



Villa San Clemente

RESIDENZA PER ANZIANI | KORIAN

CARTA dei
SERVIZI



Gentile Ospite,

nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto negli Appartamenti Protetti di Villa San Clemente, 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.

Korian Appartamenti protetti Villa San Clemente ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;
- garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, 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 gli Appartamenti protetti Villa San Clemente 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.

La Direzione

INDICE

BENVENUTI IN KORIANAPPARTAMENTI PROTETTI VILLA SAN CLEMENTE.....4

Gli Appartamenti.....	4
Finalità.....	4
Alloggi disponibili.....	4
Una formula per ogni esigenza.....	5
L'Ente Gestore e i suoi valori.....	5
Codice etico.....	5
Valori	6

STAFF E COMPETENZE 7

Direttore Gestionale	7
Responsabile Sanitario	7
Referente assistenziale.....	8
Care Manager.....	8
Receptione e sorveglianza.....	9

I PASSI NEGLI APPARTAMENTI..... 10

Requisiti d'ammissione.....	10
Scheda valutativa per l'ingresso.....	10
Lista d'attesa.....	10
Preliminari d'ingresso.....	11
Contraente.....	11
Accoglienza	11
Accesso in struttura.....	12
Periodo d'inserimento.....	12
Vita in appartamento.....	12
Uscite sul territorio e rientri a domicilio.....	12
Dimissioni.....	13
Trasferimenti Appartamenti-RSA.....	13

SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI 14

Assistenza sanitaria	14
Assistenza smedica	14
Emergenze e ricoveri.....	14
Servizio ristorante.....	14
Servizio Bar	15
Servizio lavanderia	15
Servizio lapodologia	15
Parrucchiere, barbiere, estetista	15
Servizio di trasporto	15
Posta	15
Wi-Fi	16

Pulizia ambienti.....	16
Volontariato	16
Assistenza religiosa	16

INFORMAZIONI UTILI 17

Informazioni e visite guidate.....	17
Come raggiungerci.....	17
Retta	17
Servizi inclusi.....	18
Servizi non inclusi.....	18
Deposito cauzionale.....	19
Agevolazioni.....	19

RESIDENZIALITÀ ASSISTITA..... 20

Destinatari.....	20
Modalità di accesso del servizio residenzialità assistita.....	20
servizi per i nostri Ospiti.....	20
Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale.....	20
Il Care manager.....	21
Assistenza alla Persona.....	22
Assistenza infermieristica.....	22
Attività di riabilitazione.....	22
Servizio socio-educativo.....	22

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO 23

SODDISFAZIONE E QUALITÀ 24

Questionario di Soddisfazione.....	24
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	24
Il Mediatore.....	24

TUTELA DELLA PRIVACY..... 26

Tutela dei dati personali.....	26
Polizza assicurativa	26
Revisione Carta dei Servizi.....	26

BENVENUTI IN KORIAN

Gli Appartamenti

Gli Appartamenti Protetti di Villa San Clemente fanno parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona.

Situati a Villasanta (MB) in Via Giuseppe Garibaldi 77, consistono in piccoli appartamenti, dotati di ogni comfort e servizi, destinati ad anziani singoli o in coppia.

Gli alloggi, situati all'interno del complesso residenziale della RSA Villa San Clemente, precisamente al terzo piano della struttura e con ingresso dedicato, sono stati progettati e attrezzati in modo da garantire la massima autonomia della persona, la tutela della privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e amicali, la conservazione delle abitudini nonché degli interessi di vita e allo stesso tempo assicurare un livello di sicurezza nella quotidianità rispondendo ai bisogni pratici della persona e garantendo, quando necessaria, l'assistenza socio-sanitaria.

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.

Autorizzazione e accreditamento

L'Autorizzazione permanente al funzionamento è stata rilasciata da ASL della provincia di Monza e Brianza (ATS Brianza) prot. n° 0031784 del 19/04/2018 relativa a n° 15 posti.

Finalità

Gli Appartamenti Korian, secondo quanto previsto dalla DGR n. 11497 del 17.03.2010, offrono ad Anziani ultrasessantacinquenni, singoli o in coppia, autonomi o con lievi difficoltà nella gestione della vita quotidiana una soluzione abitativa che permetta loro di conservare la propria indipendenza e rimanere nel proprio contesto di vita, nella sicurezza di un ambiente protetto.

Alloggi disponibili

Gli appartamenti si dividono in 11 monolocali e 2 bilocali di ampiezza variabile (da 26 a 79 mq) e rispondono ai requisiti

minimi di esercizio per gli alloggi protetti per Anziani, normati dalla DGR n.11497/2010.

Una formula per ogni esigenza

Tutte le abitazioni sono luminose, dotate di ampie finestre, arredate e personalizzabili. Completamente privi di barriere architettoniche, gli appartamenti sono tutti dotati di bagno autonomo, forniti di angolo cottura completo di elettrodomestici facilmente utilizzabili.

Nel rispetto del decoro e della sicurezza, gli arredi possono essere personalizzati secondo le esigenze dell'Ospite, da allestire secondo il proprio stile, per rendere la nuova casa familiare sin dal primo momento.

Gli appartamenti sono dotati di un ingresso autonomo e di una segnaletica per agevolare l'utilizzo degli spazi. Essi sono circondati da aree verdi e offrono spazi comuni per favorire la socialità (area living, area mensa e bar), anche in condivisione con la RSA sottostante.

Ogni alloggio inoltre

- possiede un dispositivo per chiamate d'emergenza collegato alla RSA sottostante;
- è situato nell'abitato urbano e collegato con mezzi pubblici;
- è collegato con la rete territoriale dei servizi sociali.

L'ente Gestore e i suoi valori

L'ente gestore degli Appartamenti protetti Korian è Segesta Gestioni S.r.l., società afferente al gruppo Korian. L'ente si occupa della gestione, realizzazione ed organizzazione di servizi sanitari e socio-sanitari personalizzati e mirati a favorire il benessere e la qualità della vita delle Persone fragili e di tutti i familiari che le assistono.

La rete dei servizi del Gruppo Korian in Italia si articola in Servizi per anziani (Residenze per Anziani, Centri Diurni, Appartamenti protetti, Comunità Alloggio e Percorsi Alzheimer), Servizi Sanitari (Assistenza post acuta-Cure intermedie, Case di Cura, Centri di riabilitazione, Comunità psichiatriche, Hospice), Servizi per disabili (Centri riabilitativi, Centri diurni e Residenze), Assistenza a casa (Anziani, Disabili, Persone affette da SLA o in Stato Vegetativo, Riabilitazione, Assistenza Post-acuta e Cure palliative)

Codice etico

La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, diritti e doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano

i comportamenti. Il Codice Etico è disponibile sul sito www.gruppo.korian.it.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso gli Appartamenti Protetti Villa San Clemente 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 gli Appartamenti Protetti di Villa San Clemente garantiscono:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di benessere ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano ancora autosufficiente o con lievi fragilità;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

STAFF E COMPETENZE

La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali sia per la gestione complessiva degli Appartamenti Protetti.

Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- ha la responsabilità complessiva della struttura;
- esamina le schede valutative per l'ingresso e l'ammissione degli Ospiti, insieme al Responsabile Medico e Care Manager;
- ha la responsabilità della presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- emette le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei servizi erogati;
- ha la responsabilità dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera struttura;
- esercita il controllo sui servizi appaltati all'esterno;
- è responsabile delle relazioni con le istituzioni (regione, provincia, comune, ATS);
- si preoccupa della pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del personale;
- analizza richieste e segnalazioni dei clienti, sia direttamente sia attraverso il Servizio Accoglienza o il Care Manager.

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

Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale degli Appartamenti Protetti per le funzioni sanitarie;
- esamina le schede valutative per l'ingresso e l'ammissione degli Ospiti, in collaborazione con il Direttore Gestionale e Care Manager;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- è il Responsabile Igiene della struttura e coordina il team Igiene, team individuato per la gestione delle Infezioni e delle misure di prevenzione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori.

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

Referente Assistenziale

Il Referente Assistenziale collabora con il Care Manager per garantire un buon andamento del servizio e creare un clima accogliente e familiare. Partecipa all'azione integrata sugli Appartamenti Protetti collaborando, per esempio, al comfort della persona e alla predisposizione di un contesto idoneo. Tra le sue principali competenze figurano:

- sorvegliare lo stato delle camere abitative di ciascun Ospite per quanto concerne l'ordine, la pulizia e verifica dell'effettuazione ed efficacia di eventuali interventi di manutenzione;
- in collaborazione con l'Equipe, fornire le prime risposte ad eventuali criticità evidenziate da Ospiti e Familiari;
- presa in carico di ogni nuovo ingresso spiegando l'organizzazione e le caratteristiche degli Alloggi;
- punto di riferimento per la socializzazione con gli altri Ospiti della residenza.

Care Manager

Il Care Manager è il punto di riferimento per l'Ospite e i suoi familiari, un "facilitatore sociale" che garantisce l'erogazione del servizio rivolto alla cura della persona in base ai requisiti previsti dal contratto, coordinando e organizzando le risorse disponibili e facendo da collante tra la famiglia, i vicini e le istituzioni.

Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza (attivo lunedì e mercoledì: dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18; martedì e giovedì: dalle 14 alle 18; venerdì: dalle 9 alle 13) è disponibile per fornire informazioni ed orientare la scelta dei molteplici servizi offerti.

Il Servizio Accoglienza si occupa di:

- svolgere visite guidate agli Appartamenti Protetti per le persone interessate;
- gestire le liste d'attesa;
- pratiche amministrative (procedure d'ingresso, contratto, dimissioni);
- statistiche di competenza;
- fatturazione ai clienti;
- pagamenti e rimborsi;
- rapporti con le istituzioni (Regione, Comune, ATS);
- eventuali pratiche burocratiche e interfaccia con i competenti uffici pubblici per l'ottenimento di documenti, assegni e agevolazioni per conto dei clienti.

Reception e Sorveglianza

Il primo contatto con Appartamenti Protetti Villa San Clemente avviene attraverso la Reception, attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30, e il sabato e la domenica dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30.

Nelle ore di apertura gli Ospiti sono tenuti ad avvisare il personale di Reception in occasione di uscita e di ritorno presso i loro appartamenti.

Possono inoltre rivolgersi al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi degli Appartamenti Protetti.

È garantito H24 un Servizio di reperibilità per le emergenze, in collegamento con la RSA sottostante.

I PASSI NEGLI APPARTAMENTI

Requisiti d'ammissione

Possono accedere agli Appartamenti Protetti persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto.

Possono essere accolti soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali;
- un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto);
- diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, utilizzo di farmaci);
- patologie gestibili al domicilio;
- condizioni di solitudine.

È esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti necessitanti di assistenza socio sanitaria continua che trovano la loro migliore collocazione nella rete di Unità d'offerta socio sanitarie.

Scheda Valutativa per l'ingresso

Il modulo della scheda valutativa per l'ingresso, debitamente compilato, dovrà essere consegnato presso la struttura per essere vagliato da parte dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.), composta dal Direttore Gestionale, Responsabile Medico, Care Manager ed eventualmente Referente Assistenziale. La domanda viene valutata in base ai criteri previsti dalla normativa per gli Appartamenti Protetti per anziani.

Per l'ammissione negli appartamenti e nell'eventuale lista di attesa è necessario:

1. Presentare la domanda compilata dal proprio medico curante attestante lo stato di autosufficienza o di limitata fragilità. Tale condizione sarà verificata dall'equipe prima di un eventuale accesso agli appartamenti.
2. Compiere i sessantacinque anni di età entro l'anno di presentazione della domanda.
3. In caso un nucleo familiare sia composto da più persone, i requisiti di cui ai punti 1 e 2 devono essere posseduti da tutti i componenti.

A seguito dell'emergenza sanitaria in corso, oltre all'invio preventivo della documentazione clinica per la valutazione da parte del Responsabile Medico, possono essere richiesti al nuovo residente ulteriori documenti a tutela della salute sua e

della comunità.

L'eventuale mancata accettazione della domanda sarà comunicata all'interessato.

Lista d'attesa

Qualora non fossero disponibili alloggi, il futuro Ospite sarà inserito in lista d'attesa. Tale collocazione è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'ordine cronologico di presentazione della Domanda, quello dell'urgenza dell'accesso presso gli Appartamenti Protetti e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze e la scelta della persona.

Viene accordata la precedenza a persone residenti nel Comune di Villasanta.

Preliminari d'ingresso

Nel momento in cui è disponibile un alloggio, il Servizio Accoglienza contatta l'Ospite o i suoi familiari per definire le modalità d'ingresso. In questa occasione vengono fornite le ultime informazioni e il promemoria con l'elenco dei documenti necessari; vengono inoltre concordati il giorno e l'ora dell'accesso dell'Ospite. Il Servizio Accoglienza predispone il contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

Contraente

Il contratto con l'Ente Gestore Segesta Gestioni S.r.l. 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 ed è colui al quale 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.

L'accoglienza

L'operatore della Reception informa l'Équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'Équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. Il Referente Assistenziale e/o il Care Manager accolgono l'Ospite e i suoi familiari all'entrata nella struttura avendo cura di:

- illustrare l'organizzazione degli Appartamenti Protetti;
- mostrare la collocazione dei vari servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, elettrodomestici, campanello di chiamata);
- attivare i rapporti con il medico di medicina generale;

- raccogliere dall'Ospite e dai familiari informazioni utili per offrire fin dal principio un'adeguata assistenza.

Accesso in struttura

Per tutelare al meglio la salute dei nostri Ospiti, per tutte le persone che accedono alla struttura (dipendenti, familiari, fornitori, ministri di culto, ecc.) possono essere messe in atto misure di sorveglianza (triage, verifica green pass, monitoraggio temperatura) come disposto dalla normativa vigente in base alla situazione epidemiologica.

Periodo d'inserimento

Per i nuovi ingressi potrebbe essere previsto un temporaneo periodo di monitoraggio, con eventuale esecuzione di tamponi di controllo.

In linea generale, si considera il primo mese come periodo di valutazione, durante il quale lo staff degli Appartamenti Protetti cura l'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inclusione, verificandone altresì l'idoneità nella quotidianità.

Vita in appartamento

Il nuovo Ospite vivrà all'interno del suo alloggio, condividendo gli spazi comuni del piano con gli altri Ospiti degli Appartamenti al fine di favorire la socializzazione e la vita comunitaria. Avrà accesso anche al giardino della Residenza e alla zona bar.

Senza apportare modifiche strutturali o che possano ledere il decoro dell'alloggio, potrà personalizzare l'appartamento con effetti personali, in modo da garantire il più possibile il mantenimento delle abitudini private e individuali.

Uscite sul territorio e rientri a domicilio

Le uscite verso il territorio e i rientri a domicilio sono sempre possibili e monitorati attraverso un registro di ingresso e uscita. Per ragioni organizzative, le assenze di una o più giornate vanno comunicate preventivamente al Care Manager.

Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze organizzate dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta mensile. In relazione alle diverse fasi dell'emergenza, le direzioni sanitaria e di struttura si riservano di sospendere le uscite o di prevedere al rientro in struttura la possibilità di sottoporre l'ospite ad un periodo di sorveglianza sanitaria.

Dimissioni

Il contratto prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto non inferiore ai 10 giorni.

Al termine del soggiorno è prevista la restituzione dei documenti personali dell'Ospite eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi che lo riguardano. La dimissione è gestita in forma accompagnata. L'équipe predispone un documento di dimissioni.

Trasferimenti Appartamenti - RSA

Nell'ottica di rispondere in modo tempestivo alle esigenze degli ospiti (ad es. passaggio dell'anziano da una condizione di parziale autosufficienza ad una di non autosufficienza), in accordo con lo stesso, la famiglia e/o i servizi sociali invianti, si potrà procedere alle dimissioni dall'Appartamento con trasferimento accompagnato ad altre Unità d'Offerta. Compatibilmente con la disponibilità di posto letto e su accordo con l'Ospite, si potrà trasferire l'utente dagli appartamenti alla RSA sottostante, ad altra Struttura della rete dei servizi offerti dal Gruppo Korian o Unità d'Offerta esterna. I contraenti e/o l'ospite saranno preventivamente informati e, in presenza di una disponibilità di posto, saranno contattati al fine di concordare tempi e modalità di trasferimento.

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI

L'alloggio protetto si caratterizza per la presenza, oltre alle abitazioni, di spazi comuni e per l'offerta di servizi/prestazioni sociali resi occasionalmente o continuativamente dal gestore. I residenti/domiciliati nell'alloggio ricevono su richiesta e con le medesime modalità in vigore per la generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio sanitarie garantite dai Comuni e dalle ASL ai cittadini presso il proprio domicilio.

Servizi di assistenza all'Ospite

Tutti gli Appartamenti sono dotati di chiamata di emergenza tramite pulsantiera posta accanto al letto e nel bagno dell'alloggio. Viene garantito il servizio per la gestione dell'emergenza 24 ore su 24 in condivisione con la RSA Villa San Clemente.

In base alle proprie esigenze e bisogni sanitari, è inoltre possibile richiedere prestazioni socio-sanitarie integrative (Assistenza medica, Assistenza infermieristica, Fisioterapia, Attività Fisica Adattata, Supporto Psicologico ecc...).

Il costo di tali prestazioni è a carico dell'ospite dell'Appartamento ed è dettagliato nel tariffario in allegato. La responsabilità sanitaria e le conseguenti scelte riferite alla cura della persona accolta restano a carico del servizio di Medicina Generale di base. All'interno della struttura è presente il Care Manager che, insieme al Referente Infermieristico, tiene i contatti, ove necessario, con il Medico di base scelto dall'ospite.

Emergenze e ricoveri

In caso di eventuali emergenze si garantisce l'intervento di un operatore e l'eventuale chiamata al 112. L'Equipe avvisa il medico curante e la famiglia.

Supporto al tempo libero

Negli Appartamenti gli Ospiti possono muoversi in totale libertà. Sono previsti spazi idonei alla socializzazione e all'incontro tra loro.

L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli Ospiti.

Gli operatori promuovono momenti di socializzazione e offrono supporto nella gestione del tempo libero, con momenti di incontro e organizzano eventi in collaborazione con le associazioni del territorio. Le attività ricreative e di socializzazione prevedono anche uscite sul territorio in giornata.

Servizio Ristorante

Tutti gli Appartamenti Protetti sono attrezzati con angolo cottura completo di tutti gli elettrodomestici.

Gli Ospiti che lo desiderano possono usufruire del servizio ristorante, previa prenotazione da comunicare alla Referente Assistenziale o presso la Reception. I pasti vengono serviti ad orari prestabiliti presso il ristorante al piano terra.

A richiesta è inoltre possibile per l'Ospite degli Appartamenti Protetti ricevere l'aiuto per la predisposizione di un menù bilanciato e personalizzato a cura della dietista. Per qualsiasi informazione o prenotazione è possibile rivolgersi al Care Manager.

Servizio Bar

Presso la Residenza è presente un bar, ubicato al piano terra. Orari e prezzi sono esposti in loco.

Servizio Lavanderia

Gli ospiti che lo desiderano possono usufruire di un Servizio Lavanderia e Guardaroba presso la RSA. Il Servizio è a pagamento.

Presso l'Ufficio Accoglienza è possibile avere informazioni sulle modalità di attivazione e di utilizzo del Servizio.

Servizio podologia

Il servizio è organizzato su prenotazione tramite appuntamento alla Reception e non è ricompreso nella retta di degenza.

Parrucchiere, barbiere ed estetista

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere e il servizio di pedicure e manicure estetica. Anche questi professionisti si attengono, al pari del personale dipendente, alle medesime indicazioni dettate dal contesto pandemico. Tali prestazioni non sono comprese nella retta e vanno prenotate presso la Reception. Il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno della Residenza e consegnato ai familiari con la documentazione di ingresso.

Servizio di trasporto

Al fine di facilitare l'autonomia degli Ospiti è possibile usufruire di un Servizio di trasporto personalizzato. Il Servizio è a pagamento e su prenotazione.

Posta

Gli appartamenti sono dotati di personale casella di posta posizionata all'ingresso dalla RSA. È possibile usufruire della Reception per spedire la corrispondenza e ritirare le raccomandate in caso di temporanea assenza.

Wi-fi

È possibile attivare la rete internet su richiesta. Il servizio è a pagamento.

Pulizia ambienti

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti comuni viene garantita da Personale specializzato. La pulizia dell'appartamento è prevista 2 volte a settimana, settimanalmente il cambio biancheria piana.

Per cadenze di pulizia giornaliere o diverse da quelle previste nella tariffa base, possono essere attivati pacchetti di intervento alberghiero aggiuntivo.

Volontariato

Gli Appartamenti sono aperti verso le realtà sociali del territorio. Viene ricercata un'attenta collaborazione con Associazioni del territorio che operano già nella comunità locale.

Assistenza religiosa

Gli Ospiti possono praticare qualsiasi tipo di culto.

Settimanalmente viene officiata la Santa Messa presso la Cappella della RSA; in alternativa, per coloro che volessero uscire dalla struttura, la Parrocchia di San Fiorano è adiacente alla Struttura e facilmente accessibile da parte di Ospiti e familiari tramite l'accesso di Via Sciesa.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a propria cura o chiedendo il supporto da parte dell'Ufficio Accoglienza.

INFORMAZIONI UTILI

Informazioni e Visite Guidate

Le persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sugli Appartamenti Korian telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per l'ingresso presso la Reception o l'Ufficio Accoglienza; è possibile, inoltre, visitare il sito internet nella sezione riservata alla residenzialità in appartamento, raggiungibile al seguente link:
<https://appartamenti.korian.it/strutture/appartamenti-per-anziani-villa-san-clemente/>

Il Care Manager è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita su appuntamento.

Come raggiungerci

IN AUTOMOBILE

- Da MONZA CENTRO: seguire indicazioni per Lecco SS 36, costeggiando le mura del Parco (Via Lecco), proseguire fino a Villasanta; superata l'entrata principale del Parco, alla rotonda svoltare a destra, percorrere il sottopassaggio e alla rotonda svoltare a sinistra fino alla rotonda successiva dove è possibile parcheggiare l'auto.
- Da MILANO: Tangenziale nord, uscita S. Alessandro, circonvallazione di Monza direzione Vimercate-Brugherio, uscita Villasanta.

CON I MEZZI PUBBLICI

- AUTOBUS: n° 3 linea Monza - Villasanta (San Fiorano) - Brugherio, fermata adiacente alla Struttura.
- TRENO: Milano Garibaldi - Monza - Villasanta - Lecco, stazione adiacente alla Struttura.

Retta

La tariffa è in base alla tipologia di appartamento, bilocale o monolocale. Il servizio è pensato per rispondere ad ogni esigenza:

- formula base;
- formula comfort include il servizio lavanderia indumenti personali;
- formula comfort con pensione completa Gourmet include servizio lavanderia, colazione al bar, pranzo al ristorante e cena a cura del servizio ristorazione.

Retta mensile monolocale

Formula Base € 920,00

Formula Base Comfort* € 1.000,00

Formula Gourmet** € 1.340,00

Formula Gourmet** Comfort* € 1.420,00

Retta mensile bilocale (uso singolo)

- base € 1.560,00

Retta mensile bilocale (uso doppio - tariffe a persona)

- base € 820,00

* L'opzione Comfort include il servizio lavanderia indumenti personali, con passaggio due volte a settimana.

** L'opzione Gourmet include la pensione completa: colazione al bar, pranzo al ristorante e cena al piano tutti i giorni.

È prevista un caparra fruttifera da versare all'ingresso di € 500,00

Servizi inclusi nella retta

- Assegnazione di un "Appartamento Protetto" comprensivo di utenze e spese (riscaldamento, climatizzazione, acqua, energia elettrica, ascensore, quote spazi comuni);
- Trattamento d'aria primaria (U.T.A.);
- Pulizia delle parti comuni con frequenza settimanale;
- Pulizia dell'Appartamento con frequenza 2 volte a settimana;
- Fornitura e cambio 2 volte a settimana delle spugne (bagno) e 1 volta a settimana della biancheria piana (camera);
- Manutenzione ordinaria degli spazi;
- Passaggio giornaliero di un operatore;
- Partecipazione alle attività ludico-ricreative;
- Servizio reception diurno;
- Servizio Emergenza 24 ore su 24;
- Portierato sociale con presenza di Assistente Sociale.

Servizi esclusi dalla retta

A titolo esemplificativo e non esaustivo, i servizi esclusi dalla retta sono:

- Servizio ristorazione in appartamento (pensione completa o mezza pensione);
- Supporto per igiene personale - bagno assistito;
- Pulizia quotidiana dell'alloggio;
- Lavanderia capi personali;
- Servizio trasporto personalizzabile;
- Intervento infermieristico su richiesta;

- Intervento riabilitativo da parte del fisioterapista;
- Sostegno da parte dello psicologo;
- Assistente personale con operatore sociosanitario qualificato;
- Podologo;
- Estetista e Parrucchiere;
- Bar.

È possibile usufruire dei servizi sopra elencati, su richiesta e a pagamento. Tutti i servizi e i costi sono dettagliati nell'apposito tariffario dei servizi aggiuntivi per gli appartamenti.

Deposito cauzionale

Il Garante e/o Ospite firmatario del contratto versa al momento dell'ingresso dell'Ospite presso l'alloggio un deposito fruttifero a garanzia, pari a € 500,00. Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro il giorno 30 del mese successivo alla data di cessazione del contratto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario del conto da parte del Garante al Servizio Accoglienza.

Agevolazioni

Sono previste agevolazioni per:

- coppie di coniugi;
- familiari di dipendenti e collaboratori di Korian e affiliate.

Korian ha inoltre stipulato alcune convenzioni con importanti enti, aziende ed organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate e ad alcuni servizi aggiuntivi presso le Residenze del Gruppo. Sono al momento attive anche convenzioni per pazienti provenienti da alcuni Istituti Clinici e Aziende Ospedaliere. Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare il sito internet www.gruppo.korian.it

RESIDENZIALITÀ ASSISTITA

Con una capacità ricettiva di 15 posti letto, gli Appartamenti Protetti di Villa San Clemente sono anche autorizzati alla misura di Residenza Assistita.

A completamento dei servizi offerti fino ad ora descritti, è possibile dunque attivare un ulteriore sostegno alle situazioni di fragilità previsto dalla normativa regionale DGR 7769/2018.

Destinatari

La misura si rivolge ad anziani fragili residenti in Lombardia al proprio domicilio, di età di norma pari o superiore ai 65 anni, anche con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizione di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete in grado di fornire un adeguato supporto al domicilio e che necessitano di supervisione/care management e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare e/o socializzante.

Sono escluse dall'accesso alla Misura le persone allettate e/o con significativi problemi di deambulazione; utenti con problemi di demenza moderata o severa.

Modalità di accesso del servizio residenzialità assistita

La richiesta di accesso alla misura da parte delle persone interessate o dai loro familiari deve essere presentata alla ASST di riferimento territoriale rispetto al Comune di residenza, che provvederà ad effettuare la valutazione multidimensionale al fine della rilevazione dei bisogni socio-sanitari, verificare la presenza di vulnerabilità sociale e l'assenza di incompatibilità. Sarà cura della ASST predisporre il Progetto Individuale.

I servizi per i nostri ospiti

A completamento dei servizi esposti nella prima parte di questa carta dei servizi, il Cittadino con attiva la Misura beneficia di una serie di interventi, a cura dell'equipe, individuati a seguito della Valutazione multidimensionale. Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale con cui entra in contatto; a tal scopo tutti gli operatori, oltre ad indossare divise diverse per mansione, sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria degli Appartamenti stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano. Sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi.

L'Ospite, nel principio del consenso informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, viene sempre informato e coinvolto. Il PI ed il PAI vengono rivalutati almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale si basano sul confronto tra le varie professionalità operanti e su valutazioni multidimensionali.

Il Care manager

Il Care Manager è il punto di riferimento per l'Ospite e i suoi familiari, sia per quanto riguarda il benessere del primo sia per l'andamento dei servizi erogati.

Il Care Manager opera per soddisfare tutte le esigenze della persona accolta, mantenendo i rapporti con la famiglia, i vicini, le istituzioni ed il medico di medicina generale e mettendo in atto tutte le azioni possibili per rendere il soggiorno dell'anziano più confortevole possibile: è, sostanzialmente, un "facilitatore sociale", una persona in grado di valutare i bisogni degli utenti, che pianifica l'assistenza ed i servizi in risposta ai bisogni individuali, coordina e organizza le risorse disponibili e fa da tramite tra società ed istituzioni. Il Care Manager si occupa anche di operazioni specifiche, come ad esempio sostenere l'Ospite nel disbrigo di pratiche amministrative o raccogliere segnalazioni e suggerimenti dello stesso e dei familiari. È inoltre punto di riferimento per tutta l'équipe: con il proprio gruppo di lavoro contribuisce a garantire un buon andamento del servizio e a creare un clima accogliente e familiare.

Tra le sue principali competenze figurano:

- la gestione, la supervisione e il coordinamento di tutta l'équipe;

- l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite;
- l'accoglienza e l'assistenza nel processo di inserimento e dell'Ospite;
- il rilascio dei certificati amministrativi;
- e richieste, i rilievi e i suggerimenti dei clienti per i diversi settori di attività;
- i rapporti con le istituzioni (Regione, Comune, ATS).

Assistenza alla persona

La vita negli Appartamenti è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata agli Operatori Socio-Sanitari (ASA-OSS) coordinati dal Referente Assistenziale. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti, secondo gli obiettivi predisposti nel PI/PAI, possono essere:

- assistenza e supervisione alla cura della persona;
- bagno assistito;
- protezione e tutela.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore.

Assistenza infermieristica

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza infermieristica dirette agli Ospiti, secondo gli obiettivi predisposti nel PI/PAI, possono essere la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni quali:

- monitoraggio e somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- prestazioni infermieristiche di base (punture, medicazioni semplici, ecc.).

Attività di riabilitazione

Sulla base degli obiettivi previsti dal PI/PAI, i fisioterapisti, con attività in piccolo gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria. Ad esempio, rieducazione funzionale, attività di cammino, attività fisica adattata.

Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto di partecipazione. Le attività riguardano per esempio le attività manuali o quelle ludiche e cognitive. Sono altresì previsti momenti di condivisione e svago (ad es. uscite di gruppo sul territorio, merende o pranzi insieme).

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 a Ospiti e familiari. I risultati vengono condivisi con gli interessati e vengono attivate azioni di miglioramento.

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. Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza un apposito modulo o fare segnalazione telefonica o via mail; una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e il Servizio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

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;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo 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.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutela dei dati personali

La Società Segesta Gestioni S.r.l. che gestisce gli Appartamenti Protetti di Villa San Clemente (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 del paziente.

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.

Polizza assicurativa

Il Gestore degli Appartamenti Protetti ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. La revisione aggiornata è disponibile sul sito www.gruppo.korian.it ed è possibile richiederne copia cartacea all'Ufficio Accoglienza.



Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Korian Appasrtamenti Protetti Villa San Clemente
Via Garibaldi 77 - Villasanta (MB)

Tel. +39 039 2052393
Fax +39 039 2056415

info.villasanclemente@korian.it

www.gruppo.korian.it