



# San Giulio

CASA

## Carta dei Servizi





Gentile Residente,

nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto nella Casa San Giulio, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, passione e cura.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la filosofia Korian: un approccio individualizzato che ha come obiettivo la creazione di un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle nostre cure.

Casa San Giulio ha come valori:

l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;

- garantire un'assistenza di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con il Residente e la sua famiglia;
- l'integrazione delle esigenze del Residente, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Agenzia di Tutela della Salute) per creare un'efficace rete di sostegno;
- garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;
- la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.

In questo senso la Casa San Giulio condivide la mission del Gruppo Korian, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi. Facendo inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, di cui si allega il testo, per confermarne il valore e condividerne i contenuti.

*Il Gruppo Clariane*

# Indice

<b>Benvenuti in Korian CASA SAN GIULIO</b>	<b>6</b>
La Casa.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8
<b>Staff e competenze</b>	<b>11</b>
Direttore Gestionale.....	11
Servizio Accoglienza.....	12
Referenti Assistenziali.....	12
Educatore professionale.....	14
<b>I primi passi nella Casa</b>	<b>15</b>
Lista d'attesa.....	15
Preliminari d'ingresso.....	15
Contraente.....	15
Documenti necessari.....	16
L'accoglienza.....	16
Periodo d'inserimento.....	16
<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>17</b>
Servizio ristorazione.....	17
Servizio di sanificazione ambientale.....	17
Lavanderia.....	17
<b>Altri Servizi</b>	<b>18</b>
Parrucchiere ed estetista.....	18
Servizio podologia.....	18
Luoghi d'incontro.....	18
<b>Progetto di Vita Comunitario</b>	<b>19</b>
Progetto di vita individuale.....	19
<b>Retta</b>	<b>21</b>
Tariffe .....	21
Servizi inclusi.....	21
Servizi non compresi nella retta.....	21
Deposito cauzionale.....	22

Contratto d'ospitalità.....	22
Assenze temporanee.....	22
Dimissioni.....	22
Continuità delle cure.....	22

## **Orari e trasferimenti** **23**

Orari di visita.....	23
Come raggiungerci .....	23
Trasporti assistiti .....	23

## **Carta dei diritti dell'anziano** **24**

## **Soddisfazione e qualità** **25**

Questionario di Soddisfazione.....	25
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	25
Garanzie di qualità.....	25
Il Mediatore.....	26

## **Informazioni utili** **27**

Uscita dalla struttura.....	27
Protezione Giuridica.....	27
Polizza assicurativa.....	27
Revisione Carta dei Servizi.....	27

## **Tutela della privacy** **28**

Tutela dei dati personali.....	28
Consenso Informato.....	28





## Benvenuti in Casa San Giulio

### La Casa

Casa San Giulio è inserita all'interno del Centro Servizi per Anziani San Giulio e 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.

Casa San Giulio, situata a Beregazzo con Figliaro (CO) in Via Prealpi 20, è una "Comunità Alloggio Sociale Anziani (C.A.S.A.)" come disciplinato dalla DGR 7776 del 2018: un'unità d'offerta residenziale, di tipo sociale, in grado di garantire tutela e protezione abitativa a persone anziane fragili e vulnerabili socialmente, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e nella vita di relazione.

La mission istituzionale di Casa San Giulio è quella di favorire l'espressione della persona e delle sue autonomie residue, in un contesto abitativo che valorizza la percezione di normalità e di continuità esistenziale.

Considerato il periodo pandemico percorso 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 da Regione Lombardia.

### Posti letto

Korian Casa San Giulio dispone di 12 camere singole con letto alla francese, posizionate su un unico piano; tutte le stanze hanno un piccolo giardino o spazio esterno di pertinenza. Le camere sono dotate di bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Al centro della Casa sono ubicati la cucina e il salotto comuni per tutti i Residenti, e in zona separata ampio locale lavanderia comune.

Sono inoltre presenti due alloggi destinati al personale di struttura al fine di garantire la sorveglianza e la supervisione passiva anche nelle ore notturne.

Tutti gli spazi sono climatizzati e sono utilizzabili da tutti i Residenti con l'obiettivo di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente uno spazio verde esterno ed è possibile fruire degli spazi esterni dell'adiacente Rsa.

## Autorizzazione e accreditamento

Casa San Giulio ha ottenuto l'autorizzazione permanente al funzionamento a seguito di sopralluogo di ATS Insubria che ha permesso di accertare il possesso dei requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività.

La struttura è priva di barriere architettoniche.

La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [www.gruppo.korian.it](http://www.gruppo.korian.it).

## Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati in Casa San Giulio possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza del Centro Servizi Anziani San Giulio. La modulistica, che può essere scaricata dal sito [www.gruppo.korian.it](http://www.gruppo.korian.it) nella sezione riservata alla Casa San Giulio, deve essere riconsegnata compilata al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Direttore Gestionale.

In caso di emergenza sanitaria, oltre all'invio preventivo di documentazione clinica per la valutazione, il Residente sarà sottoposto a screening secondo le normative vigenti. Il personale è disponibile, previo appuntamento, ad illustrare il funzionamento del servizio.

Il personale è disponibile, previo appuntamento, ad illustrare il funzionamento del servizio.

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Casa San Giulio 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 Casa San Giulio 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 del Residente. 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 i Residenti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

### CONTINUITÀ

L'organizzazione di Casa San Giulio garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali nelle 24 ore sette giorni sette.

### PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Casa mette a disposizione di tutti i Residenti 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.

### TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ



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

Casa San Giulio persegue i seguenti obiettivi:

- sostenere le esigenze abitative e di protezione delle persone;
- garantire un progetto di vita che risponda alle esigenze e ai desideri della persona;
- favorire il mantenimento dell'autonomia e promuoverne il miglioramento;
- promuovere il mantenimento delle relazioni sociali e familiari nel rispetto della privacy;
- favorire stili di vita che promuovano la salute e il benessere della persona (volti a prendersi cura di sé, alimentarsi in modo corretto, contrastare l'isolamento sociale e culturale, ecc.);
- prevenire e ritardare il ricorso a strutture sociosanitarie e il ricorso improprio ai servizi di emergenza urgenza e di ricovero ospedaliero;
- aiutare la famiglia, in caso di soggiorno temporaneo, a superare periodi di sovraccarico o di crisi (malattia del caregiver di riferimento, burn-out).

### **DESTINATARI**

Possono fare ingresso in Casa San Giulio persone di età uguale o superiore a 65 anni, in condizioni di vulnerabilità sociale, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale, senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa e che presentano bisogni di natura sociale quali:

- abitazione non adeguata;
- solitudine o emarginazione;
- criticità del sistema di accudimento familiare.

Le persone possono presentare limitazioni nello svolgimento delle attività quotidiane.

Devono comunque essere in grado di:

- utilizzare autonomamente i servizi igienici, anche accompagnate in caso di necessità o con eventuale supervisione;
- gestire autonomamente o con il minimo aiuto i trasferimenti letto-sedia;
- cambiare autonomamente posizione nel letto senza necessità di aiuto;
- essere in grado di alimentarsi da soli, con eventuale supervisione o minima assistenza durante i pasti (es. tagliare carne).

Le persone che vivono nella Casa mantengono l'iscrizione al proprio Medico di Medicina Generale, che resta il responsabile clinico della loro salute.

E' compito dell'Ospite e dei caregiver aggiornare e mantenere i rapporti con

il medico di riferimento.

Non possono essere ospitate nella Casa San Giulio le persone che presentano un grado di compromissione che comporta interventi ad alta intensità assistenziale.

In particolare persone che:

- richiedano di essere imboccate per alimentarsi;
- siano totalmente incapaci di gestire autonomamente o con il minimo aiuto i trasferimenti letto-sedia;
- siano incapaci di cambiare autonomamente posizione nel letto;
- necessitino di assistenza totale e sostitutiva nella gestione dell'igiene.

Sono inoltre escluse le persone che necessitano di cure sanitarie o sociosanitarie di carattere continuativo, con particolare riferimento a:

- problemi psichiatrici attivi, comportamenti asociali preesistenti o gravi dipendenze da tossici esogeni non compatibili con la vita di comunità;
- grave instabilità clinica o malattie che richiedano monitoraggio medico o infermieristico continuo;
- demenza sintomatica non compatibile con la vita in comunità (aggressività, vocalizzazione impropria o incessante, deliri);
- patologie, definite sulla scala CIRS, come disabilitanti per le quali la cura è urgente e necessita di prestazioni di natura sociosanitaria.

Presso la Casa è possibile usufruire temporaneamente di servizi infermieristici attivati tramite ADI o Residenzialità assistita.

## Staff e competenze

All'interno di Casa San Giulio il Direttore Gestionale e il Responsabile Medico Sanitario operano in stretta collaborazione.

La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione e 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 il riferimento principale per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della Casa. Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della Casa. Residenti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Tre le sue principali competenze figurano:

- 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 dei Residenti;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Residenti e operatori;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio

competente sia in modo diretto.

- il coordinamento del progetto di accoglienza e inserimento del Residente;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi assistenziali e educativo;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento del personale assistenziale;
- la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari;
- la promozione della qualità della vita del Residente.

## Servizio Accoglienza

### UFFICIO ACCOGLIENZA

È inserito all'interno del Centro Servizi Anziani ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.30, il sabato, la domenica e i festivi dalle ore 09.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30 per fornire informazioni dettagliate (anche telefoniche).

Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Casa 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 Casa;
- prenotazione parrucchiere, estetista e podologo;
- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni.

## Referenti Assistenziali: Servizio di Assistenza alla persona

I Referenti Assistenziali sono le figure che si occupano del controllo e dell'organizzazione del servizio assistenziale e contribuiscono a garantire il buon andamento del servizio creando un clima accogliente e familiare.

Tra le loro principali competenze figurano:

- l'organizzazione e la conduzione della routine nella Casa;
- la promozione della qualità di vita del Residente.

La vita nella Casa è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (ASA-OSS) che condividono con i Residenti lo svolgimento di tutte le attività quotidiane. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette ai Residenti sono di:

- supporto/aiuto alla persona nella "cura del sé";
- socializzazione, per il mantenimento delle relazioni e dell'autonomia;
- supporto/aiuto nelle attività della vita quotidiana;
- quant'altro contribuisce al benessere della persona, al mantenimento e al miglioramento delle abilità presenti;
- riordino delle stanze
- aiuto e supervisione nella predisposizione dei pasti.

Il personale assistenziale è presente in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore (con presenza passiva in struttura anche nelle ore notturne).

Gli anziani residenti devono essere in grado di assumere autonomamente le proprie eventuali terapie farmacologiche, prescritte e periodicamente aggiornate dal Medico di Medicina Generale. Gli operatori possono aiutare la persona a ricordare gli orari di assunzione e verificare le sue capacità di corretta assunzione. In caso di condizioni di temporanea (massimo 90 gg.) necessità di assistenza sanitaria, o sociosanitaria, il gestore deve tempestivamente informare la famiglia, il Medico e l'ATS.

Sarà il Medico di Medicina Generale a richiedere eventuali interventi di carattere sanitario (servizi di cure primarie, continuità assistenziale, assistenza ospedaliera e specialistica, ADI, assistenza infermieristica, ecc.). Durante questa fase è importante che sia mantenuta la relazione e lo scambio di informazioni tra gli operatori della Casa, la famiglia e altri operatori sanitari coinvolti nella cura del Residente, affinché siano determinabili, per tempo, le condizioni per il proseguimento dell'ospitalità all'interno della Casa o sia necessario valutare eventuali soluzioni alternative.

## **L'educatore professionale: Servizio socio-educativo**

Nella Casa è presente un Educatore professionale che 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 di socializzazione, rivolte al singolo Residente tengono in considerazione le caratteristiche personali e possono riguardare:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- cineforum in piccoli gruppi;
- spettacoli di arti varie;
- supporto alle attività di comunicazione ed incontro con i familiari in presenza e/o a distanza;
- mantenimento dei rapporti con il territorio con nuove strategie comunicative (video, lettere, ecc.).

L'Educatore professionale elabora inoltre ed è responsabile, con il supporto dei Referenti Assistenziali, il Progetto di Vita dei singoli Residenti.



## Primi passi nella Residenza

### Lista d'attesa

Dopo la valutazione positiva della domanda di inserimento da parte del Direttore Gestionale viene stilata una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità, dando 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.

### Contraente

Il contratto con Casa San Giulio 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.

Il Residente 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:

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

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico del Residente.

## L'accoglienza

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

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

Il personale si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni del Residente. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni psicosociali per mettere a punto il Progetto di Vita Individuale.

Il Servizio Accoglienza incontra i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione 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

I primi giorni nella Casa sono importanti per valutare la compatibilità e l'adattamento della persona alla vita comunitaria. Per questo motivo i primi 30 giorni sono considerati di prova e sono fondamentali per valutare l'integrazione con gli altri Residenti. Al termine del periodo il possibile Residente e il Direttore Gestionale decideranno se procedere con l'inserimento definitivo.

## Spazi e servizi alberghieri

### **Servizio ristorazione**

La colazione e la merenda sono preparate nella cucina della Casa dai Residenti, con l'aiuto di un operatore. Queste attività rappresentano un momento importante di socializzazione e di scambio tra i Residenti. Nella preparazione è quindi richiesta una partecipazione attiva dei Residenti finalizzata a permettere il mantenimento della loro autonomia e dell'autodeterminazione.

Pranzo e cena sono invece preparati e serviti dalla struttura.

### **Servizio di sanificazione ambientale**

La pulizia interna delle camere di degenza e di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale ausiliario e assistenziale, con la compartecipazione del Residente nel rispetto delle sue capacità. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici e presidi medico chirurgici.

Presso la Casa 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.

### **Lavanderia**

La Casa garantisce il cambio settimanale della biancheria piana e mette a disposizione un servizio lavanderia esterno a pagamento.

## Altri servizi

### **Parrucchiere ed estetista**

Presso il Centro Servizi per Anziani è attivo il servizio di parrucchiere e il servizio di manicure e pedicure estetica con presenza settimanale; l'accesso a questo servizio è disponibile per i Residenti della Casa valutato l'andamento epidemiologico. In casi particolare è possibile chiedere il servizio direttamente nella Casa.

Tali servizi non sono compresi nella retta e vanno prenotati presso l'Ufficio Accoglienza; il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno della Casa e consegnato ai familiari con la documentazione di ingresso.

### **Servizio podologia**

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

### **Luoghi d'incontro**

All'interno della Casa è a disposizione un ampio salone per i Residenti della Casa atto a favorire momenti di condivisione e socializzazione.

Valutata la situazione epidemiologica sono inoltre usufruibili i locali comuni del Centro Servizi per Anziani:

- ampio salone per attività di socializzazione;
- locale di Culto.

All'esterno è presente un ampio giardino attrezzato.

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia di Beregazzo con Figliaro, che celebrano la SS. Messa ogni 15 giorni, garantendo durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche, se consentite dalle normative vigenti.

## Il Progetto di Vita Comunitario

La mission istituzionale di Casa San Giulio è quella di favorire l'espressione della persona e delle sue autonomie residue, in un contesto abitativo che valorizza la percezione di normalità e di continuità esistenziale. La vivibilità degli spazi è quindi una condizione necessaria per un progetto di vita di qualità; in tal senso sono previsti locali che intendono garantire ai Residenti la possibilità di fruire contemporaneamente di attività diverse.

I bisogni e le aspettative della persona vanno accolti e integrati nel percorso di accompagnamento quotidiano e nel progetto individuale di vita che deve essere condiviso con il Residente ed, eventualmente, con la famiglia. Il Progetto di Vita Individuale ha come obiettivo il benessere soggettivo della persona e la continuità con le sue abitudini e la sua storia. Per questo, nella valutazione di ingresso e negli aggiornamenti successivi, è necessario acquisire, attraverso il dialogo con la persona ed i suoi familiari, le principali informazioni biografiche riguardanti la sua storia personale, il suo vissuto, gli interessi, i gusti, gli hobby ed eventuali avversioni e antipatie ecc. Una particolare attenzione va prestata alle normali abitudini di vita e alle preferenze alimentari. Vanno inoltre registrati i desideri espressi e gli obiettivi personali rispetto all'accoglienza nella Casa.

### Progetto di Vita Individuale

Ogni attività del Residente si svolge nell'ambito di un Progetto di Vita Individuale. Sulla base delle informazioni raccolte nei primi 30 giorni dall'accoglienza l'équipe stila il Progetto di Vita Individuale che definisce in concreto la pianificazione degli interventi e delle attività sul singolo Residente.

Il Progetto di Vita viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale. I familiari vengono sempre informati e coinvolti nella sua redazione.

Gli obiettivi principali del Progetto Individuale sono:

- permettere al Residente di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia del Residente valutandone le aree di maggiore necessità;

- cercare di mantenere per quanto le abilità cognitive e i rapporti con il territorio;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Residenti e con il personale;
- ridurre le situazioni stressanti per il Residente interpretando correttamente i suoi bisogni;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con i familiari.

Ogni Residente 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.

Presso Casa San Giulio vengono garantiti gli standard di personale, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lombardia.



## Retta

### Tariffe

#### Retta Giornaliera

- Camera Singola € 61,50
- Camera Singola Comfort\* € 63,90
- Camera Singola Superior € 71,00
- Camera Singola Superior Comfort\* € 73,40

\* L'opzione Comfort include il servizio di lavanderia capi personali.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata, entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso, tramite SEPA a favore di "Croce di Malta S.r.l.".

Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette, dovrà essere concordata ed autorizzata dalla Direzione.

### Servizi inclusi

La retta di degenza nella Casa include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- dotazioni in ogni camera: servizi igienici con doccia, riscaldamento e climatizzatore regolabile;
- servizi assistenziali e socio-educativi;
- Televisione in tutte le stanze.

### Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza nella Casa non include:

- trasporti, escluso il 112 per trasporti di emergenza;
- servizio di parrucchiere, manicure e pedicure estetica;
- servizio di podologia;
- contributi aggiuntivi per gite, vacanze estive ed invernali;
- diritti di segreteria per copie dei Documenti Amministrativi;
- eventuali servizi aggiuntivi non contemplati nella presente Carta dei Servizi.

## **Deposito cauzionale**

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità è sempre richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 500,00 (cinquecento/00).

L'importo, comprensivo degli interessi maturati ai sensi di legge, sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il soggiorno ha avuto termine, salvo situazioni di morosità.

## **Contratto di ospitalità**

Il contratto è inteso a tempo indeterminato ma prevede la possibilità di rescissione con un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare all'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.

## **Assenze temporanee**

In caso di assenza temporanea del Residente il corrispettivo non prevede scontistiche.

## **Dimissioni**

Nel caso in cui una rivalutazione dello stato di salute del Residente svolta dal Medico di Medicina Generale o dello specialista evidenzia un quadro di non autosufficienza, tale da richiedere un'assistenza sociosanitaria continuativa, il Direttore Gestionale segnala alla persona o alla sua famiglia il superamento delle soglie di sostenibilità presso la Casa e collabora con la famiglia e i servizi territoriali (ATS, ASST, Servizio Sociale comunale ecc.) nella ricerca della soluzione più adatta alla nuova condizione. Come definito nel contratto d'ingresso è stabilito il tempo limite di 30 giorni per trovare la soluzione alternativa.

## **Continuità delle cure**

In caso di dimissione o trasferimento ad altra struttura, viene assicurata un'informativa per la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

In caso di emergenza sanitaria, i familiari potranno incontrare i Residenti nel rispetto delle normative vigenti.

Siamo assolutamente consapevoli che i familiari rappresentino una risorsa fondamentale per il benessere dei Residenti e la loro presenza è da sempre incoraggiata e stimolata.

È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo ai Residenti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.

### Come raggiungerci

#### MEZZI PUBBLICI

Autobus delle Ferrovie Nord Milano Autoservizi (FNMA) che operano fra le città di Como e Varese. La fermata dell'autobus è di fronte a Via Ronchetto a Beregazzo con Figliaro. Per maggiori informazioni [www.ferrovienord.it](http://www.ferrovienord.it).

#### AUTOMOBILE

- dalla SS Como-Varese prendere la deviazione a Olgiate Comasco;
- dall'autostrada A9 (Autostrada dei Laghi) prendere la deviazione Como-Chiasso e uscire a Lomazzo Nord.

### Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere in modo autonomo all'organizzazione del trasporto. Il Servizio Accoglienza è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per Korian Casa San Giulio per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico del Residente stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Casa, i trasporti dei Residenti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

## 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, ai Residenti della Casa 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 verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

### Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere in struttura un apposito modulo o fare segnalazione telefonica o via mail; la Direzione ne prenderà visione e fornirà una risposta entro 10 giorni.

### Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di Korian Casa San Giulio.

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.



## Informazioni utili

### Uscita dalla struttura

I Residenti della Casa hanno libertà e autonomia di movimento anche se durante il periodo di emergenza sanitaria da Coronavirus le uscite sono sconsigliate e vanno sempre comunicate al personale di struttura. I referenti Assistenziali sono tenuti ad informare i Residenti sull'andamento epidemiologico e sulle normative vigenti al momento della richiesta.

### Protezione Giuridica

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

L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura, all'Ufficio del Giudice Tutelare (Via Spallino 5, 22100 Como - tel. 031 231224 - fax 031 231262).

### Polizza assicurativa

Il gestore del Centro Servizi Anziani San Giulio ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

### Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

## Tutela della privacy

### **Tutela dei dati personali**

La Società Croce di Malta S.r.l. che gestisce Korian Casa San Giulio (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Residenti 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 i Residenti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Residente al personale addetto all'assistenza della Casa (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.





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

**Korian**  
**Casa San Giulio**  
Via Prealpi  
Beregazzo con Figliaro (CO)

Tel. +39 031 941525  
Fax +39 031 941664

**info.sangiulio@korian.it**

**gruppo.korian.it**