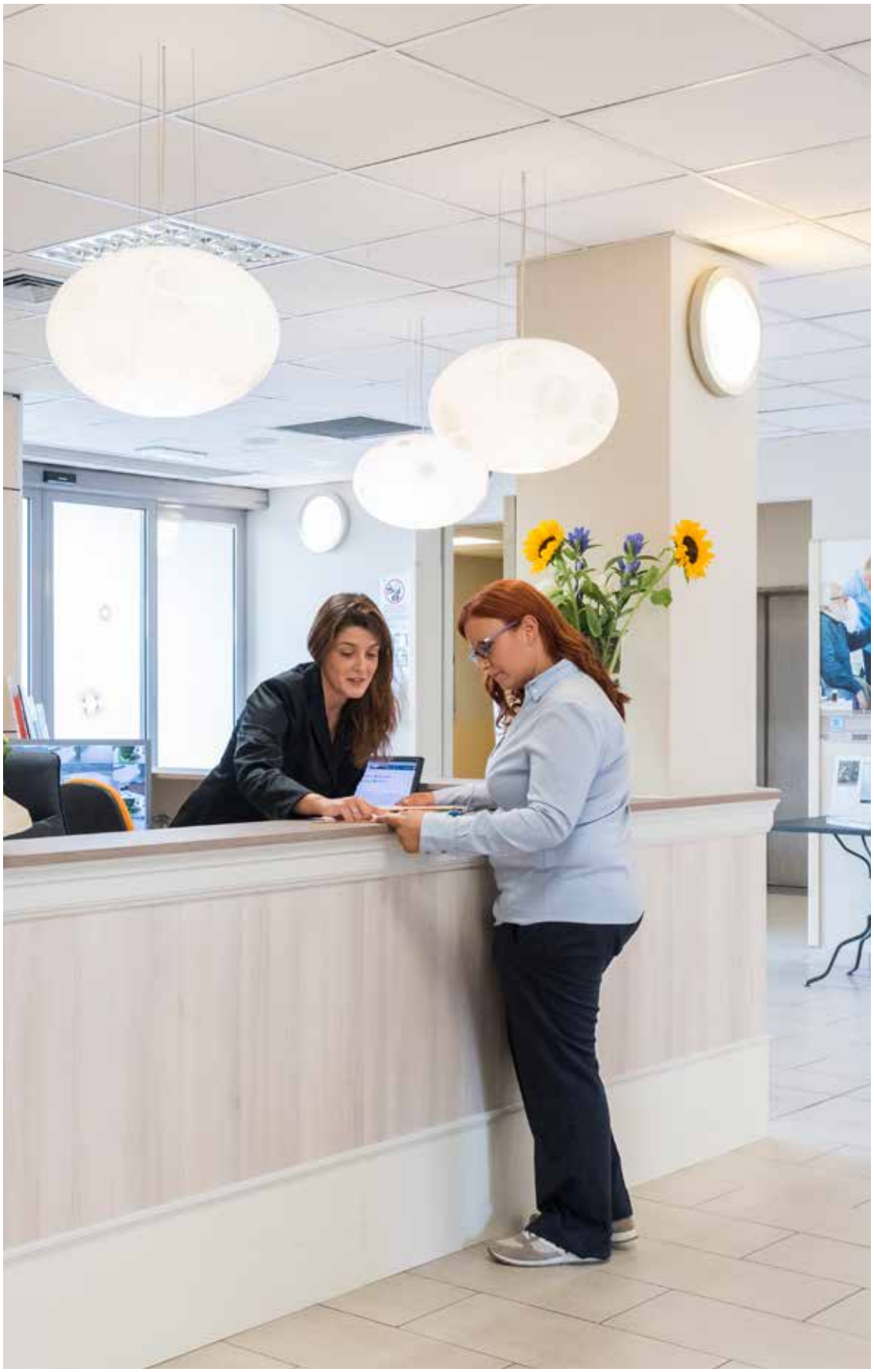
Santa Marta

RESIDENZA PER ANZIANI

Carta dei Servizi





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



La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.
A questo scopo Clariane ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

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

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

Il Gruppo Clariane

Indice

Benvenuti alla Residenza Santa Marta 6
La Residenza....6
Accesso alla struttura....6
Posti letto....6
Autorizzazione e accreditamento....7
Servizio RSA Aperta....7
Informazioni e domanda d'ingresso....7
Valori....8
Principi generali....9

Staff e competenze 10
Direttore Gestionale....10
Responsabile Sanitario....10
Coordinatore dei Servizi....11
Coordinatore Infermieristico....12
Referenti Assistenziali....12
Servizio Accoglienza....12

I primi passi nella Residenza 14
Lista d'attesa....14
Preliminari d'ingresso....14
Contraente....14
Documenti necessari....14
L'accoglienza....15
Periodo d'inserimento....16

I servizi per i nostri Ospiti 17
Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale....17
La giornata tipo....18
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi....18
Assistenza medica....19
Assistenza infermieristica....20
Assistenza alla persona....20
Attività di riabilitazione....20
Servizio socio-educativo....21
Servizio psicologico....21

Altri servizi 22
Fornitura ausili....22
Servizio podologia....22
Assistenza religiosa....22

Spazi e servizi alberghieri 23
Servizio ristorazione....23
Servizio di sanificazione ambientale....23
Parrucchiere ed estetista....23
Lavanderia....24
Bar....24
Luoghi d'incontro....24

Orari e trasferimenti 25
Orari di visita....25
Come raggiungerci....25
Trasporti assistiti....25

Retta 27
Tariffe....27
Servizi inclusi....27
Servizi non compresi nella retta....28
Deposito cauzionale....28
Contratto a tempo indeterminato....28
Contratto per soggiorno temporaneo....28
Assenze temporanee....28
Dimissioni....29
Detrazioni....29
Continuità delle cure....29

Carta dei Diritti dell'Anziano 30

Soddisfazione e qualità 31
Questionario di Soddisfazione....31
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti....31
Garanzie di qualità....31
Il Mediatore....32

Informazioni utili 33
Telefono....33
Posta....33
Richiesta della cartella socio-sanitaria....33
Uscita dalla struttura con i parenti....33
Protezione Giuridica....34
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 Santa Marta

La Residenza

La Residenza Santa Marta 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 Milano, in via Parenzo 9, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica, infermieristica e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. Considerata 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

La struttura è aperta dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e l'accesso ai piani è permesso la mattina dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e il pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 18.00, compatibilmente con le attività di cura. L'accesso alla struttura è consentito liberamente. 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

Korian Residenza Santa Marta dispone di 120 posti letto distribuiti in tre piani residenziali, con due nuclei abitativi per piano. Tutte le camere, singole e doppie, sono dotate di bagno privato con lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Le camere sono fornite di televisore e chiamata operatori.
Tutti i letti sono ad altezza variabile, a più 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;
- piccola palestra;
- piccola cucina.

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. Sono presenti due spazi verdi, uno dinnanzi e uno sul retro della struttura che permettono a Ospiti e familiari di godere del sole o dell'ombra in tutte le ore della giornata. La permanenza nei giardini è resa più gradevole da gazebo, sedie e tavolini. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

Autorizzazione e accreditamento

La struttura ha ottenuto la seguente autorizzazione e accreditamento:

- Autorizzazione DIA - ASL di Milano Prot. n° 1527 del 10/06/2008;
- Accreditamento D.G.R. n° 8721 del 22/12/2008 per n. 120 posti letto.

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

Servizio RSA Aperta

Korian Residenza Santa Marta ha confermato la disponibilità a erogare il servizio RSA Aperta in attuazione della D.G.R. n° 7769 del 17/01/2018 "Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della D.G.R. n° 116/2013: terzo provvedimento attuativo - consolidamento del percorso di attivazione e monitoraggio delle misure innovative previste dalla D.G.R. n° 2942/2014 in funzione della qualificazione dei servizi offerti e della continuità assistenziale". Le attività, le prestazioni e le modalità di accesso al servizio sono descritte dettagliatamente nella Carta dei Servizi RSA Aperta.

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception.
La modulistica, che può essere scaricata dal sito korian.it nella sezione riservata alla Residenza Santa Marta, deve essere riconsegnata compilata prima dell'ingresso al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale.
Il personale del Servizio Accoglienza e la Direzione sono disponibili per effettuare visite guidate alla struttura. È possibile prendere visione degli spazi della struttura anche consultando il Virtual Tour presente sul nostro sito korian.it.

Valori

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

Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- 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.

Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

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

- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'Agenzia di Tutela della Salute di competenza;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione di farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura 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'Agenzia di Tutela della Salute.

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

Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale 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, infermieristici, educativi e fisioterapici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti Assistenziali;
- la raccolta dai Referenti Assisteziali delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

Coordinatore Infermieristico

Il Coordinatore Infermieristico collabora con il Responsabile Sanitario e il Coordinatore dei Servizi.
Tra le loro principali competenze figurano:

- gestisce, supervisiona e coordina gli infermieri;
- assicura l'applicazione dei protocolli operativi infermieristici e delle relative procedure;
- ricopre i turni di effettiva presenza in nucleo;
- supervisiona periodicamente le medicazioni degli Ospiti insieme agli infermieri in turno

Referenti Assistenziali

I Referenti Assistenziali sono le figure che si occupano del controllo e dell'organizzazione del servizio assistenziale dei nuclei/piani. Sono quindi il punto di riferimento per i familiari, sia per quanto riguarda la salute del proprio caro, sia per quanto riguarda l'andamento dei servizi erogati all'interno dei nuclei. Sono inoltre il punto di riferimento per tutti gli operatori e gli infermieri del nucleo e, con il proprio gruppo di lavoro, contribuiscono a garantire il buon andamento del servizio creando un clima più accogliente e familiare.
Tra le loro principali competenze figurano:

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

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 15:30 ed il martedì dalle ore 10:00 alle ore 16:30, per informazioni dettagliate (anche telefoniche).
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 Santa Marta è dotata di un Servizio di Reception disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:30, sabato domenica e festivi dalle ore 9:30 alle ore 13:00 e dalle ore 13:30 alle ore 18:30.

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

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

I primi passi nella Residenza

Lista d'attesa

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

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

Preliminari d'ingresso

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

Contraente

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

- del contratto;
- del regolamento interno.

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

Documenti necessari

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

- certificato di residenza o autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;

- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia e originale);
- eventuale certificato esenzione ticket (fotocopia);
- eventuale attestazione di invalidità (fotocopia);
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc., che risalgano al massimo a sei mesi precedenti);
- 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

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

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

Il medico curante, 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 Progetto Individuale.
Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;

- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- la scelta e revoca del medico curante.

Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento.
Il medico di medicina generale visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari.
È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui sono specificati nominativo e professione svolta. Presso la Residenza Santa Marta vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lombardia.
Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale.
Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano. Sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PI e 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 alle ore 07.00 con il risveglio e l'igiene personale, cui segue la colazione, che viene servita fino alle ore 09.30 nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolge la somministrazione della terapia, seguita dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, 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),

ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione.
È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.
La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per Ospiti che adottano particolari regimi alimentari. Sono invece a carico dell'Agenzia di Tutela della Salute ausili sanitari personalizzati quali broncoaspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare, 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 dal paziente o dai suoi familiari.

Assistenza medica

Nella Residenza Santa Marta opera il Responsabile Sanitario e un'équipe medica. L'assistenza medica è sempre garantita come presenza attiva dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 19.00, il sabato, dalle ore 9.00 alle ore 14.00 e con reperibilità la notte, il sabato pomeriggio e la domenica (le presenze sono esposte in struttura), 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, terapista 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 Santa Marta garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni primari;
- 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) coordinato da un Referente Assistenziale di Piano.
Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

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

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

Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al sabato 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.

Il servizio è inoltre supportato dall'intervento del medico fisiatra che, mediante una valutazione specifica, contribuisce alla pianificazione dell'intervento.

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

Il servizio è attivo in struttura nelle giornate di lunedì, giovedì e venerdì. Pone al centro i bisogni dell'Ospite e dei suoi familiari, promuovendo un'alleanza di cura all'interno di un processo conoscitivo e collaborativo che ha lo scopo di far elaborare e vivere al meglio sia l'inserimento sia la permanenza in struttura. Lo psicologo si occupa inoltre di effettuare le valutazioni cognitive, emotive e comportamentali periodiche degli Ospiti e di monitorare situazioni di particolare fragilità (che emergono dalle sue osservazioni e/o dalle segnalazioni dell'équipe), nonché di pianificare e coordinare le riunioni per redigere i Piani Assistenziali Individuali, assicurandosi che le valutazioni contenute nelle relazioni cliniche vengano comprese e condivise appieno dai familiari. Si confronta costantemente con il Servizio socio-educativo, con il quale valuta l'inserimento e l'andamento degli Ospiti nelle attività e nelle terapie non farmacologiche. Si occupa infine di progettare e implementare attività di stimolazione cognitiva e relazionale rivolte ai degenti, oltre che incontri psicoeducativi e di supporto rivolti ai familiari inerenti varie tematiche che ruotano attorno all'invecchiamento fisiologico e patologico.

Altri servizi

Fornitura ausili

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ATS di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il proprio 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'ATS con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, etc.).
La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

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

Servizio podologia

Il costo del servizio podologico, da programmare secondo le esigenze di ciascun Ospite individuate dall'équipe della RSA, è disponibile secondo il tariffario in Reception.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia di Santa Rita a Milano, che celebrano la SS. Messa all'interno della struttura, nel rispetto della 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 ai piani tramite appositi contenitori termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati da un nutrizionista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico.
I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e consegnati ai familiari con la modulistica si ingresso. 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 piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali, come testimoniato dalle schede tecniche presenti per ogni piatto proposto.
In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari. Si allega al presente documento e ne è parte integrante un esempio di menù.

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

I servizi di parrucchiere, barbiere, pedicure e manicure non sono inclusi nella retta e si possono prenotare direttamente alla Reception.

Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana. L'opzione comfort prevede la lavanderia dei capi personali inclusa nella retta.
Il corredo dell'Ospite è contrassegnato da un'etichetta in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna. I capi da contrassegnare dovranno essere consegnati alla Reception. È consigliabile predisporre un corredo di indumenti lavabile ad alte temperature.

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 gli Ospiti.
La struttura è caratterizzata da ampie superfici vetrate che garantiscono luminosità ed ampia visibilità all'esterno; le finiture in legno rendono l'ambiente gradevole ed accogliente. Al piano terra sono presenti diversi locali comuni a disposizione di Ospiti e visitatori: ampia hall/Reception, sala polivalente, sala cinema e zona bar. Il locale parrucchiere/estetista è situato al piano -1 così come la cappella. 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

Gli Ospiti possono ricevere visite in nucleo la mattina dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e il pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 18.00. È possibile accedere fuori da questi orari in casi eccezionali, previa autorizzazione del Responsabile Sanitario. 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. 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

- linea metropolitana MM2 (linea verde), fermata "porta Genova" e poi tram n. 2 direzione piazzale Negrelli: scendere al capolinea e imboccare via Parenzo; la struttura dista 5 minuti a piedi;
- linea metropolitana MM2 (linea verde), fermata "Romolo" e poi autobus n. 47, scendere alla fermata di via Giussani che incrocia via Parenzo all'altezza della RSA, che si trova sul lato opposto alla fermata dell'autobus.

AUTOMOBILE

Dall'autostrada A7 immettersi in v.le Famagosta, proseguire sempre dritto superando la rotatoria che porta in v.le Faenza e, successivamente, in via Parenzo.

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 Santa Marta per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. 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

Le tariffe variano da un minimo di € 99,70 ad un massimo di € 136,00 in base alla tipologia di camera, al soggiorno e al servizio scelto.

Retta Giornaliera Soggiorno in Lungodegenza

- Camera Doppia € 99,70
- Camera Doppia Comfort* € 103,50
- Camera Singola € 122,20
- Camera Singola Comfort* € 126,00

Retta Giornaliera Soggiorno Temporaneo (fino a 3 mesi)

- Camera Doppia € 116,20
- Camera Doppia Comfort* € 120,00
- Camera Singola € 132,20
- Camera Singola Comfort* € 136,00

* L'opzione Comfort include il Servizio Lavanderia indumenti personali.
Il pagamento delle prime due rette mensili dovrà avvenire con un bonifico che comprenderà degenza e cauzione, in via anticipata e successivamente entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso, tramite SEPA a favore di "Segesta Gestioni S.r.l.".
Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

Servizi inclusi

La retta di degenza nella Residenza include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana; la lavanderia degli indumenti degli Ospiti è fornita solo a coloro che scelgono le tariffe con l'opzione comfort;
- 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).

Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza nella Residenza non include:

- Servizi Estetici: Parrucchiere e Barbiere, Manicure e Pedicure,
- Podologia (listino presso Reception)
- Servizio Trasporto Assistito in Ambulanza

Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità, e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 2.000,00 (duemila/00) per contratti a tempo indeterminato. L'importo, comprensivo degli interessi maturati ai sensi di legge, sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazioni di morosità.

Contratto a tempo indeterminato

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

Contratto per soggiorno temporaneo

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza su istanza del cliente, minimo 8 giorni prima della data di scadenza.

Assenze temporanee

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

Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, il vestiario e gli effetti personali. Le dimissioni sono previste

in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione.
La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e Agenzia di Tutela della Salute.

Detrazioni

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

Continuità delle cure

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura l'equipe di cura formula e rilascia all'Ospite e alla famiglia la Scheda Virgilio, che consente il corretto prosieguo delle Cure.

Carta dei Diritti dell'Anziano

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

Soddisfazione e qualità

Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano.
I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.
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 o fare una segnalazione telefonica o via mail; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.
Si allega al presente documento e ne è parte integrante, un esempio di modulo Korian Reclami/Apprezzamenti.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Santa Marta. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza Santa Marta è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno dell struttura 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 korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@clariane.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

Telefono

È possibile ricevere telefonate dall'esterno attraverso cordless dedicati.
Gli scatti delle telefonate in uscita potranno essere addebitati al costo del gestore telefonico.

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 della cartella socio-sanitaria

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

Soggetti legittimati alla richiesta:

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

Modalità di richiesta:

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

Tempi di rilascio:

- entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta completa

Costi:

- previsti a copertura delle spese di duplicazione e gestione documentale

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

- Per la compilazione del certificato d'invalidità il costo è di € 110,00 + iva.

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

Uscita dalla struttura con i parenti

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio

e delle normative vigenti, le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Responsabile Sanitario. È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception. In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è preferibile inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica.
L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito.
Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura, all'Ufficio Accoglienza e all'Ufficio Tutele oppure all'Ufficio Protezione Giuridica, presso Dipartimento ASSI, corso Italia 19, telefono +39 02 85788072.

Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. Il decesso viene comunicato dal medico di turno. La salma viene composta nel locale apposito (camera mortuaria). La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge. Inoltre i familiari potranno ritirare il vestiario e gli effetti personali del defunto.

Polizza assicurativa

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

Revisione Carta dei Servizi

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

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Segesta Gestioni S.r.l., che gestisce la Residenza Santa Marta (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.

Esempio di menù

	Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Lun.	Trofie al pesto Crema di zucchine	Bocconcini di tacchino agli aromi Formaggio caprino	Carote al burro
Mar.	Penne integrali all'ortolana Crema di carote	Tortino di melanzane Spalmabile salisburghino	Erbette saltate
Mer.	Insalata di riso Crema di piselli	Platessa alla mugnaia Gorgonzola	Peperoni gratinati
Gio.	Pizza margherita Crema di porri	Insalata di pollo Prosciutto crudo	Fagiolini in agrodolce
Ven.	Pennette tonno e olive Crema di patate	Pesce spada alla mediterranea Robiola	Melanzane al forno
Sab.	Risotto asparagi e speck Crema di pomodoro	Scaloppina di tacchino al limone Salame Milano	Tris di verdura
Dom.	Gnocchi pomodorini e basilico Vellutata di finocchi e grana	Arrosto di manzo Primo sale	Zucchine trifolate

Pane; frutta fresca, cotta (mela) o frullata; budino.

Alternative fisse

Primi piatti

- Pastina in brodo
- Pasta al pomodoro

Secondi piatti

- Polpette di manzo in umido
- Prosciutto cotto
- Crescenza

Contorni

- Purea di patate
- Insalata di stagione

Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale di servizio ed è possibile richiedere allo stesso di consultare l'apposita documentazione che verrà fornita a richiesta. Nei menù a disposizione degli Ospiti l'allergene è indicato dal numero che lo identifica in tabella (es. 1 = Cereali). Sono inoltre a disposizione diete in bianco o individuali per patologie; le tabelle dietetiche giornaliere (valori medi) sono disponibili su richiesta.

Revisione17 del 1 luglio 2026

KORIAN

Numero Verde 800 100 510
customerservice@clariane.it

Residenza per Anziani Santa Marta

Via Parenzo 9
20143 Milano
T +39 02 63470390
F +39 02 63470390

info.santamarta@korian.it

korian.it