



San Nicola

RESIDENZA PER ANZIANI

Carta dei Servizi





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



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

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

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

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

Il Gruppo Clariane

Indice

Benvenuti alla Residenza San Nicola	6
La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto RSA, Centro Diurno Integrato e Comunità Integrata.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	8
Valori.....	8
Principi generali.....	8
Staff e competenze	10
Direttore Gestionale.....	10
Direttore Medico.....	10
Coordinatore dei Servizi.....	11
Servizio Accoglienza.....	11
I primi passi nella Residenza	13
Lista d'attesa.....	13
Preliminari d'ingresso.....	14
Contraente.....	14
Documenti necessari.....	14
L'accoglienza.....	15
Periodo d'inserimento.....	15
I servizi per i nostri Ospiti	16
Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale.....	16
La giornata tipo.....	17
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	18
Assistenza medica.....	18
Assistenza infermieristica.....	19
Assistenza alla persona.....	19
Attività di riabilitazione.....	19
Servizio socio-educativo.....	20
Servizio psicologico.....	20
Altri servizi	21
Fornitura ausili.....	21
Servizio podologia.....	21
Assistenza religiosa.....	21

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

Benvenuti alla Residenza San Nicola

La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale San Nicola 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 Sassari, in via Piandanna 4/G, 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 Sardegna.

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 della Residenza, salvo disposizioni diverse della Direzione Medica. 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. La Residenza assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

Posti letto RSA, Centro Diurno Integrato e Comunità Integrata

La Residenza San Nicola dispone di

- 120 posti letto di assistenza residenziale territoriale in RSA;
- 20 Ospiti/die di assistenza semiresidenziale in Centro Diurno Integrato (cfr. Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato);
- 20 posti letto di Comunità Integrata.

I posti letto sono distribuiti in due piani residenziali, con tre nuclei abitativi per piano. Tutte le camere sono dotate di due posti letto, bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a due snodi e con sponde di protezione a scomparsa.

Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- sala da pranzo;
- soggiorno;
- infermeria;
- studio medico;
- bagni assistiti;
- palestra;
- piccola cucina;
- servizio bar.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino con punti di sosta attrezzati. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

Autorizzazione e accreditamento

L'accreditamento definitivo della Residenza San Nicola è stato rilasciato dall'Assessorato regionale dell'Igiene e Sanità con Determinazione n° 1372 del 17/11/2016 per n. 120 posti letto di assistenza residenziale territoriale suddivisi, ai sensi della successiva Determinazione dell'Assessorato regionale dell'Igiene e Sanità n° 269 del 26/03/2018, nei cinque profili assistenziali R1, R2, R3A, R3D, R3B, nonché per l'assistenza semiresidenziale in Centro Diurno Integrato per n. 20 Ospiti/die (cfr. Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato) ai sensi delle Linee Guida relative alle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) e ai Centri Diurni Integrati (CDI) di cui alla deliberazione della Giunta regionale n° 25/6 del 13/6/2006 "Linee di indirizzo in materia

di Residenze Sanitarie Assistenziali e di Centri Diurni Integrati" e successive modifiche ed integrazioni. La struttura è altresì autorizzata all'esercizio per n. 20 posti di Comunità Integrata rilasciata dal Comune di Sassari con Provvedimento Unico dello Sportello SUAPE Prot. n° 73293 del 11/6/2015. 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.

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception. 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 San Nicola 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 San Nicola 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 San Nicola garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

PARTECIPAZIONE

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

ACCESSIBILITÀ

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

Staff e competenze

All'interno della Residenza, il Direttore Gestionale e il Direttore Medico 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;
- 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.

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 Medico

Il Direttore Medico:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione all'inserimento pervenuta dall'Unità di Valutazione Territoriale della competente ASSL, nonché le 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);
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione di farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- 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'ASSL di competenza.

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

Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale e il Direttore Medico 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 e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la raccolta 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.

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 14.00, 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 San Nicola è dotata di un Servizio Reception disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.30; il sabato, dalle ore 08.30 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30; la domenica, dalle ore 09.00 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30.

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

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



I primi passi nella Residenza

Lista d'attesa

PAZIENTI CONVENZIONATI ASSL/ATS

I moduli per la richiesta d'inserimento debitamente compilati dovranno essere consegnati al Punto Unico di Accesso dell'Azienda Socio-Sanitaria Locale di residenza o comunque a quella di competenza, che trasmetterà gli stessi all'Unità di Valutazione Territoriale, la quale procederà alla visita del soggetto da inserire e al successivo inserimento nell'apposita lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa prende in considerazione sia il criterio dell'urgenza (dimissioni ospedaliere e segnalazioni del Servizio Sociale) sia quello cronologico. Nel momento in cui si libera un posto letto, il personale del Servizio Accoglienza della Residenza San Nicola contatta l'Unità di Valutazione Territoriale per avere le autorizzazioni all'ingresso. Solo in quel momento il referente familiare del futuro Ospite viene contattato per pianificare l'ingresso. Durante questo colloquio vengono fornite tutte le informazioni necessarie per l'ingresso. Il Direttore Gestionale con l'Ufficio Amministrativo predispone il contratto con l'Ospite, o con un suo familiare.

COMUNITÀ INTEGRATA

L'accesso alla Comunità Integrata può avvenire sia privatamente sia attraverso il Punto Unico di Accesso (PUA) dell'ASSL di residenza e previa valutazione del caso da parte della Unità di Valutazione Territoriale di competenza. Con il verbale dell'Unità di Valutazione Territoriale, che autorizza la presa in carico, l'utente può presentarsi:

- in struttura, per accedervi direttamente nel caso in cui decida di farsi carico dell'intera quota sociale della retta di ricovero;
- presso il Servizio Sociale del Comune di residenza, per chiedere di essere inserito nella Comunità Integrata, con lo stesso Comune, il quale provvederà a quantificare la quota di contribuzione al costo del servizio da parte dell'utente.

Preliminari d'ingresso

Sia per quanto attiene all'assistenza in RSA sia per la Comunità Integrata, il Servizio Accoglienza comunica con i 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 San Nicola 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 al quale si fa integrale riferimento per quanto attiene alla concreta modalità di esecuzione del servizio specifico (RSA o Comunità Integrata).

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

Documenti necessari

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

- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera sanitaria (fotocopia);
- eventuale certificato esenzione ticket (fotocopia);
- eventuale attestazione di invalidità;
- documentazione sanitaria recente (massimo 12 mesi) in fotocopia come, ad esempio, dimissioni da ricoveri in ospedale, esami ematochimici o colturali, referti indagini radiologiche o visite specialistiche se disponibili;
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASSL di competenza.

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

L'accoglienza

L'operatore della Reception informa l'équipe d'accoglienza dell'arrivo dell'Ospite che accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza.

L'Operatore Socio-Sanitario (OSS) del nucleo di destinazione accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- 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);
- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate e gli incontri con i parenti;
- presentare gli altri Ospiti del nucleo, appena sarà possibile.

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica.

Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale dell'Ospite per mettere a punto il Piano Assistenziale Individuale (PAI). L'Ufficio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi e dei regolamenti interni relativi alla RSA o alla Comunità Integrata.

Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico visita il nuovo Ospite dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare.

Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari in collaborazione con il dietologo. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore Medico, 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 sono specificati nominativo e professione svolta.

Presso la Residenza San Nicola vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Sardegna. Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale.

Sulla base dei dati emersi, entro 15 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano. Sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PI ed il PAI vengono rivalutati almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

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

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

- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro al domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

La giornata tipo

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

MATTINA

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

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

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

POMERIGGIO

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

SERA

La cena viene servita intorno alle ore 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

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal medico (compresi i farmaci in fascia C che vengono richiesti dai medici ai familiari), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione. È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti se non formalmente richiesti. La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per gli Ospiti che adottano particolari regimi alimentari. Sono invece a carico dell'ASSL di competenza ausili sanitari personalizzati quali broncoaspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare e dispositivi per diabetici. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza 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 da lui o dai suoi familiari.

Assistenza medica

Presso la Residenza San Nicola opera il Direttore Medico assieme ad un'équipe medica. L'assistenza medica è sempre garantita come presenza attiva fino alle ore 19.00; da quell'ora e fino alle ore 09.00 del mattino il servizio è svolto in regime di reperibilità, con pronto intervento in caso di urgenze. I principali compiti del medico sono:

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

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

Assistenza infermieristica

La Residenza San Nicola garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

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

Assistenza alla persona

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSS) sotto la supervisione e controllo del Coordinatore dei Servizi.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

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

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

Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il terapeuta della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. Per tutti gli Ospiti, e in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, i terapisti della riabilitazione tengono gruppi di ginnastica dolce negli spazi comuni 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 della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione.

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;
- gite di gruppo.

Servizio psicologico

La Residenza mette a disposizione un servizio psicologico in risposta ai bisogni degli Ospiti e dei loro familiari, previo appuntamento.

Altri servizi

Fornitura ausili

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASSL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico della RSA, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ASSL di competenza con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori, etc.). La Residenza San Nicola dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (guanciali antidecubito);
- deambulatori;
- comode;
- ausili per il sollevamento della persona.

Servizio podologia

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

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da un parroco che celebra la SS. Messa presso la sala polifunzionale della struttura. 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.

Nucleo Protetto Alzheimer

La Residenza San Nicola dispone di due nuclei dedicati alla gestione degli Ospiti con Alzheimer o grave deterioramento cognitivo. I nuclei sono dei luoghi caratterizzati da spazi ampi e luminosi e dotati di sistemi di sicurezza per garantire le condizioni necessarie di protezione. Agli Ospiti affetti da demenze e Alzheimer, sotto la stretta sorveglianza di operatori specializzati, sono offerti gli stimoli riabilitativi delle terapie occupazionali e socio-assistenziali adeguate alle loro compromesse capacità cognitive e funzionali.

Particolare attenzione è rivolta allo studio comportamentale dell'Ospite finalizzato anche ad una riduzione della terapia farmacologica, attraverso specifici progetti di animazione.

Il Nucleo Protetto è seguito da uno psicologo a disposizione anche dei familiari degli Ospiti.

Spazi e servizi alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina centrale della struttura e successivamente consegnati ai nuclei 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. 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. I familiari possono consumare i pasti in compagnia degli Ospiti. La prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la Reception possibilmente almeno il giorno prima della consumazione. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pasta al pomodoro, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, prosciutto crudo, mortadella, pollo, fettina ai ferri, formaggio); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca, frutta cotta, fruttino, budino, macedonia;
- Merenda: tè o succhi di frutta; biscotti o merendine;
- 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, formaggio); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca o cotta.

In relazione alle prescrizioni dei PI/PAI personalizzati 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 ed estetista

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere. Tale servizio non è compreso nella retta e va prenotato presso la Reception.

Su richiesta, e secondo disponibilità, possono essere erogate prestazioni di manicure e pedicure estetica. Tale servizio non è compreso nella retta e può essere prenotato direttamente alla Reception.

Bar

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

Luoghi d'incontro

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

Al piano terra sono presenti diversi locali comuni a disposizione di Ospiti e visitatori:

- ampia hall/Reception con salottini ospitali;
- sale polivalenti;
- zona bar;
- Uffici Amministrativi/Ufficio Accoglienza;
- ambulatorio medico;
- locale parrucchiere.

Inoltre la struttura è dotata di un ampio giardino e un vasto parcheggio riservato.

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

Orari e trasferimenti

Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni, dalle ore 10.30 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.00. Le visite presso il nucleo riservato agli Ospiti ad alta intensità sanitaria sono invece possibili dalle ore 13.00 alle ore 14.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Gli orari indicati potrebbero subire nel corso dell'anno modifiche per problemi di carattere organizzativo e assistenziale. 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.

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione e consumare i pasti insieme agli Ospiti al piano o in occasione di banchetti con menù tematici organizzati dalla struttura.

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

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

- autobus linea 1: percorso via Baldedda - Piandanna;
- autobus linea 1/: percorso San Francesco - Piandanna.

AUTOMOBILE

La Residenza San Nicola è di facile accesso dai comuni limitrofi in quanto posizionata nei pressi dello svincolo della S.S. 131, principale arteria stradale della Sardegna.

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

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 San Nicola richiesti dagli Ospiti e dai familiari per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

Retta

Tariffe

RSA CASA DI RIPOSO

L'accesso in struttura è previsto in convenzione con l'ASL o in forma privata. Le tariffe variano da un minimo di € 61,00 ad un massimo di € 150,00 in base al soggiorno e al servizio scelto.

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.

Retta Giornaliera Soggiorno in Convenzione ASL (quota ospite)
sistemazione in camera doppia

- Bassa Intensità Profilo assistenziale R3B € 61,00
- Media intensità Profilo assistenziale R3A/R3D € 79,00
- Alta Intensità Profilo assistenziale R1/R2 a totale carico ASL
- Pazienti SLA e Stato vegetativo a totale carico ASL

Retta Giornaliera Soggiorno in Regime Privato

- Camera Doppia € 120,00

COMUNITÀ INTEGRATA

Retta Giornaliera Soggiorno in Regime Privato

- Camera Doppia da € 85,00 a € 96,00

Servizi inclusi

Le rette di degenza nella RSA includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, 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.
I farmaci sono forniti dalla farmacia territoriale dell'ASL (esclusi i farmaci in fascia C). Qualora non vi sia disponibilità, questi potranno essere richiesti al familiare.

La retta di degenza nella Comunità Integrata include:

- servizi di igiene alla persona;
- mobilizzazione;
- servizi di tipo alberghiero (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- assistenza infermieristica;
- assistenza medica di base attraverso il medico di medicina generale;
- assistenza sociale;
- terapia riabilitativa semplice;
- protezione e vigilanza continue;
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore in ogni camera;
- su richiesta e compatibilmente con le esigenze organizzative sono disponibili altri servizi come di seguito individuati.

Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- Servizio Parrucchiera e Estetista Parrucchiere (listino presso Reception)
- Servizio Telefonico in camera
- Servizio Trasporto Assistito in Ambulanza
- Visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal Parente o dal Garante (tra cui prestazioni odontoiatriche)
- Rilascio di certificati per Invalidità, Assicurazioni e Organi Ufficiali (rilasciata fatturazione da parte del Medico Certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici)

Le rette di degenza nella Comunità non includono:

- Servizio Parrucchiera e Estetista Parrucchiere (listino presso Reception)
- Servizio Telefonico in camera
- Servizio Trasporto Assistito in Ambulanza
- Visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal Parente o dal Garante (tra cui prestazioni odontoiatriche)
- Rilascio di certificati per Invalidità, Assicurazioni e Organi Ufficiali (rilasciata fatturazione da parte del Medico Certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici)

Contratto per soggiorno temporaneo

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da parte dell'Unità di Valutazione Territoriale competente.

Dimissioni

In caso di dimissioni anticipate è previsto un preavviso obbligatorio di 8 giorni. Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione (solo per gli Ospiti della RSA) 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 ASSL di competenza.

Agevolazioni

La Residenza San Nicola 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 gruppo.korian.it.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. La Direzione 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.



Soddisfazione e qualità

Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette alla Direzione di 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 San Nicola. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza San Nicola è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

Assemblea parenti

Sono previste tre assemblee annuali con il coinvolgimento dei parenti. Lo scopo è quello di creare un canale di comunicazione costante per condividere, coinvolgere ed informare circa le attività che vengono svolte in struttura, i progetti futuri e tutte le attività che riguardano la vita della Residenza.

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;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo 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

Posta

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

Richiesta di documentazione

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

I costi per il rilascio della documentazione sono:

- € 35,00 per la prima copia della cartella clinica (entro 50 pagine);
- € 70,00 dalla seconda copia (entro 50 pagine), oltre le 50 pagine il costo aggiuntivo sarà di € 0,10 a pagina;
- € 80,00 per il certificato di patologia con scale di disabilità.

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 medico del nucleo. È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception. Per gli Ospiti della RSA non è consentita la permanenza notturna fuori dalla struttura.

Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica.

L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito.

Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura o all'Ufficio Amministrativo.

Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal medico. La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza. Spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge. Tutti gli effetti personali dell'Ospite vengono raccolti da un incaricato e devono essere ritirati dai familiari entro una settimana dal decesso, trascorso tale termine temporale la struttura si ritiene autorizzata a disfarsene.

Polizza assicurativa

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

Revisione Carta dei Servizi

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

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Segesta Gestioni S.r.l. che gestisce la Residenza San Nicola (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@korian.it

Residenza per Anziani San Nicola

Via Piandanna 4/G
07100 Sassari
T +39 079 2550801
F +39 079 2550890

info.sannicola@korian.it

gruppo.korian.it