



# Collegio San Filippo Neri

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Servizi





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



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

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

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

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

*Il Gruppo Clariane*

# Indice

## **Benvenuti alla Residenza Collegio San Filippo Neri 6**

La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8

## **Staff e competenze 9**

Direttore Gestionale.....	9
Direttore Sanitario.....	9
Coordinatore Infermieristico.....	10
Coordinatore OSS.....	11
Servizio Accoglienza.....	11

## **I primi passi nella Residenza 13**

Lista d'attesa.....	13
Preliminari d'ingresso.....	13
Contraente.....	13
Documenti necessari.....	14
L'accoglienza.....	14
Periodo d'inserimento.....	15

## **I servizi per i nostri Ospiti 16**

Piano Assistenziale Individuale.....	16
La giornata tipo.....	17
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	17
Assistenza medica.....	18
Assistenza infermieristica.....	19
Assistenza alla persona.....	19
Attività di riabilitazione.....	20
Servizio socio-educativo.....	20
Servizio psicologico.....	20

## **Altri servizi 22**

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

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

## Benvenuti alla Residenza Collegio San Filippo Neri

### La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Collegio San Filippo Neri 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.. La struttura, situata a Lanzo Torinese (TO) in piazza Albert 8, si trova all'inizio delle Valli di Lanzo a circa 30 km dalla città di Torino, risultando ben raggiungibile dal sistema viario e ferroviario. La Residenza è dotata di 100 posti letto.

La struttura occupa un edificio di quattro piani fuori terra, servito da ascensori, monta lettighe e da scale che rendono indipendenti i vari nuclei tra loro e al contempo favoriscono gli spostamenti da un nucleo all'altro degli Ospiti con parziale o elevata non autosufficienza.

### Accesso alla struttura

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

La Residenza per Anziani Collegio San Filippo Neri dispone di 100 posti letto e ospita persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti. Tutte le camere sono doppie e dotate di bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza e televisore. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a due snodi e con sponde di protezione. Gli spazi comuni sono parzialmente climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- terrazze;
- soggiorno;
- infermeria;

- bagni assistiti;
- tisaneria/cucina.

Al primo piano è inoltre presente la palestra e il locale dedicato al servizio parrucchiere. La struttura è priva di barriere architettoniche, risultando totalmente accessibile come previsto dalla normativa in vigore.

Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente una terrazza panoramica al terzo piano e un ampio cortile attrezzato al piano terreno.

## Autorizzazione e accreditamento

La struttura è stata autorizzata al funzionamento e relativo accreditamento socio-sanitario con Delibera del Direttore Generale dell'ASL TO4 n° 657 del 30/05/2019. La Residenza adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## Informazioni e domanda d'ingresso

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

La modulistica, che può essere scaricata dal sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it) nella sezione riservata alla Residenza per Anziani Collegio San Filippo Neri, dovrà essere riconsegnata compilata prima dell'ingresso al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Direttore Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura che possono svolgersi, previo appuntamento, anche prima di presentare la domanda d'ingresso. Per richieste di informazioni e colloqui individuali è necessario prenotare un appuntamento, telefonando al numero 0123 660048.

## Valori

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

### Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

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

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

### Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario:

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

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

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

## **Coordinatore Infermieristico**

Il Coordinatore Infermieristico è la figura che si occupa di assicurare la continuità, la presenza e la puntualità di tutto il personale infermieristico, coordinandone le attività rispetto al piano di lavoro predisposto. Inoltre, quando presente, gestisce attivamente le emergenze mediche, affiancando il medico e istruendo il personale meno esperto. Il Coordinatore supervisiona le attività infermieristiche, con particolare attenzione a:

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

- l'ordine dei farmaci e parafarmaci in collaborazione con il Direttore Sanitario;
- la gestione dell'approvvigionamento dell'ossigeno liquido.

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

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

## Coordinatore OSS

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

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

## Servizio Accoglienza

### UFFICIO ACCOGLIENZA E RECEPTION

Aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.30, sabato e domenica, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla struttura. Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza o alla Reception per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni;
- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e

alle pratiche d'ingresso;

- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione parrucchiere, estetista e podologo;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

## I primi passi nella Residenza

### Lista d'attesa

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

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

L'ingresso in struttura è organizzato, secondo la normativa regionale, prevedendo alcuni interventi precauzionali (screening in ingresso e periodo di sorveglianza sanitaria) atti a prevenire la diffusione del virus SARS-COV-2. L'Ufficio Accoglienza fornirà tutte le informazioni relative alle strategie adottate dalla struttura.

### Preliminari d'ingresso

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

### Contraente

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

- del contratto;
- del regolamento interno.

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

## Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta, insieme alla domanda d'accoglienza, la presentazione della seguente documentazione:

- tessera sanitaria (copia);
- carta d'identità (copia);
- eventuale esenzione sanitaria (copia);
- certificato medico rilasciato dal proprio medico curante attestante il grado di autosufficienza, su modello fornito dalla Direzione;
- domanda d'ammissione in RSA;
- domanda d'ammissione con impegno al pagamento della retta a carico dell'Ospite;
- coobbligazione al pagamento da parte di un eventuale delegato o Tutore dell'Ospite;
- informativa privacy;
- elenco degli oggetti personali e della biancheria dell'Ospite su modulo fornito dalla struttura;
- estratto del regolamento della struttura, debitamente controfirmato per accettazione;
- modulo di consegna ausili.

Tutta la documentazione verrà successivamente inserita nel fascicolo dell'Ospite. Si richiede inoltre di fornire:

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

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

## L'accoglienza

L'ingresso in struttura è organizzato nel pieno rispetto della normativa in materia prevedendo se richiesto, interventi precauzionali atti a prevenire la diffusione del virus SARS-COV-2. L'Ufficio Accoglienza fornirà tutte le informazioni relative alle modalità adottate dalla struttura. Al loro arrivo l'Ospite e i familiari

vengono accolti dall'équipe medica ed infermieristica, previo triage; dopo il colloquio di benvenuto, l'Ospite viene accompagnato in camera e presentato agli altri Ospiti del nucleo e al personale di riferimento, comunicandogli l'organizzazione della giornata, evidenziando i momenti e gli orari favorevoli per le visite dei parenti e spiegando l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata). L'Ospite viene visitato dal medico e successivamente il Servizio Accoglienza svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative.

## **Periodo d'inserimento**

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

## I servizi per i nostri Ospiti

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

### Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano e sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PAI viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata. Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

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

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

## La giornata tipo

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

### MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni d'igiene personale e la colazione, servita nella sala da pranzo a partire dalle ore 08.00, con relativo aiuto da parte degli operatori per gli Ospiti che lo necessitano. Successivamente si svolge la somministrazione della terapia, seguita dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici e le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria. Viene poi servito il pranzo alle ore 12.00; il menù offre ampia scelta in modo da soddisfare il più possibile i gusti degli Ospiti. Al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO

Alle ore 16.00 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 gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

## Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

A seguito dell'ingresso in struttura, il personale provvederà a richiedere la fornitura dei farmaci prescritti dal medico di base e di eventuali ulteriori trattamenti richiesti sulla base dei piani terapeutici forniti (bombole per ossigenoterapia, materiale sanitario per medicazioni, nutrizione, etc.).

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

## Assistenza medica

Presso la Residenza Collegio San Filippo Neri opera il Direttore Sanitario assieme ai medici di base. I principali compiti del medico sono:

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

La responsabilità di diagnosi e cura è affidata ai medici di base articolati in rete e inviati dall'ASL secondo le vigenti normative regionali in materia.

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

## **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni 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 dal Coordinatore OSS. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

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

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

## Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche.

Il medico, in équipe con il fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale.

I fisioterapisti, con attività di gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

## Servizio socio-educativo

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

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

## Servizio psicologico

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

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

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

I dati riguardanti ciascun Ospite sono raccolti in un'apposita scheda di osservazione psicologica.

## Altri servizi

### Fornitura ausili

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ASL con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (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:

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

### Servizio podologia

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

### Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da sacerdoti e ministri della fede, assicurando durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche, se consentite dalle normative vigenti e dal Direttore Sanitario (previo screening con tampone) e prevedendo il rispetto del distanziamento sociale.

L'assistenza spirituale e religiosa è garantita dalla presenza settimanale del parroco, che celebra la SS. Messa tutti i mercoledì alle ore 16.30, nella sala polivalente al piano terreno. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto.

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

Presso la Residenza è attivo il servizio ristorazione con pasti veicolati da un centro di cottura gestito da una società di ristorazione esterna.

I pasti sono consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico.

I menù, validati e autorizzati dall'ASL, sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lesso, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca;
- Merenda: tè o succhi di frutta; biscotti o torta;
- Cena: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lesso, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca o cotta.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali, 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.

## **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**

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere, con presenza settimanale, prenotabile presso la Reception. La retta include un taglio e una piega al mese. Per ogni esigenza aggiuntiva, il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno della Residenza.

## **Lavanderia**

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana. Il lavaggio settimanale degli indumenti degli Ospiti è attivato su richiesta e non è compreso nella retta di degenza. All'ingresso il corredo deve essere contrassegnato con il nome e cognome dell'Ospite. I successivi inserimenti di ulteriori capi dovranno essere consegnati nei rispettivi nuclei accompagnati da un apposito elenco degli indumenti stessi.

## **Luoghi d'incontro**

Sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti, familiari e operatori. Al piano terra si trova un grande salone con distributore di bevande e snack oltre a divanetti, tavolini e libreria, a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori. All'esterno è presente uno spazioso cortile attrezzato.

In ogni nucleo si possono trovare soggiorni/sale da pranzo provviste di televisore e librerie. La struttura è caratterizzata da ampie vetrate che garantiscono luminosità e grande visibilità all'esterno. Al primo piano, in prossimità della zona dedicata agli Ospiti, è presente un grande terrazzo attrezzato accessibile da tutte le camere.

A seguito dell'emergenza sanitaria da COVID-19, le visite dei familiari sono state riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica del territorio e della struttura.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

L'accesso agli spazi comuni della struttura è possibile dalle 9.30 alle 11.45 e dalle 14.30 alle 17.45.

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 gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.

### Come raggiungerci

La struttura è raggiungibile in auto, percorrendo la Strada Provinciale 2 con deviazione a destra all'uscita della galleria. Si raggiunge la struttura attraverso via Papa Giovanni XXIII che risale il versante montuoso di sud-est e fiancheggia il muro della corte antistante la Residenza.

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

## Retta

### Tariffe

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

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

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

Le tariffe private variano da un minimo di € 92,00 ad un massimo di € 118,00 .  
in base al soggiorno e al servizio scelto.

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

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

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

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo alla degenza, tramite SEPA a favore di "Santa Croce S.r.l.".

### Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- Assistenza sanitaria
- Attività di animazione
- Pernottamento
- Servizio alberghiero
- Servizio parrucchiera (un taglio e una piega)

### Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- Eventuali trasporti per visite specialistiche
- Servizio parrucchiera extra
- Servizio accessorio lavaggio capi personali € 3,65/giorno

## 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 ad una mensilità della retta per contratti a tempo indeterminato. Il deposito cauzionale non è previsto per gli Ospiti con retta integrata da parte dell'Ente Gestore delle funzioni socio-assistenziali. L'importo versato a titolo di cauzione verrà restituito solo in caso di integrale adempimento entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui l'Ospite lascerà il posto occupato presso la Residenza.

## Contratto a tempo indeterminato

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 10 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

## Contratto per soggiorno temporaneo

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

## Dimissioni

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

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

## Agevolazioni

La Residenza per Anziani Collegio San Filippo Neri prevede agevolazioni (familiari presenti in struttura, coniugi) che consentono una scontistica temporaneamente definita sulla retta.

Sono inoltre state stipulate alcune convenzioni con importanti enti, aziende e organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate presso le Residenze del Gruppo. L'elenco completo degli enti convenzionati è visibile sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## **Detrazioni**

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

## **Continuità delle cure**

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne.

Viene consegnata un'informativa sui servizi territoriali.

## Carta dei Diritti dell'Anziano

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

## Soddisfazione e qualità

### Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e ogni due anni 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 Satisfaction 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. 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 30 giorni.

### Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza per Anziani Collegio San Filippo Neri. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

### 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. 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.

## Informazioni utili

### Telefono

È consentito l'uso del cellulare.

### Posta

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

### Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi.

La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (196/2003). I costi per il rilascio della cartella clinica sono pari a € 10,00, comprensivi dei diritti di segreteria. Il prezzo del certificato d'invalidità varia in base al tariffario del medico.

### Uscita dalla struttura con i parenti

Le Uscite dalla Struttura sono consentite previa richiesta alla Direzione Sanitaria. Ogni richiesta è attentamente valutata, considerando il benessere psicofisico dell'Ospite e la necessità di tutela della salute.

### Protezione Giuridica

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

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

L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola

nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici, all'Ufficio Accoglienza e all'Ufficio Tutele oppure al Tribunale di Torino.

## **Decesso**

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

## **Polizza assicurativa**

Il gestore della Residenza 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 Santa Croce S.r.l. che gestisce la Residenza per Anziani Collegio San Filippo Neri (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura dell'Ospite. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

### Consenso Informato

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

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

Sostegno.

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

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

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

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

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

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

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









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

**Residenza per Anziani Collegio San Filippo Neri**

Piazzale Piero Vietti 2  
10074 Lanzo Torinese  
T +39 0123 660048  
F +39 0123 660050

info.collegiosanfilipponeri@korian.it

**gruppo.korian.it**

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

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

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