RESIDENZE HELIOPOLIS

APPARTAMENTI PROTETTI

Carta dei Servizi

Indice

Benvenuti negli Appartamenti Protetti Heliopolis 3

Gli Appartamenti Protetti 3
Posti 3
Finalità 4
Codice Etico 4
Valori 4

Staff e competenze 5

Direttore Gestionale 5
Responsabile Sanitario 5
Care Manager 6
Referente Assistenziale 6
Referente Infermieristico 7
Servizio Accoglienza 7

I primi passi nella Appartamenti 9

Scheda valutativa per l'ingresso 9
Lista d'attesa 9
Preliminari d'ingresso 9
Contraente 9
L'accoglienza 10
Periodo d'inserimento 10
Uscite verso il territorio e rientri al domicilio 10

I servizi per i nostri Ospiti 11

Assistenza sanitaria 11
Supporto al tempo libero 11
Trasporto e accompagnamento 11
Shopping 11
Attività fisiche e benessere 12
Animali domestici 12
Attività ricreative 12
Trattamenti olistici 12
Hobby 12
Vacanze 13

Fisioterapia....13
Terapia occupazionale....13
Ristorante....13
Bar....14
Tintoria....14
Pulizia ambienti....14
Volontariato....14
Assistenza religiosa....14
Parrucchiere, barbiere, estetista e podologo....15

Retta 16

Tariffe....16
Servizi inclusi....16
Servizi non compresi nella retta....17
Deposito cauzionale....17
Agevolazioni....17
Dimissioni....18

Carta dei Diritti dell'Anziano 19

Soddisfazione e qualità 20

Questionario di Soddisfazione....20
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti....20

Informazioni utili 21

Come raggiungerci....21
Telefono....21
Posta....21
Polizza assicurativa....21
Revisione Carta dei Servizi....21

Tutela della privacy 22

Tutela dei dati personali....22

Benvenuti negli Appartamenti Protetti Heliopolis

Gli Appartamenti Protetti

Gli Appartamenti Protetti Heliopolis fanno parte del Gruppo Over, leader nei servizi di assistenza e cura per la persona, a cui afferisce l'Ente Gestore Romeo S.r.l., titolare dell'autorizzazione al funzionamento. Situati a Binasco (MI), in via Strada Cerca 4, consistono in piccoli Appartamenti destinati ad anziani singoli o in coppia.
Gli Appartamenti, adiacenti alle Residenze Sanitarie Assistenziali Heliopolis, 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 e degli interessi di vita e allo stesso tempo assicurare un livello di sicurezza nella vita quotidiana che va dalla risposta ai bisogni pratici della persona all'assistenza socio-sanitaria, quando necessaria.
Gli Appartamenti sono inseriti in una struttura a corte in tipico stile lombardo collocata all'interno di un contesto abitativo di particolare interesse, caratterizzata da ampi spazi verdi. La struttura dispone di molteplici spazi che rendono particolarmente piacevole e vario lo scorrere delle giornate, favorendo l'incontro con familiari, amici e visitatori come, ad esempio, la piazza con scacchiera, le aiuole e i gazebo con divani e poltrone.
Sono presenti inoltre sala biliardo, campo di bocce coperto, palestra, ristorante, bar e sala musica. Considerato il periodo pandemico percorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché da Regione Lombardia.

Posti

Gli Appartamenti Protetti Heliopolis si dividono in 48 bilocali (69 mq e terrazza coperta di 8 mq) e 4 monolocali (40 mq). I requisiti minimi di esercizio per gli Appartamenti Protetti Heliopolis per anziani sono normati dalla DGR n° 11497/2010. La capacità ricettiva autorizzata a seguito di regolare presentazione di CPE del 01/09/2015 è di 100 posti letto. Successivamente, nel 2025, è stata eseguita una nuova CPE per Voltura dell'Accreditamento su Romeo srl. Gli

Appartamenti Protetti Heliopolis sono comunque anche autorizzati alla misura di residenzialità assistita dalla D.G.R. n° 7769/2018.
Tutte le abitazioni sono luminose, climatizzate, dotate di ampie terrazze coperte, arredati e personalizzabili con i propri mobili. Completamente privi di barriere architettoniche, gli Appartamenti sono tutti dotati di bagno autonomo e dei più moderni ausili, di angolo cottura completo di elettrodomestici e sono facilmente utilizzabili anche da persone diversamente abili.

Finalità

Gli Appartamenti Protetti Heliopolis si configurano come una soluzione abitativa che permette ad anziani con lievi difficoltà nella gestione della propria vita quotidiana di conservare la propria autonomia in un ambiente controllato e protetto. Questa proposta è finalizzata ad assicurare interventi socio-sanitari a persone in condizioni di fragilità che necessitano di una soluzione abitativa con caratteristiche di protezione socio-sanitaria.

Codice Etico

La struttura adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Over, 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 vivereover.it.

Valori

Ogni giorno mettiamo al centro la persona: offriamo assistenza qualificata, percorsi personalizzati e un'accoglienza fatta di empatia, rispetto e attenzione quotidiana per il benessere di ogni ospite e della sua famiglia.

In quest'ottica gli Appartamenti Protetti Heliopolis garantiscono:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano;
- 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 Heliopolis.

Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:
• ha la responsabilità complessiva della struttura;
• esamina le schede valutative per l'ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
• ha la responsabilità della presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
• emette le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei servizi sanitari e socio-assistenziali;
• 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 Coordinatore dei Servizi alla persona.

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 Heliopolis per le funzioni sanitarie;
• esamina le schede valutative per l'ingresso e l'ammissione degli Ospiti, in collaborazione con il Direttore Gestionale e il medico di medicina generale;
• svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie: assistenza medica (garantendo contatti frequenti con il medico di medicina generale), infermieristica, ausiliaria e riabilitativa;
• ha la responsabilità e supervisione della gestione di farmaci, materiali e

attrezzature sanitarie;
• ha la responsabilità dell'igiene della struttura, della prevenzione da infezioni e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
• si occupa della supervisione e del controllo della ristorazione;
• 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 i familiari, sia per quanto riguarda la salute del proprio caro, sia per l'andamento dei servizi erogati.
Il Care Manager opera per soddisfare tutte le esigenze della persona accolta e per mantenere i rapporti con la famiglia, i vicini, le istituzioni e il personale medico-sanitario, 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 Ospiti, di pianificare l'assistenza e i servizi in risposta ai bisogni individuali, di coordinare e organizzare le risorse disponibili e di essere il tramite tra società e istituzioni. Il Care Manager si occupa anche di operazioni specifiche come, ad esempio, aiutare l'Ospite nel disbrigo di pratiche amministrative o raccogliere segnalazioni e suggerimenti dai familiari. È inoltre punto di riferimento per tutta l'équipe e 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 della vita dell'Ospite;
• l'accoglienza e l'assistenza nel processo d'inserimento e ambientamento dell'Ospite;
• la pianificazione e la stesura dei PAI e la valutazione cognitiva degli Ospiti;
• 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 Servizio Accoglienza e con il Referente Infermieristico per garantire un buon andamento del servizio e creare un clima accogliente e familiare. Si riserva particolare attenzione a questa figura dal momento in cui il comportamento degli operatori dedicati all'assistenza alla

persona (ausiliari) può sensibilmente influire sul vissuto e sulle reazioni dell'Ospite e dei suoi familiari. Il Referente Assistenziale partecipa all'azione integrata sugli Appartamenti collaborando, per esempio, al comfort della persona e alla predisposizione di un contesto idoneo. Tra le sue principali competenze figurano:
• la verifica della corretta messa in atto di tutta la pianificazione dei lavori di assistenza;
• il controllo dello 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;
• in collaborazione con l'équipe, la gestione di eventuali criticità legate all'assistenza evidenziate da Ospiti e familiari;
• l'espletamento delle pratiche burocratiche per il cambio del medico di medicina generale e di residenza (qualora richiesto dall'Ospite), la richiesta di esenzioni, di presidi per l'incontinenza e di dispositivi per diabetici;
• la presa in carico di ogni nuovo ingresso spiegando l'organizzazione e le caratteristiche degli Appartamenti Protetti Heliopolis;
• l'agevolazione delle relazioni sociali tra gli Ospiti;
• l'organizzazione delle uscite degli Ospiti e la prenotazione del servizio navetta;
• la responsabilità degli approvvigionamenti e dell'intermediazione tra medico di medicina generale e Ospiti per la richiesta di prescrizioni e visite;
• la gestione e conservazione dei farmaci per conto degli Ospiti;
• la prenotazione delle visite presso i centri di riferimento del territorio.

Referente Infermieristico

Il Referente Infermieristico collabora con il Servizio Accoglienza e con il Referente Assistenziale per garantire un buon andamento del servizio. Tra le sue principali competenze figurano:
• la verifica della corretta messa in atto di tutta la pianificazione dei lavori infermieristici;
• in collaborazione con l'équipe, la gestione di eventuali criticità legate all'assistenza evidenziate da Ospiti e familiari;
• l'intermediazione tra il medico di medicina generale e l'Ospite per la richiesta di prescrizioni e visite;
• la programmazione e l'esecuzione dei prelievi per esami ematici, in collaborazione con il medico di medicina generale.

Servizio Accoglienza

Aperto dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle ore 08.30 alle ore 17.00. In sua assenza interviene la Direzione Gestionale. Il Servizio Accoglienza è disponibile per fornire informazioni e orientare la scelta dei molteplici servizi offerti. Il Servizio

Accoglienza si occupa di:
• visite guidate agli Appartamenti per le persone interessate, in collaborazione con l'Ufficio Accoglienza;
• 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 si interfaccia con gli uffici pubblici competenti per l'ottenimento di documenti, assegni e agevolazioni per conto dei clienti.

RECEPTION E SORVEGLIANZA

Il primo contatto con gli Appartamenti Protetti Heliopolis avviene attraverso la Reception, attiva dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 19.30, e il sabato e la domenica, dalle ore 09.00 alle ore 19.00. Ci si può rivolgere 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 d'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.

Nelle ore notturne è garantito un servizio di sorveglianza.

I primi passi negli Appartamenti

Le persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sugli Appartamenti anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per l'ingresso presso la Reception o il Servizio Accoglienza, entrambi ubicati in via Strada Cerca 4, Binasco (MI); la modulistica può essere inoltre scaricata dal sito https://residenzeheliopolis.it/ nella sezione riservata ai documenti. Il Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla struttura, su appuntamento concordato con il personale della Reception.

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 e il Referente Assistenziale e Infermieristico.

Lista d'attesa

Valutata la scheda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza dell'accesso (segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello dell'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sociali del nuovo Ospite.

Preliminari d'ingresso

Nel momento in cui si libera un Appartamento, il Servizio Accoglienza contatta l'Ospite o i suoi familiari per definire le modalità d'ingresso. In questa occasione vengono fornite le ultime informazioni necessarie 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 Romeo srl 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

L'operatore della Reception informa l'équipe d'accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe, insieme al Referente Assistenziale o Infermieristico, accoglie l'Ospite e i familiari all'ingresso, avendo cura di:
• illustrare l'organizzazione degli Appartamenti;
• mostrare la collocazione dei vari servizi;
• spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, 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.

Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo lo staff degli Appartamenti pone molta attenzione all'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento.

Uscite verso il territorio e rientri al domicilio

Le uscite verso il territorio e i rientri al domicilio sono monitorati attraverso un registro d'ingresso e uscita.

I servizi per i nostri Ospiti

Assistenza sanitaria

Tutti gli Appartamenti Protetti Heliopolis sono dotati di chiamata di emergenza. Viene garantito un servizio di emergenza medica 24 ore su 24. Per tutti gli Ospiti è inoltre previsto un controllo giornaliero da parte di un Operatore Socio-Sanitario per la rilevazione, al bisogno, dei parametri vitali e la verifica della terapia. In base alle proprie esigenze e ai bisogni sanitari è inoltre possibile richiedere prestazioni socio-sanitarie integrative (assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia e supporto psicologico).
Il costo delle prestazioni aggiuntive è a carico dell'Ospite. In caso di eventuali emergenze si garantisce l'intervento medico o infermieristico e l'eventuale chiamata al 112. Inoltre l'équipe si occupa di organizzare l'uscita per il giorno del ricovero ospedaliero (con borsa preparata e con una scheda personalizzata sulla gestione assistenziale) e di avvisare il medico curante e la famiglia in caso di emergenza.

Supporto al tempo libero

Negli Appartamenti gli Ospiti possono muoversi in totale libertà. Sono previsti spazi idonei alla socializzazione e all'incontro tra di loro. L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli Ospiti. Gli educatori professionali attivano un servizio di verifica e aiuto nella gestione del tempo libero degli Ospiti degli Appartamenti Protetti Heliopolis con un incontro periodico ed organizzano eventi culturali e di socializzazione in collaborazione con le associazioni del territorio.

Trasporto e accompagnamento

È disponibile il servizio navetta da e per Binasco, su tre giorni a settimana; il servizio è gratuito.

Shopping

Gli Appartamenti Protetti Heliopolis sono inseriti in un territorio ricco di negozi, centri commerciali e outlet che agevolano gli acquisti. Sono quindi previsti:
• accessi al centro per le scorte settimanali;
• visite al mercato locale per l'acquisto dei cibi freschi (frutta e verdura);
• visite ai negozi desiderati per altri acquisti.

Attività fisiche e benessere

Lo sport aiuta a sostenere sia il benessere fisico sia quello mentale. Per questo motivo viene data l'opportunità ai residenti di accedere a corsi organizzati nei vicini club sportivi. Si prevede l'accesso alle piscine per allenamenti individuali e/o frequenza a corsi di gruppo. Inoltre, su richiesta del residente, si potrà prevedere la partecipazione a tornei locali (bocce, boccette e bowling). I giardini della struttura e la vicinanza al parco permettono di organizzare passeggiate e risveglio muscolare. Le attività di gruppo consentiranno la suddivisione del costo di accompagnamento per il numero dei partecipanti. È previsto inoltre un servizio di fisioterapia a cui tutti gli Ospiti degli Appartamenti possono accedere.

Animali domestici

Per i cani e i gatti accolti negli Appartamenti Protetti Heliopolis che necessitano di visite e cure di routine è previsto l'accompagnamento del residente e dell'animale per visite dal veterinario, vaccinazioni, pulizia, bagno e acquisto di prodotti specifici. Il costo è a carico dell'Ospite.

Attività ricreative

Il tempo dedicato alle attività ricreative rappresenta per la persona un momento importante in quanto offre occasioni d'incontro e socializzazione. I costi di queste iniziative vengono ripartiti tra coloro che liberamente vi partecipano. Settimanalmente verrà proposto un programma dettagliato delle attività tenendo conto anche delle preferenze formulate dai residenti. Si prevede la partecipazione a sagre, feste patronali, escursioni e gite fuori porta, ma anche ad iniziative organizzate sul territorio quali visite a mostre temporanee o permanenti, allestimenti "su strada" a tema. Le attività ricreative prevedono anche escursioni e gite in giornata.

Trattamenti olistici

Presso la struttura è possibile usufruire di trattamenti olistici, massaggi globali che rispettano le esigenze anatomiche e bioenergetiche della persona e si integrano con altri aspetti legati alle terapie naturali. Il costo è a carico dell'Ospite.

Hobby

È prevista la possibilità di partecipare a corsi di briscola e burraco, cucina, creatività, bricolage e giardinaggio.

Vacanze

Gli Appartamenti Protetti Heliopolis gestiscono anche Residenze per Anziani in località marittime e montane. È offerta, quindi, la possibilità di organizzare soggiorni al mare in strutture protette del Gruppo. Il costo sarà valutato a seconda del livello di protezione, del comfort alberghiero e dei servizi accessori richiesti.

Fisioterapia

È possibile richiedere pacchetti con sedute di fisioterapia aggiuntive quali:
• riabilitazione individuale in palestra (45 minuti);
• ginnastica di gruppo;
• ginnastica dolce (30 minuti);
• attività fisica adattata.

Terapia occupazionale

È possibile richiedere l'attivazione extra di un terapista occupazionale che ha come obiettivo quello di studiare, valutare e promuovere tutte le azioni formative e strutturali che facilitino l'autonomia della persona in un ambiente domestico, anche protetto. Fondamentale per questo processo è l'attenzione all'inserimento degli ausili nell'ambiente domestico in modo armonico, fornendo uno strumento che risponda sempre alle seguenti caratteristiche:
• accessibilità economica;
• compatibilità con altri ausili già in possesso;
• affidabilità e durata;
• facilità ed efficacia al fine dell'autonomia;
• accettazione dell'Ospite;
• comfort e motivazione;
• sicurezza;
• manutenzione accessibile.

Ristorante

Gli Appartamenti sono attrezzati con angolo cottura completo di tutti gli elettrodomestici. Gli Ospiti che lo desiderano possono predisporre del pacchetto ristorazione (mezza pensione o pensione completa), servito nel proprio appartamento.

A richiesta è inoltre possibile per l'Ospite degli Appartamenti Protetti Heliopolis ricevere l'aiuto per la predisposizione di un menù bilanciato e personalizzato a

cura del dietista. Per qualsiasi informazione o prenotazione è possibile rivolgersi all'Ufficio Accoglienza.

Bar

Presso le Residenze per Anziani Heliopolis è presente un bar, ubicato al piano terra, aperto tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 18.00.

Tintoria

Tutti gli Appartamenti sono dotati di lavatrice. Gli Ospiti che lo desiderano possono inoltre usufruire di un servizio tintoria. Il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è a pagamento. Attraverso il Servizio Accoglienza è possibile avere informazioni su come richiedere il servizio e sulle modalità con cui viene effettuato.

Pulizia ambienti

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione agli Appartamenti, viene garantita tre volte alla settimana dal personale specializzato. Il servizio è compreso all'interno della retta.
È possibile richiedere la pulizia quotidiana. La biancheria piana di camera e bagno viene cambiata due volte alla settimana. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici consigliati dal Ministero della Salute.

Volontariato

Gli Appartamenti Protetti Heliopolis sono aperti verso le realtà sociali ed educative del territorio. Viene ricercata un'attenta collaborazione con le associazioni del terzo settore che operano già sul territorio, privilegiando l'apporto di socializzazione e di relazione.

Assistenza religiosa

Gli Ospiti possono praticare qualsiasi tipo di culto. L'assistenza e la pratica religiosa sono garantite attraverso la presenza giornaliera di personale religioso cattolico. All'interno della struttura è presente una cappella per la celebrazione della
SS. Messa e per l'organizzazione di incontri di riflessione religiosa. Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, a propria cura o chiedendo il supporto da parte del Servizio Accoglienza.

Parrucchiere, barbiere, estetista e podologo

All'interno della struttura sono disponibili i seguenti servizi:
• parrucchiere e barbiere per taglio, piega e necessità particolari;
• estetista per manicure e pedicure estetica;
• podologia.

Per tali servizi è necessaria la prenotazione presso la Reception attraverso il Servizio Accoglienza. Il costo delle prestazioni è a carico dell'Ospite.

Retta

Tariffe

Retta Mensile Soggiorno Monolocale 40 mq.

- Monolocale € 1.250,00
- Monolocale Comfort* € 1.375,00

Retta Mensile Soggiorno Bilocale 69 mq. (max 2 persone)

- Bilocale ad uso doppio € 1000,00 (a persona)
- Bilocale ad uso doppio Comfort* € 1.125,00 (a persona)
- Bilocale ad uso singolo € 1.555,00
- Bilocale ad uso singolo Comfort* € 1.680,00

* L'opzione Comfort include il Servizio Lavanderia indumenti personali.

La tariffa si compone della parte residenziale, assistenziale e di tutti i servizi aggiuntivi che si considerano utili come da tariffario allegato in ultima revisione.

Servizi inclusi

La tariffa comprende:

- assegnazione di un Appartamento Protetto presso le Residenze Heliopolis, comprensivo di utenze e spese (riscaldamento, climatizzazione, acqua, energia elettrica, ascensore e quote spazi comuni);
- trattamento d'aria primaria (U.T.A.);
- manutenzione ordinaria degli spazi;
- pulizia tre volte a settimana dell'Appartamento e delle parti comuni;
- fornitura e cambio bisettimanale della biancheria sia per la camera sia per il bagno;
- passaggio giornaliero di un operatore;
- attività ludico-ricreative pensate per gli Ospiti degli Appartamenti con la possibilità di partecipare alle attività in essere presso le Residenze Heliopolis;
- fisioterapia di gruppo (in giorni e orari predefiniti);
- accompagnamento settimanale da e per il centro (in giorni e orari predefiniti);
- chiamata per emergenza medica 24 ore su 24;
- presenza di un operatore per sorveglianza notturna.

Servizi non compresi nella retta

Le tariffa non comprende:

- visite specialistiche ed esami clinici presso il Servizio Sanitario Nazionale o presso enti o singoli specialisti privati;
- rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e organi ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del Medico Certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici;
- trasporti, escluso il 112;
- servizio parrucchiere, barbiere, estetista e trattamenti olistici;
- servizio podologia;
- consumazioni al bar;
- contributi aggiuntivi per gite ed eventi speciali;
- vacanze estive e invernali;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- presidi di incontinenza;
- farmaci.

Deposito cauzionale

Il garante e/o l'Ospite firmatario del contratto versa al momento dell'ingresso presso l'Appartamento Protetto Heliopolis 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:

- familiari di dipendenti e collaboratori e affiliate.

Over 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 al Servizio Accoglienza o consultare il sito residenzeheliopolis.it.

Dimissioni

Il contratto prevede che il garante e/o l'Ospite diano un preavviso scritto di 30 giorni per le dimissioni volontarie. Al termine del soggiorno vengono restituiti i documenti personali dell'Ospite eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi che lo riguardano.

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, se necessario, 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 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 inoltre a disposizione presso la Reception e il Servizio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Informazioni utili

Come raggiungerci

AUTOMOBILE

L'entrata è situata in via Strada Cerca 4, nelle vicinanze del casello di Binasco dell'autostrada A7 Milano-Genova. La struttura, che dista 20 km da Milano e da Pavia, è servita dalle principali arterie stradali e autostradali:

- tangenziale di Milano/autostrada A7 Milano-Genova uscita Binasco;
- tangenziale di Milano uscita per Pavia fino a raggiungere Binasco.

MEZZI PUBBLICI

Servizio autobus delle linee Milano-Pavia.

Telefono

È possibile richiedere l'attivazione della linea telefonica diretta presso il proprio Appartamento. Il servizio è a pagamento.

Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente alla Reception; sempre attraverso il personale della Reception verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Polizza assicurativa

Il gestore degli Appartamenti Protetti Heliopolis 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 residenzeheliopolis.it ed è possibile richiederne copia cartacea all'Ufficio Accoglienza. Ad ogni revisione viene consegnata comunicazione scritta ai familiari attraverso una distribuzione controllata.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

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

Revisione 12 del 15 gennaio 2026

RESIDENZE HELIOPOLIS

Appartamenti Protetti Heliopolis

Via Strada Cerca 4
20082 Binasco (MI)
T +39 02 900351
F +39 02 90094243

residenzeheliopolis.it