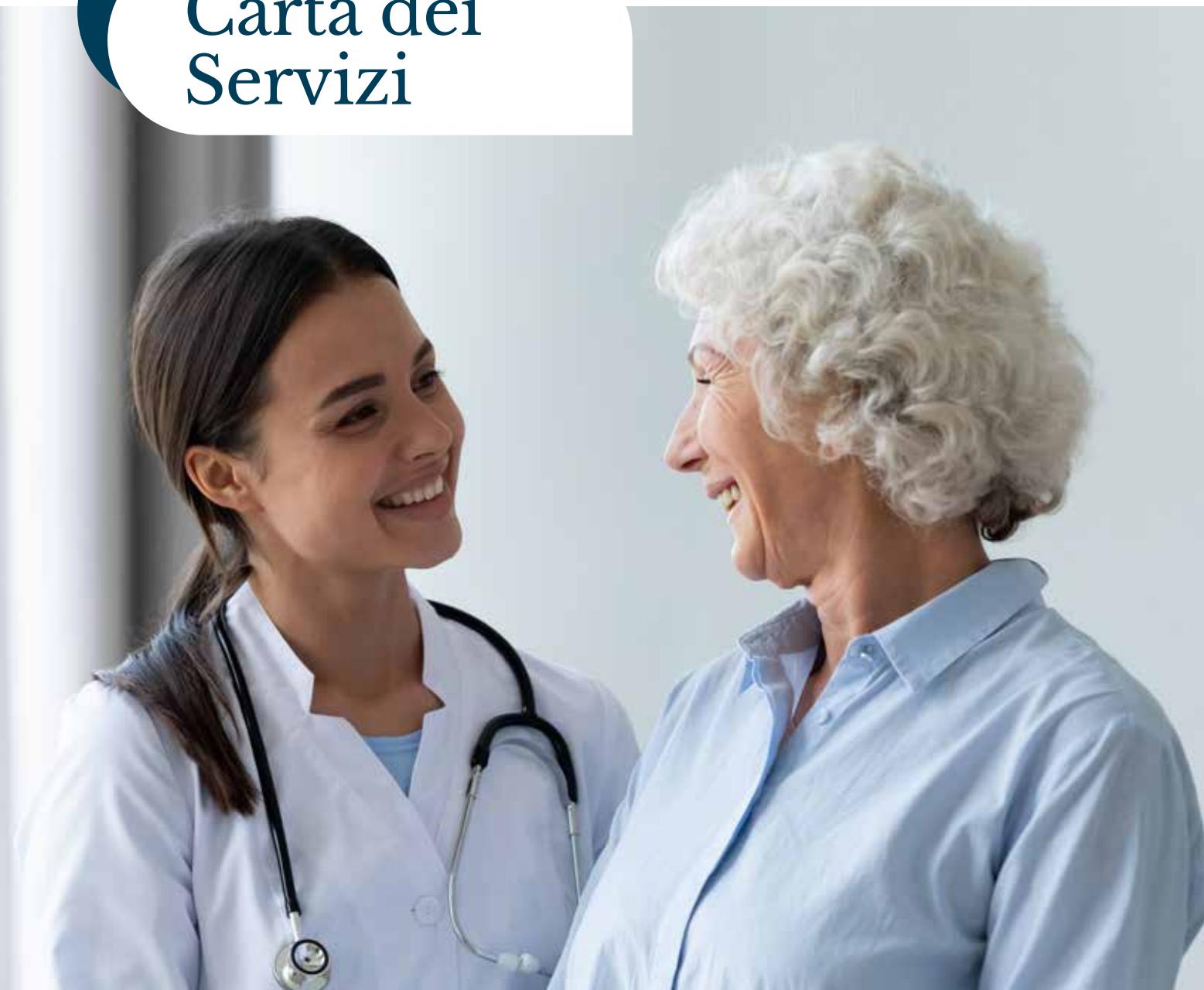




# Smeralda

Carta dei  
Servizi





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



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

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

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

*Il Gruppo Clariane*



# Indice

<b>Benvenuti alla Residenza Smeralda</b>	<b>6</b>
La Residenza.....	.6
Accesso alla struttura.....	.6
Posti letto.....	.6
Autorizzazione e accreditamento.....	.7
Informazioni d'ingresso.....	.8
Valori.....	.8
Principi generali.....	.9
<b>Staff e competenze</b>	<b>10</b>
Direttore Gestionale.....	.10
Direttore Medico.....	.10
Coordinatori dei Servizi .....	.11
Servizio Accoglienza.....	.12
<b>I primi passi nella Residenza</b>	<b>13</b>
Domanda d'ingresso.....	.13
Preliminari d'ingresso.....	.13
Contraente.....	.13
Documenti necessari.....	.14
L'accoglienza.....	.14
Periodo d'inserimento.....	.15
<b>I servizi per i nostri Ospiti</b>	<b>16</b>
Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale.....	.16
Progetto e Programma Riabilitativo Individuale.....	.17
La giornata tipo.....	.17
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	.18
Assistenza medica.....	.19
Assistenza infermieristica.....	.19
Assistenza alla persona.....	.20
Attività di riabilitazione.....	.20
Servizio socio-educativo.....	.21
Servizio psicologico.....	.21
<b>Altri servizi</b>	<b>22</b>
Fornitura ausili.....	.22
Servizio podologia.....	.22
Assistenza religiosa.....	.22



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



Benvenuti alla  
Residenza Smeralda

## La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Smeralda 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 nel Comune di Padru, distante solo 20 km dal centro di Olbia, offre quiete e serenità a chi vuole vivere a stretto contatto con l'entroterra dell'isola: circondata da 15.000 mq di parco verde, è l'oasi ideale per un soggiorno accogliente e confortevole, con la possibilità per gli Ospiti di fare piacevoli passeggiate in giardino o riscoprire il territorio circostante. La Residenza Smeralda dal 2004 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. All'interno della Residenza sono presenti, inoltre, il servizio di Comunità Integrata e il Nucleo di Riabilitazione Globale a Ciclo Continuativo rivolto al trattamento di disabilità importanti e multiple. 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

Per tutelare al meglio la salute dei nostri Ospiti, tutte le persone che accedono alla struttura (dipendenti, familiari, fornitori, ministri di culto, etc.) possono essere sottoposte a misure di sorveglianza (trage, verifica Green Pass, monitoraggio temperatura) come disposto dalla normativa vigente, in base alla situazione epidemiologica.

## Posti letto

La Residenza Smeralda è una struttura convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, autorizzata e accreditata per:



- 80 posti letto in regime di RSA;
- 21 posti in regime di Comunità Integrata;
- 10 posti destinati al Nucleo di Riabilitazione Globale a Ciclo Continuativo.

La struttura è dislocata su tre livelli, dotata di camere doppie e singole (con bagno privato con lavabo, doccia e ausili di sicurezza). Le camere sono fornite di televisore, aria condizionata 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;
- sala polifunzionale.

All'interno della struttura sono presenti, inoltre, due palestre, la sala caffetteria dotata di distributore automatico per bevande calde e fredde e una cucina interna.

## Autorizzazione e accreditamento

La Residenza Smeralda è in possesso di accreditamento istituzionale definitivo rilasciato con Provvedimento Unico di rinnovo n° 01 del 06/07/22 come struttura sanitaria ad alta complessità destinata a:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per capacità operativa di n. 80 posti letto;
- Nucleo di Riabilitazione Globale a Ciclo Continuativo per persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale, con capacità operativa di n. 10 posti letto.

La RSA, in conformità a quanto previsto da ss.mm.ii. e da ultimo D.G.R. n° 6/9 del 2021, garantisce:

- una sistemazione residenziale con connotazione il più possibile familiare, in modo da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e privacy e da stimolare al tempo stesso la socializzazione tra gli Ospiti;
- interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a curare malattie croniche o le loro riacutizzazioni e a prevenire il danno ulteriore;
- un'assistenza individualizzata orientata alla tutela e al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi e alla promozione del benessere.

Il Nucleo di Riabilitazione Globale a Ciclo Continuativo di tipo estensivo eroga prestazioni di riabilitazione in fase post-acute in regime di degenza a tempo pieno. Tale tipologia di trattamento è giustificata (eventualmente come completamento di un ciclo intensivo) per menomazioni e disabilità gravi in fase subacuta, suscettibili di modificabilità clinico-funzionale, nel caso in cui esistano limiti dell'autosufficienza nelle attività elementari, tali da comportare un piano di intervento riabilitativo complesso di media intensità (almeno due ore di trattamento giornaliere, da distribuirsi nell'arco della giornata) e tali da richiedere sostegno e attività di nursery o sorveglianza nell'arco delle 24 ore e se le condizioni del Paziente consentono tale tipo di trattamento. Il Progetto Riabilitativo Individuale non può quindi essere realizzato in regime ambulatoriale. La durata dei trattamenti non può superare 120 giorni. La struttura è altresì autorizzata all'esercizio per n° 21 posti di Comunità Integrata rilasciata dal Comune di Padru con Provvedimento Unico dello Sportello SUAPE prot. n° 37/2011 del 20/05/2011. Nel luglio 2021 la struttura ha ottenuto la Certificazione per il Sistema Gestione della Qualità conforme allo standard ISO 9001:2015 per il campo applicativo "Progettazione ed erogazione di servizi sanitari, infermieristici, assistenziali, educativi, riabilitativi, di supporto psicologico inclusi i servizi di ristorazione e alberghieri in Residenze Sanitarie Assistenziali e Comunità Integrata in regime residenziale, in presidio di Riabilitazione Globale a Ciclo Continuativo (IAF38)".

## Informazioni d'ingresso

Le persone interessate possono richiedere informazioni telefonicamente o via mail presso l'Ufficio Accoglienza della struttura. Il personale si rende disponibile a fornire tutte le informazioni necessarie.

## Valori

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

### **PARTECIPAZIONE**

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

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

### **ACCESSIBILITÀ**

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



## Staff e competenze

All'interno della Residenza Smeralda, 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;
- 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.

### **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 dell'ASSL competente, 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 dei 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'ARES/ASSL di competenza.

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

## Coordinatori dei Servizi

I vari Coordinatori dei Servizi collaborano con il Direttore Gestionale e il Direttore Medico per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della struttura.

All'interno della Residenza Smeralda sono presenti:

- Coordinatore Infermieristico;
- Coordinatore Operatori Socio-Sanitari (secondo piano);
- Coordinatore Operatori Socio-Sanitari (piano terra e primo piano);
- Coordinatore Fisioterapico.

Tra le loro principali competenze figurano:

- il controllo e l'organizzazione dei servizi (socio-assistenziale, infermieristico, fisioterapico);
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;

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

## Servizio Accoglienza

### RECEPTION

La Residenza Smeralda è dotata di una Reception attiva dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00 e il sabato, dalle ore 09.00 alle ore 12.00. 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 in struttura e dimissioni;
- 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;
- prenotazioni di visite con gli Ospiti, appuntamenti con i medici e il Direttore Gestionale;
- prenotazione parrucchiere, estetista e podologo;
- sottoscrizione del contratto e informazioni in merito alle attività in struttura;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati, dichiarazioni e copia della cartella sanitaria;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 17.00 alle ore 20.00, il sabato dalle ore 12.00 alle ore 19.00 e la domenica dalle ore 09.00 alle ore 19.00 è presente il servizio di portierato/vigilanza.



## I primi passi nella Residenza

### Domanda d'ingresso

La domanda d'inserimento in RSA dovrà essere presentata presso il Punto Unico di Accesso (PUA) del Distretto Sanitario di residenza dell'utente, da parte dell'Ospite e/o dai suoi familiari o da parte dell'Unità Operativa ospedaliera presso cui la persona si trova ricoverata.

Il Punto Unico di Accesso sottopone la richiesta all'Unità di Valutazione Territoriale (UVT); l'ammissione in RSA è quindi subordinata al parere positivo espresso dall'UVT che costituisce il presupposto per l'avvio delle procedure di presa in carico dell'assistito. Il verbale autorizzativo rilasciato dall'UVT conterrà il profilo assistenziale definito secondo modalità multidimensionali sulla base delle intensità di cure e i tempi di permanenza in RSA.

Sulla base delle richieste, il PUA provvederà alla collocazione nella lista d'attesa che prende in considerazione sia il criterio dell'urgenza (dimissioni ospedaliere e segnalazioni del Servizio Sociale) sia quello cronologico.

Il Servizio Accoglienza aggiorerà l'UVT sulla disponibilità dei posti letto nella Residenza, la quale provvederà a comunicare il nuovo ingresso.

Sarà cura dell'Ufficio Accoglienza della struttura contattare l'Amministratore di Sostegno o familiari di riferimento, per fornire tutte le informazioni necessarie e pianificare insieme l'ingresso del nuovo Ospite.

### Preliminari d'ingresso

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.

Il giorno dell'arrivo in struttura l'Ospite, l'Amministratore di Sostegno o un suo familiare sottoscrivono il contratto e il regolamento interno della struttura.

Infine, vengono fornite tutte le informazioni amministrative e sul funzionamento della struttura.

### Contraente

Il contratto con la Residenza Smeralda stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.



A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

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

## Documenti necessari

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

- autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido (copia);
- tessera sanitaria d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (copia);
- eventuale certificato esenzione ticket (copia);
- eventuale certificato di invalidità civile (copia);
- eventuale nomina dell'Amministratore di Sostegno rilasciata dal Tribunale (copia);
- relazione attualizzata rilasciata dal reparto di provenienza o dal medico di base;
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc., che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti e certificati vaccinali);
- verbale di inserimento rilasciato dall'Unità Valutativa Territoriale di residenza e indicazione del profilo assistenziale;
- 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 che sanitario-assistenziale.

## L'accoglienza

Una volta concordato l'ingresso con l'Unità Valutativa Territoriale e il familiare di riferimento, l'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite, che viene accolto insieme ai familiari all'ingresso nella Residenza.

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

- presentare gli altri Ospiti del nucleo;

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

Il 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 Progetto Individuale. Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con l'Amministratore di Sostegno o il familiare di riferimento per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione del contratto di soggiorno;
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi.

## Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico 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 speciali. 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 Smeralda 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). All'interno della Residenza è presente l'Unità di Valutazione Interna (UVI) con il compito di:

- presa in carico globale dell'Ospite all'interno della struttura attraverso l'elaborazione del PAI;
- valutazione continua della persona ricoverata secondo modalità multidimensionali;
- interrelazione periodica con l'UVT.

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 dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe multidisciplinare predisponde 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. I PAI vengono rivalutati sempre prima della scadenza del verbale dell'Unità Valutativa Territoriale e comunque ogni qualvolta emergano 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.

## Progetto e Programma Riabilitativo Individuale

Per tutti gli Ospiti presenti nel Nucleo di Riabilitazione Globale a Ciclo Continuativo è previsto l'immediato avvio della formulazione di un Progetto Riabilitativo Individuale, in cui devono essere indicati:

- le condizioni di salute con attenzione alle risorse e potenzialità della persona;
- un'adeguata e articolata diagnosi funzionale;
- i risultati attesi e le modalità di valutazione degli stessi;
- le scale di valutazione utilizzate.

Tale documento si articola:

- nel Progetto Riabilitativo Individuale, inteso come documento multidisciplinare e di integrazione socio-sanitaria;
- nel Programma Riabilitativo Individuale, di valenza prevalentemente tecnico-professionale, si definiscono: le aree specifiche di intervento durante il periodo di presa in carico, le indicazioni al trattamento e gli interventi specifici, gli obiettivi valutabili e quantificabili nonché le procedure tecniche, che si verificano e si aggiornano periodicamente durante il periodo di presa in carico.

## La giornata tipo

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



**MATTINA**

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni d'igiene personale e la colazione. Successivamente si svolge la somministrazione della terapia, le attività fisioterapiche, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le terapie non farmacologiche e le attività educative, di 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, al termine della quale è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività riabilitativo-educative.

**SERA**

Al termine della cena, servita intorno alle ore 18.00, gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione e trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre coloro che lo desiderano verranno accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno.

**Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi**

Ad ogni Ospite è garantita l'assistenza farmaceutica comprensiva di farmaci previsti nel prontuario regionale e prescritti dal medico (compresi i farmaci in fascia C), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione, dispositivi e materiale di consumo necessari alla somministrazione dei medicinali. 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 (pannolini, cateteri vescicali), i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate) e i prodotti dietetici specifici per Ospiti con particolari regimi alimentari. Sono invece a carico dell'ASSL di competenza gli 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 giudicati necessari, all'esterno della struttura, vengono attivati dal medico della RSA e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, compatibilmente con le esenzioni di cui è titolare l'Ospite. A totale carico dell'Ospite sono eventuali visite specialistiche private, effettuate presso la struttura o ambulatori esterni.



Il trasporto non è a carico della RSA e all'Ospite viene chiesto di essere accompagnato da un familiare o da un suo delegato. La Residenza può, su richiesta dell'Ospite, prenotare un trasporto sanitario assistito a pagamento. La Residenza Smeralda opera garantendo gli standard di personale previsti dalle linee di indirizzo in materia di RSA e strutture sanitarie e socio-sanitarie di riabilitazione.

## Assistenza medica

Il Direttore Medico esegue un controllo diretto sull'attività dei medici e di tutta l'équipe socio-sanitaria. A tutti gli Ospiti è garantita l'assistenza medica. Dal momento dell'inserimento in RSA, l'Ospite rimane a carico del medico di struttura, responsabile del benessere psicofisico dello stesso.

I medici sono presenti dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 18.00. Nelle ore notturne, nelle giornate di sabato, domenica e festivi è attivo un servizio di reperibilità medica, garantendo così la copertura dell'assistenza sulle 24 ore. 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 e confronto con le altre figure professionali, interne o esterne alla struttura, per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- 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 Smeralda 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) sotto la supervisione e controllo del Coordinatore e Direttore Medico. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;
- bagno assistito;
- assistenza alla deambulazione e alla mobilizzazione;
- 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 la relazione tra Ospite e operatore.

## Attività di riabilitazione

### RSA E COMUNITÀ INTEGRATA

All'interno della Residenza per Anziani e della Comunità Integrata gli Ospiti svolgono attività riabilitative in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente. I tempi del trattamento rispettano gli standard previsti per profilo assistenziale assegnato dall'Unità Valutativa Territoriale del distretto di residenza. I fisioterapisti svolgono trattamenti individuali e/o ginnastica di gruppo 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.

### NUCLEO DI RIABILITAZIONE GLOBALE A CICLO CONTINUATIVO

Si tratta di interventi generalmente diretti al completamento del processo di recupero e del progetto di riabilitazione intensiva, oppure di interventi di elezione in condizioni derivanti da patologie croniche, evolutive o stabili, congenite o acquisite. Tali attività sono rivolte al trattamento di disabilità importanti e multiple con possibili esiti permanenti, che richiedono una presa in carico nel medio termine attraverso la formulazione e la revisione di un Progetto Riabilitativo Individuale.



La riabilitazione è garantita dal lunedì al sabato attraverso la presenza di fisioterapisti e logopedista e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il trattamento ha una durata di 2 ore giornaliere (distribuite nell'arco della giornata) in base alla patologia del Paziente.

## **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 sono rivolte al singolo Ospite in base alle caratteristiche personali e riguardano:

- laboratorio di stimolazione sensoriale e cognitiva;
- laboratorio di approccio empatico;
- cura del sé;
- laboratorio di preghiera;
- laboratorio creativo e artistico/manuale;
- attività ludico-ricreative;
- progetto outdoor education;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- terapie non farmacologiche in collaborazione con lo psicologo della struttura (doll therapy, ROT, reminiscenza, Memory Card, Formcube, Empathy Box, Silverfit e Soft Gym).

## **Servizio psicologico**

Nella Residenza è attivo il servizio psicologico a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari, con ricevimento dal lunedì al venerdì previo appuntamento, che prevede le seguenti attività:

- incontro con il nuovo Ospite e i familiari se presenti;
- valutazione della condizione psico-affettiva e dell'umore dell'Ospite e compilazione della cartella clinica dell'Ospite, somministrando anche eventuali scale di valutazione in accordo con l'équipe.

Sulla base della valutazione effettuata e/o delle segnalazioni dell'équipe assistenziale, lo psicologo propone eventualmente un accompagnamento psicologico e, nel corso della definizione del Progetto Individuale, definisce un progetto condiviso con l'équipe. Lo psicologo offre inoltre feedback in relazione alle difficoltà emotive, alle preoccupazioni e alle aspettative emerse durante i colloqui con le famiglie.



## Altri servizi

### **Fornitura ausili**

L'erogazione delle protesi e degli 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 (carrozzine, deambulatori, etc.).

La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti e offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza, come previsto dalla normativa di accreditamento.

### **Servizio podologia**

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

### **Assistenza religiosa**

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. L'assistenza religiosa cattolica è garantita con la presenza settimanale di un ministro straordinario e periodicamente è prevista la presenza del parroco per la celebrazione della SS. Messa presso la cappella della struttura. A richiesta degli Ospiti, viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. 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 per Anziani Smeralda dispone di un nucleo dedicato alla gestione degli Ospiti con Alzheimer o grave deterioramento cognitivo. Il nucleo è un luogo caratterizzato da spazi ampi e luminosi e dotati di sistemi di sicurezza per garantire le condizioni necessarie di protezione. Agli Ospiti anziani 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 educativi.

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

La Residenza, al fine di garantire la qualità del proprio servizio, ha ritenuto opportuno dotarsi di una propria cucina. I pasti sono preparati dagli addetti al servizio cucina della struttura e vengono consegnati ai piani con appositi carrelli termici, che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù, in collaborazione con un esperto biologo nutrizionista, sono elaborati tenendo conto del bilanciamento dei nutrienti e delle linee guida sulla salute, ma anche nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù proposti sono studiati per essere equilibrati, sia dal punto di vista calorico sia nutrizionale, e ne vengono offerte quattro tipologie differenti a seconda della stagione.

L'assistenza diretta durante i pasti 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. Il personale garantisce una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: a scelta caffè, caffellatte o tè con biscotti o fette biscottate, yogurt, marmellate e frutta;
- Idratazione mattina: acqua, tè, succhi di frutta, budini, yogurt e torte;
- Pranzo: primo piatto del giorno o alternativa (riso in bianco, pasta in bianco o al pomodoro, pastina in brodo); secondo piatto del giorno o alternativa (prosciutto crudo, polpette al pomodoro, petto di pollo lessato, formaggi); contorno del giorno o alternativa (insalata verde, purea di patate); frutta fresca e/o frullata;
- Merenda: acqua, tè, succhi di frutta, budini, yogurt e torte;
- Cena: primo piatto del giorno o alternativa (riso in bianco, pasta in bianco o al pomodoro, pastina in brodo); secondo piatto del giorno o alternativa (prosciutto crudo, polpette al pomodoro, petto di pollo lessato, formaggi); contorno del giorno o alternativa (insalata verde, purea di patate); frutta fresca e/o frullata;

È possibile predisporre diete individualizzate per particolari patologie. Per gli Ospiti con problematiche nutrizionali è prevista la preparazione di frullati e macinati o la somministrazione di prodotti per diete enterali. Nell'ottica di un miglioramento continuo del benessere degli Ospiti della struttura, la Residenza Smeralda utilizza la piattaforma "Ristocloud", integrata con la cartella clinica elettronica dell'Ospite, che permette all'équipe di cura di trasformare il pasto in un momento di fondamentale importanza e consentendo alla cucina di avere sempre sotto controllo tutte le indicazioni fornite dal medico, rispetto a diete speciali e consistenze.

## **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 ed estetista per prestazioni di manicure e pedicure estetica. Tali servizi non sono compresi nella retta e vanno prenotati preventivamente presso l'Ufficio Accoglienza.

## **Lavanderia**

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana. Il lavaggio degli indumenti degli Ospiti non è compreso nella retta di degenza.

## **Sala caffetteria**

Al piano terra è presente una sala caffetteria a disposizione di Ospiti e visitatori, in cui sono presenti distributori automatici di merende e bevande calde e fredde.

## **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:

- ampia hall/reception con salottini ospitali;
- sale polivalenti;
- zona caffetteria;
- Ufficio Accoglienza;



- ambulatorio medico;
- locale parrucchiere;
- palestre.

Le visite dei familiari possono essere riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica. Inoltre la struttura è dotata di un ampio giardino e un vasto parcheggio riservato.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

La Residenza, al fine di tutelare e garantire per i propri Ospiti il corretto svolgimento dell'igiene, cura, vestizione, alimentazione e riposo pomeridiano, consente l'accesso ai visitatori il mattino, dalle ore 10.00 alle ore 11.00 e nel pomeriggio, dalle ore 16.30 alle ore 17.30. Eventuali eccezioni dovranno essere valutate e autorizzate direttamente dal Direttore Medico.

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.

È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso tutti. In caso di situazioni critiche, e previa autorizzazione della Direzione, è consentita la presenza al di fuori degli orari indicati. Gli Ospiti possono decidere che sia impedito a persone non gradite di far loro visita.

### Come raggiungerci

#### MEZZI PUBBLICI

- autobus da/per Olbia: 3 volte al giorno.

#### AUTOMOBILE

La struttura è di facile accesso dai comuni limitrofi; è possibile raggiungere la Residenza passando dalla Strada Statale 131, diramazione centrale nuorese, oppure dalla Strada Provinciale 110 e dalla Strada Provinciale 24.

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

### Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere in modo autonomo 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 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

Come stabilito dalla D.G.R. della Regione Autonoma della Sardegna n. 11/13 del 30/04/2024, le rette per gli Ospiti degenzi presso la RSA variano in base al profilo assistenziale determinato dall'Unità Valutativa Territoriale: L'accesso in struttura è previsto in convenzione con l'ASL o in forma privata. La retta in convenzione con l'ASL è suddivisa in due componenti: la quota alberghiera, a carico dell'Ospite, e la quota sanitaria, a carico dell'ASL. La quota a carico dell'Ospite varia a seconda del livello assistenziale assegnato dall'Unità Valutativa Multidisciplinare dell'ASL competente.

#### **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

#### **Retta giornaliera soggiorno in Regime Privato**

- Camera doppia € 100,00

#### **Comunità Integrata**

#### **Retta giornaliera soggiorno in Regime Privato**

- Camera doppia € 71,00

Per il **Nucleo di Riabilitazione Globale** a Ciclo Continuativo, la tariffa giornaliera, stabilita con D.G.R. n. 33/10 del 13/10/2023, è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

### Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica,



assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; fornitura di farmaci forniti dalla farmacia territoriale, presidi e ausili per l'incontinenza).

## **Servizi non compresi nella retta**

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- Lavanderia indumenti personali forfait mensile: € 85,00
- Farmaci in fascia C
- Servizio di trasporto Ambulanza

Per tutte le informazioni in merito è possibile rivolgersi alla Reception.

Le rette di degenza nella Comunità non includono:

- Lavanderia indumenti personali forfait mensile: € 85,00
- Farmaci in fascia C
- Servizio di trasporto Ambulanza
- Parrucchiere, estetista, podologo, giornali, telecomando TV
- Centro di Riabilitazione Globale a ciclo continuativo di tipo estensivo

## **Contratto a tempo indeterminato**

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare alla Reception.

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 parte dell'Unità di Valutazione Territoriale competente.

## **Dimissioni**

La dimissione viene effettuata dal medico di struttura come stabilito dall'Unità Valutativa Territoriale, garantendo il coordinamento con il Punto Unico d'Accesso al fine di favorire le soluzioni assistenziali più appropriate nei confronti del soggetto in dimissione e la continuità del percorso di cura.

In caso di dimissione anticipata è previsto un preavviso di 15 giorni;

l'Ospite o il suo garante sarà tenuto a comunicare per iscritto la data della dimissione all'Ufficio Accoglienza.



Al momento della dimissione vengono rilasciati all'Ospite o al suo garante la lettera di dimissione, la copia della terapia in corso ed eventuali farmaci per i 3 giorni successivi. 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 Tuttore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione e in forma assistita con Comune e ASSL di competenza.

## **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.

## Soddisfazione e qualità

### Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno e in ogni caso sempre prima della dimissione dalla struttura, 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 e obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. 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 e 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 Smeralda. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza 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.

### Il Mediatore

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo, che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.



Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@korian.it](mailto:mediatore@korian.it).

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



## Informazioni utili

### Telefono

Durante le ore ricreative, è possibile effettuare videochiamate con la collaborazione dello staff educativo.

### 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 20 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. I costi per il rilascio della documentazione sono:

- € 35,00 per la prima copia della cartella clinica (dalla seconda copia il costo è pari a € 50,00);
- € 50,00 per il certificato di patologia;
- € 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 di struttura. È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception, che dovrà essere consegnata compilata e firmata almeno due giorni 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.

Nella struttura è presente un servizio di Segretariato Sociale, al quale è possibile rivolgersi per qualunque informazione, tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00 e il sabato, dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

## Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

La salma viene composta 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 verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari entro una settimana dal decesso, trascorso tale termine temporale la struttura si ritiene autorizzata a disfarsene. Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite.

## 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 attraverso una distribuzione controllata.



## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Residenza Smeralda 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 perseguitamento 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 apporrano 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](mailto:customerservice@korian.it)

**Residenza Smeralda**

Via Antonio Vivaldi  
07020 Padru (SS)  
T +39 0789 481011  
F +39 0789 481099

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

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