:

- parrucchiere e podologo;
- consumazioni al bar.

## Adeguamento rette

La retta potrà essere aggiornata al termine di ogni anno solare per l'adeguamento della stessa ai costi di gestione riferiti sia alla variazione dei prezzi di mercato sia ai costi dei servizi erogati dal personale addetto o agli standard gestionali previsti. L'eventuale variazione verrà applicata previo preavviso di 30 giorni, entro i quali il contraente dovrà dichiarare se accetta la nuova retta o se opta per le dimissioni dell'Ospite. In caso di silenzio da parte del contraente, l'aggiornamento della retta si intenderà automaticamente accettato. Gli Ospiti in convenzione con il Comune di Milano dovranno presentare, a gennaio di ogni anno, l'attestazione ISEE aggiornata, in corso di validità.

## Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 300,00 (trecento/00). L'importo sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il servizio ha avuto termine, salvo situazioni di morosità, previa comunicazione da parte del garante del codice iban e dell'intestatario del conto. Gli Ospiti con frequenza convenzionata con il Comune di Milano sono esonerati dal versamento del deposito cauzionale.

## Assenze

L'Ospite che non può prendere parte alle attività del Centro per motivi di salute o per altri motivi, deve provvedere a segnalare la sua assenza telefonicamente. In caso di assenza ingiustificata, il Coordinatore del Centro provvede a telefonare all'Ospite e/o al familiare di riferimento per informarsi sulle cause dell'assenza ed avvisare, nei casi ritenuti più gravi, anche il medico di medicina generale. In caso di assenze dovute a malattia, il contraente è tenuto a fornire al rientro dell'Ospite un certificato medico attestante l'assenza a causa di condizioni di salute incompatibili con la frequenza del Centro. Inoltre, in caso di ricovero ospedaliero o per day-hospital, i familiari sono tenuti a consegnare al Coordinatore del Centro la lettera di dimissioni in cui si attestano le giornate di ricovero. In caso di mancata consegna dell'apposita documentazione, le giornate di assenza verranno considerate come presenze e quindi fatturate alla fine del mese. Se la durata dell'assenza supera il mese, si procede con le dimissioni dell'Ospite. Per gli utenti in convenzione con il Comune di Milano, le assenze sono a pagamento fino a 2 giorni al mese; è possibile beneficiare di una gratuità di 20 giorni consecutivi di assenza una volta all'anno (per ricoveri o vacanze, etc.).

## Dimissioni

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

## Agevolazioni

Sono previste agevolazioni (familiari presenti in struttura, coniugi, carte fedeltà) che consentono una scontistica temporalmente definita sulla retta. Korian ha inoltre stipulato alcune convenzioni con importanti enti, aziende ed organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate e ad alcuni servizi aggiuntivi presso le Residenze e i Centri Diurni Integrati del Gruppo. 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'amministrazione 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.

## Carta dei Diritti dell'Anziano

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

## Soddisfazione e qualità

### Questionario di Soddisfazione

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

Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di 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 la Reception e l'Ufficio Accoglienza un apposito modulo; 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 del Centro Diurno Integrato Alzheimer Saccardo. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Il Centro è certificato nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. È presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

### Il Mediatore

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

Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità. Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di 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

### Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (GDPR 2016/679).

I costi per il rilascio della documentazione sono di € 35,00 per la cartella clinica e di € 60,00 + IVA per la compilazione del certificato d'invalidità.

### Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tuttore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura, all'Ufficio Amministrativo e all'Ufficio Tutele oppure all'Ufficio Protezione Giuridica, presso Dipartimento ASSI, corso Italia 19 (T +39 02 85788072).

### Polizza assicurativa

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

### Revisione Carta dei Servizi

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

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Segesta Gestioni S.r.l., che gestisce il Centro Diurno Integrato Alzheimer Saccardo (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 del Centro (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

### Consenso Informato

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

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

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

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

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

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

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

- A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

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







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

**Centro Diurno Integrato Saccardo**

Via Privata Massimiano 19  
20134 Milano  
T +39 02 2101049  
F +39 02 210104566

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

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