



Santa Lucia

RSA APERTA

Carta dei Servizi



Benvenuti nel Servizio RSA APERTA di Korian Residenza Santa Lucia

Korian Residenza Santa Lucia ha confermato la disponibilità a erogare i servizi previsti dal progetto RSA Aperta di Regione Lombardia in attuazione della D.G.R. n° 7769 del 17/01/2018 "Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della D.G.R. 116/2013: terzo provvedimento attuativo - consolidamento del percorso di attivazione e monitoraggio delle misure innovative previste dalla D.G.R. 2942/2014 in funzione della qualificazione dei servizi offerti e della continuità assistenziale".

Che cos'è la RSA Aperta

La misura RSA Aperta consiste nell'offerta di prestazioni erogate dalle Residenze Sanitarie Assistenziali a sostegno della domiciliarità, sulla base di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI), precedentemente definiti dallo staff medico della struttura che svolge il servizio.

Tale percorso ha come obiettivo quello di fornire adeguati supporti di sostegno ed eventuale addestramento alla persona assistita e alla famiglia o al caregiver, per favorire la permanenza del paziente al domicilio. Il servizio è gratuito per il cittadino e a carico del Fondo Sanitario Regionale. Regione Lombardia definisce un budget massimo per ciascuna persona e per anno solare, da rapportare al periodo effettivo di presa in carico.

A chi si rivolge il servizio

Il servizio RSA Aperta è destinato ai cittadini residenti in Lombardia che rispondono ai seguenti requisiti:

- persone con demenza, alla presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate o équipe di Centri per Deficit Cognitivi e Demenze (ex U.V.A.);
- anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% con punteggio della scala Barthel Modificata tra 0 e 24.

I nostri servizi

Vengono erogati i seguenti interventi:

- stimolazione cognitiva;
- consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento;
- stimolazione/mantenimento delle abilità motorie;
- addestramento assistenza di base;
- supporto psicologico al caregiver;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione per adattamento degli spazi;
- nursing;
- gestione problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;

- mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari;
- attività di affiancamento occasionale del caregiver principale;
- counseling e terapia occupazionale;
- servizio di Care Management, attraverso il quale un operatore tiene i contatti con la rete sociale e socio-sanitaria, accompagna la famiglia e la persona, per informarla, indirizzarla ed orientarla fornendo indicazioni utili.

Come accedere al servizio

La richiesta di attivazione viene inoltrata dalla persona interessata direttamente alla Residenza compilando la "Domanda di accesso alla misura RSA Aperta", dichiarando:

- di non beneficiare (o che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non benefici) di misure (compresa la presente con altri gestori) e/o interventi regionali incompatibili o, in caso contrario, di rinunciare al momento dell'attivazione del servizio RSA Aperta;
- di non fruire (o che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisca) di altri servizi/unità d'offerta semiresidenziali della rete socio-sanitaria.

Documenti da presentare

Alla domanda vanno allegati i seguenti documenti:

- certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza/Alzheimer);
- copia del verbale d'Invalidità Civile che attesti il 100% d'invalidità (solo per persone anziane non autosufficienti);
- copia del documento d'identità in corso di validità della persona interessata all'erogazione della misura;
- copia del documento d'identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dall'interessato all'erogazione della misura);
- copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta).

Attivazione del servizio

La RSA individuata dal Cittadino effettua la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di possibili incompatibilità e comunica l'eventuale idoneità entro 5 giorni dalla presentazione della domanda. Successivamente viene effettuata, entro 10 giorni dalla conferma di idoneità al servizio rsa aperta, la valutazione multidimensionale al domicilio della persona, anche assicurando i necessari raccordi territoriali (medico di medicina generale, Comune, etc.). In caso di esito positivo la struttura procede alla definizione del Progetto Individuale, con esplicitazione della durata, comunque non superiore ai tre mesi (rinnovabile). Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il PI, la RSA elabora il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione. Le figure professionali individuate nel PAI si recano al domicilio entro 30 giorni dalla data di valutazione multidimensionale. L'erogazione del servizio è subordinata alla verifica preliminare della fattibilità della stessa sulla base, ad esempio, della disponibilità del Personale sul territorio.

Com'è organizzato il servizio

Gli orari degli appuntamenti fissati con gli operatori sono da ritenersi indicativi, con una oscillazione di 30/60 minuti, in base alle condizioni del traffico, dei mezzi di trasporto e alle situazioni che si possono verificare al domicilio degli utenti precedentemente trattati nella giornata. Gli operatori sono tutti muniti



di cartellino di riconoscimento: è assolutamente sconsigliato fare accedere presso la propria abitazione personale non identificato. Il personale non è autorizzato ad effettuare alcun tipo di attività diversa da quella espressamente prevista e concordata con il Care Manager di riferimento. Il personale non deve e non può accettare denaro e doni, essendo già remunerato attraverso un regolare contratto con il datore di lavoro.

Valutazione del servizio offerto

In caso di richieste di chiarimenti, apprezzamenti o reclami, Korian risponde al numero verde gratuito 800.100.510 accogliendo qualsiasi tipo di segnalazione che giunge dall'Utenza e registrando:

- dati del segnalante e/o Persona assistita coinvolta;
- giorno e ora della segnalazione;
- nome Operatore, se coinvolto;
- tipo di segnalazione.

Il Referente del servizio, dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie e valutata l'entità della tipologia del reclamo, si attiva per la gestione e si occupa di risolvere il problema informando la Referente Qualità. Alla persona viene data risposta immediata o al massimo entro 10 giorni, in relazione alle problematiche segnalate. Vengono inoltre registrati che tipo di correttivi e da chi sono stati intrapresi per risolvere il problema.

Si specifica che in fase di prima valutazione al domicilio viene consegnato il modulo Mod-SEGNALAZIONI_APPREZZAMENTI che il familiare può compilare in caso di necessità e far pervenire a Korian.

Soddisfazione Utenti

Annualmente Korian rileva il grado di soddisfazione della Persona assistita e della sua famiglia attraverso l'invio di un questionario compilabile digitalmente in forma anonima. Le indagini di soddisfazione sono ritenute correntemente uno strumento adatto a valutare i risultati delle cure dal punto di vista del fruitore del Servizio, in particolare per quanto riguarda la qualità percepita sia dell'organizzazione in generale sia dei rapporti interpersonali con l'équipe assistenziale. L'elaborazione del Questionario viene svolta da una Società esterna. Korian si impegna a migliorare gli aspetti del Servizio che risultassero non soddisfacenti.

Informazioni

È possibile richiedere maggiori informazioni contattando direttamente la **Care manager scrivendo a rsaaperta.mi@korian.it**.

Korian Residenza Santa Lucia è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 18.30; sabato, domenica e festivi, dalle ore 9.30 alle ore 18.30.

Contatti

Korian Residenza Santa Lucia | Via Vepra 2 - Milano

Tel. +39 02 48953201

info.santalucia@korian.it

Numero Verde 800 100 510 | customerservice@clariane.it - www.korian.it

Revisione 5 | 02/2026