



# Villa San Clemente

APPARTAMENTI PROTETTI

## Carta dei Servizi





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



La nostra mission è prenderci cura dei nostri Ospiti offrendo loro comfort e occasioni di socialità, con la sicurezza garantita da un Gruppo leader nei servizi di assistenza sanitaria, per mantenere un'alta qualità della vita. A questo scopo Clariane mette a disposizione degli Ospiti una vera e propria rete di servizi, personalizzabili in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

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

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

*Il Gruppo Clariane*

# Indice

## **Benvenuti negli Appartamenti Protetti Villa San Clemente 6**

Gli Appartamenti Protetti.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	6
Finalità.....	6
Alloggi disponibili.....	7
Una formula per ogni esigenza.....	7
Codice Etico.....	7
Valori.....	7

## **Staff e competenze 9**

Direttore Gestionale.....	9
Responsabile Sanitario.....	9
Care Manager.....	10
Referente Assistenziale.....	10
Servizio Accoglienza.....	11
Servizio Reception e sorveglianza.....	11

## **I primi passi negli Appartamenti 13**

Requisiti di ammissione.....	13
Scheda valutativa per l'ingresso.....	13
Lista d'attesa.....	14
Preliminari d'ingresso.....	14
Contraente.....	14
L'accoglienza.....	15
Accesso alla struttura.....	15
Periodo d'inserimento.....	15
Vita in appartamento.....	15
Uscite sul territorio e rientri al domicilio.....	15
Trasferimenti Appartamenti-RSA.....	16

## **I servizi per i nostri Ospiti 17**

Servizi di assistenza all'Ospite.....	17
Emergenze e ricoveri.....	17
Supporto al tempo libero.....	17
Ristorazione.....	18
Bar.....	18
Lavanderia.....	18
Servizio podologia.....	18
Parrucchiere, barbiere ed estetista.....	18

Servizio di trasporto.....	18
Wi-Fi.....	19
Pulizia degli ambienti.....	19
Volontariato.....	19
Assistenza religiosa.....	19

## **Retta 20**

Tariffe.....	20
Servizi inclusi.....	20
Servizi non compresi nella retta.....	21
Deposito cauzionale.....	21
Agevolazioni.....	21
Dimissioni.....	22

## **Informazioni utili 23**

Informazioni e visite guidate.....	23
Come raggiungerci.....	23
Posta.....	23
Polizza assicurativa.....	24
Revisione Carta dei Servizi.....	24

## **Residenzialità assistita 25**

Destinatari.....	25
Modalità d'accesso del servizio residenzialità assistita.....	25
I servizi per i nostri Ospiti.....	25
Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale.....	26
Assistenza alla persona.....	26
Assistenza infermieristica.....	26
Attività di riabilitazione.....	27
Servizio socio-educativo.....	27

## **Carta dei Diritti dell'Anziano 28**

## **Soddisfazione e qualità 29**

Questionario di Soddisfazione.....	29
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	29
Il Mediatore.....	29

## **Tutela della privacy 31**

Tutela dei dati personali.....	31
--------------------------------	----



## Benvenuti negli Appartamenti Protetti Villa San Clemente

### **Gli Appartamenti Protetti**

Gli Appartamenti Protetti Villa San Clemente fanno 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.

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 trascorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché dalla Regione Lombardia.

### **Autorizzazione e accreditamento**

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

### **Finalità**

Gli Appartamenti Protetti, secondo quanto previsto dalla D.G.R. 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 Appartamenti Protetti per Anziani, normati dalla D.G.R. 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. 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;
- è situato nell'abitato urbano e collegato con mezzi pubblici;
- è collegato con la rete territoriale dei servizi sociali.

## 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 [gruppo.korian.it](http://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 Villa San Clemente garantiscono:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute 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 Sanitario e al 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 il Care Manager;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;

- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- 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.

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

## 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 la verifica dell'effettuazione ed efficacia di eventuali interventi di manutenzione;
- fornire, in collaborazione con l'équipe, le prime risposte ad eventuali criticità evidenziate da Ospiti e familiari;
- prendere in carico ogni nuovo ingresso spiegando l'organizzazione e le caratteristiche degli alloggi;
- essere il punto di riferimento per la socializzazione con gli altri Ospiti della Residenza;
- promuovere la qualità della vita dell'Ospite.

## Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza (attivo tutte le mattine dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00, e il pomeriggio dal lunedì al mercoledì, dalle ore 14.00 alle ore 17.00) è disponibile per fornire informazioni ed orientare la scelta dei molteplici servizi offerti.

Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- visite guidate agli Appartamenti Protetti per le persone interessate;
- gestione delle 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.

## Servizio Reception e sorveglianza

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

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

Possono inoltre rivolgersi alla 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 24 ore su 24 un servizio di reperibilità per le emergenze, in collegamento con la RSA sottostante.

## I primi passi negli Appartamenti

### Requisiti di 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 abbiano bisogno di un ambiente controllato e protetto.

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

- reti familiari rarefatte e residuali;
- abitazione non adeguata (ad esempio barriere architettoniche, sfratto);
- diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (ad esempio 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, il Responsabile Sanitario, il Care Manager ed eventualmente il Referente Assistenziale. La domanda viene valutata in base ai criteri previsti dalla normativa per gli Appartamenti Protetti. Per l'ammissione negli appartamenti e nell'eventuale lista di attesa è necessario:

- presentare la domanda compilata dal proprio medico curante attestante lo stato di autosufficienza o di limitata fragilità. Tale condizione sarà verificata dall'équipe prima di un eventuale accesso agli appartamenti;
- compiere i 65 anni di età entro l'anno di presentazione della domanda;
- in caso un nucleo familiare sia composto da più persone, i requisiti di cui ai due punti precedenti devono essere posseduti da tutti i componenti.

Considerato il periodo pandemico trascorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: oltre all'invio preventivo della documentazione clinica per la valutazione da parte del Responsabile Medico, possono quindi essere richiesti al nuovo residente ulteriori documenti a tutela della sua salute 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:

- ordine cronologico di presentazione della domanda;
- urgenza dell'accesso presso gli Appartamenti Protetti;
- 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 di ingresso dell'Ospite. Il Servizio Accoglienza predispone il contratto con l'Ospite o con un suo caregiver.

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

- del contratto;
- del regolamento interno.

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



## L'accoglienza

Il personale della Reception informa l'équipe d'accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. Il Referente Assistenziale e/o il Care Manager accolgono l'Ospite e i suoi familiari all'entrata 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 alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito liberamente. È obbligatorio per i visitatori e i familiari indossare i dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne della Residenza. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone. La Residenza assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

## Periodo d'inserimento

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 al domicilio

Le uscite verso il territorio e i rientri al domicilio sono sempre possibili e monitorati attraverso un registro d'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 e vacanze organizzate dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta mensile. Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le Direzioni Sanitaria e di struttura si riservano di sospendere le uscite o di prevedere al rientro la possibilità di sottoporre l'Ospite ad un periodo di sorveglianza sanitaria.

## **Trasferimenti Appartamenti-RSA**

Nell'ottica di rispondere in modo tempestivo alle esigenze degli Ospiti (ad esempio 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 la persona 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'Appartamento 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, etc.). 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 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'équipe avvisa il medico curante e la famiglia.

### Supporto al tempo libero

Negli appartamenti gli Ospiti possono muoversi in totale libertà. Sono previsti spazi ideali 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.

## Ristorazione

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 al Referente Assistenziale o presso la Reception. I pasti vengono serviti ad orari prestabiliti presso il ristorante al piano terra o presso il proprio appartamento.

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

## Bar

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

## 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 compreso nella retta di degenza.

## Parrucchiere, barbiere ed estetista

Presso la struttura sono attivi i servizi di parrucchiere, barbiere e manicure e pedicure estetica. 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 d'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.

## Wi-Fi

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

## Pulizia degli ambienti

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

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

Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

## 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.

## Retta

### Tariffe

#### Soggiorno Monolocale

- Monolocale € 1.000,00
- Monolocale Comfort\* € 1.075,00
- Monolocale Gourmet\*\* € 1.420,00
- Monolocale Comfort Gourmet € 1.510,00

#### Retta Mensile Soggiorno Bilocale

- Bilocale ad uso doppio € 890,00 (a persona)
- Bilocale ad uso doppio Comfort\* € 970,00 (a persona)
- Bilocale ad uso doppio Gourmet\*\* € 1.310,00 (a persona)
- Bilocale ad uso doppio Comfort Gourmet \*\* € 1.390,00 (a persona)
- Bilocale ad uso singolo base € 1.650,00
- Bilocale ad uso singolo Comfort\* € 1.725,00
- Bilocale ad uso singolo Gourmet € 2.070,00
- Bilocale ad uso singolo Comfort Gourmet € 2.145,00

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

\*\*L'opzione Gourmet è comprensiva della pensione completa

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

### Servizi inclusi

- 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 due volte a settimana;
- fornitura e cambio due volte a settimana delle spugne (bagno) e una 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 un Assistente Sociale.

## Servizi non compresi nella retta

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

- servizio ristorazione (pensione completa o mezza pensione);
- supporto per igiene personale - bagno assistito;
- pulizia quotidiana dell'alloggio;
- lavanderia capi personali;
- servizio trasporto personalizzabile;
- intervento infermieristico;
- intervento riabilitativo da parte del fisioterapista;
- sostegno da parte dello psicologo;
- assistente personale con Operatore Socio-Sanitario qualificato;
- parrucchiere, barbiere, estetista e podologo;
- 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 l'Ospite firmatario del contratto versa al momento dell'ingresso 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 all'Ufficio 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 Ospiti provenienti da alcuni istituti clinici e aziende ospedaliere. Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi all'Ufficio Accoglienza o consultare il sito internet [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## 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.

## Informazioni utili

### Informazioni e visite guidate

Le persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sugli Appartamenti Protetti telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per l'ingresso presso la Reception o l'Ufficio Accoglienza. È possibile, inoltre, visitare il sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it) nella sezione riservata agli Appartamenti Protetti Villa San Clemente per ricevere maggiori informazioni. Il Care Manager è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita su appuntamento.

### Come raggiungerci

#### 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.

#### 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.

### Posta

Gli appartamenti sono dotati di una 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.

## **Polizza assicurativa**

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

## **Revisione Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. La revisione aggiornata è disponibile sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it) ed è possibile richiederne copia cartacea all'Ufficio Accoglienza.



## Residenzialità assistita

Con una capacità ricettiva di 15 posti letto, gli Appartamenti Protetti Villa San Clemente sono anche autorizzati alla misura di residenzialità 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 D.G.R. n° 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 socio-sanitarie 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 e utenti con problemi di demenza moderata o severa.

### Modalità d'accesso del servizio residenzialità assistita

La richiesta d'accesso alla misura da parte delle persone interessate o dai loro familiari deve essere presentata all'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (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 dell'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, una volta attivata la misura della residenzialità assistita, potrà beneficiare di una serie di interventi, a cura dell'équipe, individuati a seguito della Valutazione Multidimensionale ed inseriti nel suo Progetto Individuale. 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 sono specificati 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.

## Assistenza alla persona

La vita negli appartamenti è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata agli Operatori Socio-Sanitari 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 la presa in carico dei bisogni quali:

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



## **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 esempio 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 una segnalazione telefonica o via mail; una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

### 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.

## 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 dell'Ospite. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza degli appartamenti (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**

**Appartamenti Protetti Villa San Clemente**

Via Garibaldi 77  
20852 Villasanta (MB)  
T +39 039 2052393  
F +39 039 2056415

**info.villasanclemente@korian.it**

**gruppo.korian.it**