RESIDENZE HELIOPOLIS

RSA PODESTÀ

# Carta dei Servizi

# Indice


## Benvenuti alla Residenza Podestà 6

La Residenza....4
Accesso alla struttura....4
Posti letto....4
Autorizzazione e accreditamento....5
Informazioni e domanda d'ingresso....5
Valori....5

## Staff e competenze 6

Direttore Gestionale....6
Responsabile Sanitario....6
Coordinatore dei Servizi....7
Referenti Assistenziali di struttura....8
Referente Assistenziale di Nucleo....8
Servizio Accoglienza....8

## I primi passi nella Residenza 10

Lista d'attesa....10
Preliminari d'ingresso....10
Contraente....10
Documenti necessari....10
L'accoglienza....11
Periodo d'inserimento....12

## I servizi per i nostri Ospiti 13

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale....13
La giornata tipo....14
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi....15
Assistenza medica....15
Assistenza infermieristica....15
Assistenza alla persona....15
Attività di riabilitazione....16
Servizio socio-educativo....16
Servizio psicologico....17

## Altri servizi 18

Fornitura ausili....18
Servizio podologia....18
Assistenza religiosa....18

## Spazi e servizi alberghieri 19

Servizio ristorazione....19
Servizio di sanificazione ambientale....19
Parrucchiere ed estetista....20
Trattamenti olistici....20
Lavanderia....20
Luoghi d'incontro....20

## Orari e trasferimenti 21

Orari di visita....21
Come raggiungerci....21
Trasporti assistiti....21

## Retta 22

Tariffe....22
Servizi inclusi....22
Servizi non compresi nella retta....23
Deposito cauzionale....23
Contratto a tempo indeterminato....23
Contratto per soggiorno temporaneo....23
Assenze temporanee....24
Dimissioni....23
Agevolazioni....24
Detrazioni....24
Continuità delle cure....24

## Carta dei Diritti dell'Anziano 25

## Soddisfazione e qualità 26

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

## Informazioni utili 27

Telefono....27
Posta....27
Richiesta di documentazione....27
Uscita dalla struttura con i parenti....28
Decesso....28
Polizza assicurativa....28
Revisione Carta dei Servizi....28

## Tutela della privacy 29

Tutela dei dati personali....29
Consenso Informato....29

# Benvenuti alla Residenza Podestà

## La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Podestà fa parte del Gruppo Over, leader nei servizi di assistenza e cura per la persona. La Residenza Podestà, insieme alle Residenze Lorenzon e Acquamarina fa parte delle Residenze per Anziani Heliopolis. Situata a Binasco (MI), in via Strada Cerca 2, è una struttura che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti.
A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. 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.

## Accesso alla struttura

L'accesso alla Struttura è consentito liberamente. È fatto obbligo per visitatori e famiglie indossare dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne delle strutture. Negli spazi esterni della struttura non è fatto obbligo l'utilizzo di mascherina. Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone e assicurare la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

## Posti letto

La Residenza Podestà dispone di 120 posti letto suddivisi su tre piani.
Ogni piano è organizzato in due nuclei, composti da 18 stanze a due letti e 4 stanze singole. Tutte le camere sono dotate di bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza, televisore e telefono. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a due snodi e con sponde di protezione a scomparsa. Gli spazi
comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- sala da pranzo;
- infermeria;
- bagni assistiti;
- tisaneria.

## Autorizzazione e accreditamento

La Residenza Podestà è totalmente autorizzata e contrattualizzata con il Servizio Sanitario Regionale. La struttura è priva di barriere architettoniche.
Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino.
Le camere sono dotate di tutti i comfort.
La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.
Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito vivereover.it.

## Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception.
La modulistica, che può essere scaricata dal sito vivereover.it nella sezione riservata alle Residenze Heliopolis, di cui la Residenza Podestà fa parte, deve essere riconsegnata compilata prima dell'ingresso al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

## 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

All'interno della struttura, il Direttore Gestionale e il Responsabile Medico Sanitario operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

## Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte degli Ospiti e dei familiari, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento per garantire uno spazio congruo all'ascolto.

## Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e

l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;

- assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'Agenzia di Tutela della Salute di competenza;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei 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 controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'Agenzia di Tutela della Salute.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Responsabile Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento per garantire uno spazio congruo all'ascolto.

## Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale e il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA. Tra le sue principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto d'accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti di Piano;
- la raccolta dai Referenti dei Servizi delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## Referenti Assistenziali di struttura

L'organizzazione della Residenza Podestà prevede la presenza di due Referenti Assistenziali. Punto di riferimento per gli Operatori Socio-Sanitari (OSS) e per gli Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA), rispondono agli Ospiti e alle loro famiglie per problematiche o suggerimenti.
Con il proprio gruppo di lavoro contribuiscono a garantire il buon andamento della struttura e a creare un clima accogliente e familiare.
Tra le loro principali competenze, pertanto, figurano:

- l'organizzazione e la conduzione di tutti i nuclei;
- la gestione e la supervisione del personale dei nuclei;
- l'impegno alla promozione della qualità della vita degli Ospiti.

## Referente Assistenziale di Nucleo

Il Referente Assistenziale di Nucleo è incaricato di organizzare e controllare il servizio socio-assistenziale del piano e pertanto è la figura centrale e il punto di riferimento per i familiari, sia per quanto riguarda la salute del proprio caro, sia riguardo l'andamento dei servizi erogati. Il Referente Assistenziale di Nucleo raccoglie dal familiare segnalazioni e suggerimenti.
È inoltre punto di riferimento per tutti gli operatori del piano 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, pertanto, evidenziamo:

- l'organizzazione e la conduzione del piano e dei relativi nuclei;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento di tutto il personale del piano;
- l'impegno alla promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## Servizio Accoglienza

**UFFICIO ACCOGLIENZA**

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 17.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche).

Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni.

**RECEPTION**

La Residenza Podestà è dotata di un Servizio Reception attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 19.30, il sabato, la domenica e i giorni festivi, 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 delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione parrucchiere, estetista, podologo e trattamenti olistici;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

# I primi passi nella Residenza

## Lista d'attesa

Dopo la valutazione positiva della Domanda Unica d'Inserimento da parte del Responsabile Sanitario, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna).

Viene inoltre data particolare attenzione a:

- trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio;
- segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità.

## Preliminari d'ingresso

In caso di disponibilità del posto letto, il Servizio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite, previa accettazione della domanda dal punto di vista sanitario. Il cliente potrà richiedere di prendere visione della copia del contratto prima dell'ingresso.

## Contraente

Il contratto con la Residenza Podestà 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.
All'Ospite, 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.

## Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- certificato di residenza o autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido (fotocopia);

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

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sanitario-assistenziale.

## 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 di Nucleo accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare il personale di riferimento;
- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate ed eventuali incontri con i parenti, ove consentito dal Responsabile Sanitario e dalla normativa vigente;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- presentare gli altri Ospiti del nucleo, appena sarà possibile.

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite.
In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale dell'Ospite per mettere a punto il Progetto Individuale. Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- l'istituzione della pratica per la voltura della tessera sanitaria.

## Periodo d’inserimento

Durante il primo periodo l’équipe assistenziale di piano si prende cura dell’inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l’inserimento.
Il medico di reparto visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. È prevista la possibilità, a seguito di una valutazione di équipe, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d’incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

# I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui sono specificati nominativo e professione svolta. Presso la Residenza Podestà vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lombardia. Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

## 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 del nucleo di degenza 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. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti.
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 sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;

- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro a domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

## La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

**MATTINA**

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolgono le operazioni d'igiene personale e la somministrazione della terapia, seguite dalle attività di fisioterapia, dai trattamenti infermieristici, dalle visite mediche, dalle attività di animazione, socializzazione e dialogo.
Il personale addetto provvede al riordino, alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al cambio biancheria.
Viene poi servito il pranzo; al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

**POMERIGGIO**

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

**SERA**

La cena viene servita intorno alle ore 18.30. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno.
Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

## Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal medico (compresi i farmaci in fascia C), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione.
È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.
La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per gli Ospiti che adottano particolari regimi alimentari.
Sono invece a carico dell'Agenzia di Tutela della Salute ausili sanitari personalizzati quali broncoaspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare e dispositivi per diabetici.
Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare. A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste da lui o dai suoi familiari.

## Assistenza medica

Presso la Residenza Podestà, l'assistenza medica è garantita dalla presenza di medici reperibili 24 ore su 24 e coordinati dal Responsabile Sanitario.

## Assistenza infermieristica

La Residenza Podestà garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

## Assistenza alla persona

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (ASA-OSS) coordinato da un Referente Assistenziale di Piano.
Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

## Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il terapista della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I terapisti della riabilitazione, con attività in piccoli gruppi o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PI/PAI. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

## Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione e garantendo il distanziamento sociale. Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

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

## Servizio psicologico

Al centro dell'intervento psicologico è la persona anziana, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite sia attraverso il lavoro e la relazione con l'équipe e la

famiglia. Lo psicologo supporta l'Ospite nel momento dell'inserimento in struttura, soprattutto nel primo mese, e offre un contributo fondamentale alla stesura del Piano Assistenziale Individuale.
Inoltre è disponibile a colloqui con Ospiti e familiari; si occupa della valutazione psico-cognitiva e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione individuali e di piccoli gruppi. Il servizio psicologico è inoltre attivo con uno sportello aperto a tutti gli operatori per un primo approccio alle condizioni di fatica e di prevenzione al burn out.

# Altri servizi

## Fornitura ausili

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ATS di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico della RSA, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ATS con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, etc.). La Residenza Podestà dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (antidecubito);
- deambulatori;
- carrozzine basculanti;
- ausili per il sollevamento della persona (attivi e passivi).

## Servizio podologia

Il servizio è offerto su prenotazione tramite appuntamento e non è compreso nella retta di degenza. La frequenza è di due volte al mese.

## Assistenza religiosa

La Residenza garantisce a tutti gli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali nel rispetto reciproco.
Tutti gli Ospiti possono ricevere liberamente assistenza spirituale dal ministro del proprio culto. L'assistenza religiosa per il culto cristiano/cattolico è garantita dalla presenza di personale religioso cattolico. Viene celebrata la SS. Messa una volta a settimana all'interno della struttura, garantendo tutto l'anno le celebrazioni delle feste liturgiche, nel rispetto della normativa vigente e prevedendo il rispetto del distanziamento sociale.

# Spazi e servizi alberghieri

## Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina interna della Residenza Podestà e successivamente consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e consegnati ai familiari con la modulistica d'ingresso. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità. I familiari possono consumare i pasti in compagnia degli Ospiti e la prenotazione del pasto deve essere effettuata presso la Reception il giorno prima della consumazione.

**MENÙ TIPO**

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lesso, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca;
- Merenda: tè o succhi di frutta;
- Cena: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lesso, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca o cotta.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali, come testimoniato dalle schede tecniche presenti per ogni piatto proposto. In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

## Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

## Parrucchiere ed estetista

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere ed estetista.
Tali servizi non sono compresi nella retta e vanno prenotati in 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.

## Trattamenti olistici

Presso la Residenza è possibile usufruire di trattamenti olistici. Il trattamento olistico è un massaggio globale, che rispetta le esigenze anatomiche e bioenergetiche della persona e si integra con altri aspetti legati alle terapie naturali. Per usufruire del servizio è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il costo della prestazione è a carico all'Ospite.

## Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana. Il lavaggio quotidiano degli indumenti degli Ospiti è attivato su richiesta e non è compreso nella retta di degenza. Il corredo dell'Ospite deve essere contrassegnato all'ingresso da un codice attribuito dall'Ufficio Accoglienza; successivamente al primo invio in lavanderia, i capi verranno numerati in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna. I successivi inserimenti di ulteriori capi dovranno essere consegnati nei rispettivi nuclei al Responsabile di Nucleo accompagnati da un apposito elenco degli indumenti stessi. È consigliabile predisporre un corredo di indumenti lavabili ad alte temperature.

## Luoghi d'incontro

Al piano terra è presente un ampio salone con un bar a disposizione di tutti gli Ospiti e diverse sale comuni. All'esterno è presente una corte interna attrezzata.
In ogni nucleo sono presenti soggiorni/sale da pranzo.
La struttura è caratterizzata da ampie vetrate che garantiscono luminosità e grande visibilità all'esterno. Le visite dei familiari possono essere riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica.

# Orari
# e trasferimenti

## Orari di visita

A seguito dell'emergenza sanitaria, l'accesso in struttura dei familiari è disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti. Siamo assolutamente consapevoli che i familiari rappresentino una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è da sempre incoraggiata e stimolata. Proprio per questo motivo, qualora non fosse possibile organizzare incontri di persona, viene garantito il contatto tramite videochiamate e contatti telefonici. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy, si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

## Come raggiungerci

### AUTOMOBILE

L'entrata è situata in via Strada Cerca 2 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.

## Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza Podestà per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

# Retta

## Tariffe

Le tariffe variano da un minimo di € 101,50 ad un massimo di € 179,00 in base alla tipologia di camera, al soggiorno e al servizio scelto.

**Retta Giornaliera Soggiorno in Lungodegenza**

- Camera Doppia € 101,50
- Camera Doppia Comfort* € 105,50
- Camera Singola € 141,40
- Camera Singola Comfort* € 145,40
- Camera Doppia Nucleo Protetto Alzheimer € 116,50
- Camera Doppia Nucleo Protetto Alzheimer Comfort* € 120,50

**Retta Giornaliera Soggiorno Temporaneo** (fino a 3 mesi)

- Camera Doppia € 116,30
- Camera Doppia Comfort* € 120,30
- Camera Singola € 175,00
- Camera Singola Comfort* € 179,00
- Camera Doppia Nucleo Protetto Alzheimer € 124,00
- Camera Doppia Nucleo Protetto Alzheimer Comfort* € 128,00

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

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso, tramite SEPA a favore di "Romeo S.r.l.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

## Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- servizio di lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali (inclusi nell'opzione comfort);
- servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore in ogni camera;

- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza).

## Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- Servizio Parrucchiera (listino presso Reception)
- Servizio Telefonico in camera
- Servizio Trasporto Assistito in Ambulanza

## Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità, e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 2.250,00 (duemiladuecentocinquanta/00) per contratti a tempo indeterminato. L'importo, comprensivo degli interessi maturati ai sensi di legge, sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazioni di morosità.

## Contratto a tempo indeterminato

Il contratto a tempo indeterminato prevede il versamento di una cauzione di € 2.250,00 (duemiladuecentocinquanta/00) e un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

## Contratto per soggiorno temporaneo

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza su istanza del cliente, minimo 8 giorni prima della data di scadenza.

## Assenze temporanee

In caso di assenza temporanea giustificata dell'Ospite, il corrispettivo sarà dovuto in misura ridotta del 10% dal quarto giorno in poi.

## Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.
Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella

retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione. La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e Agenzia di Tutela della Salute.

## Agevolazioni

La Residenza Podestà prevede agevolazioni (familiari presenti in struttura, coniugi) che consentono una scontistica temporalmente definita sulla retta. Sono inoltre state stipulate alcune convenzioni con importanti enti, aziende e organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate presso le Residenze del Gruppo.
L'elenco completo degli enti convenzionati è visibile sul sito vivereover.it.

## Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## Continuità delle cure

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne. Viene consegnata un'informativa sui servizi territoriali.

# Carta dei Diritti dell'Anziano

| La persona ha il diritto | La società e le istituzioni hanno il dovere |
|---|---|
| di sviluppare e di conservare la propria individualità | di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica |
| di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti | di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione |
| di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza | di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità |
| di conservare la libertà di scegliere dove vivere | di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato |
| di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa | di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione |
| di vivere con chi desidera | di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione |
| di avere una vita di relazione | di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca d'interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione |
| di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività | di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo |
| di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica o morale | di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani |
| di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza | di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana |

# Soddisfazione e qualità

## Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.
Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di questionario Korian Satisfaktion nella versione dedicata ai Residenti e nella versione dedicata ai familiari.

## Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza un apposito modulo o fare una segnalazione telefonica o via mail; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di modulo Over Reclami/ Apprezzamenti.

## Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Podestà. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza Podestà è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

# Informazioni utili

## Telefono

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nelle stanze.
È consentito l'uso del cellulare. Gli scatti delle telefonate in uscita potranno essere addebitati al costo del gestore telefonico.

## Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente in Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

## Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano.

**Richiesta di copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario**

Le richieste di copie del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario devono essere presentate, tramite apposita istanza scritta, disponibile presso gli uffici amministrativi, esclusivamente dagli aventi diritto (diretto interessato, esercitante la legale rappresentanza, erede o Avvocato munito di delega). La domanda deve essere sempre corredata dalla copia del documento di identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, oppure dal decreto di nomina di Amministratore di sostegno/Sentenza di nomina a Tutore/Sentenza di nomina a Curatore emesso dal competente Tribunale, corredato dal verbale di giuramento. In caso di eredi o legittimari, deve essere prodotta dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai fini dell'accertamento della qualità dichiarata.
Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla ricezione della richiesta da parte degli aventi diritto. Eventuali integrazioni necessarie (ad esempio documenti non immediatamente disponibili come referti o esami non ancora disponibili) saranno forniti entro un termine massimo di 30 giorni dalla richiesta.
La copia del Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario viene rilasciata al richiedente previo pagamento di un corrispettivo pari a € 30,00 + IVA per documentazione fino a 200 pagine. Per fascicoli di dimensioni superiori alle 200 pagine, il costo è pari a € 50,00 + IVA.

## Uscita dalla struttura con i parenti

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Responsabile Sanitario. È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception. In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è preferibile inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

## Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura, all'Ufficio Accoglienza e all'Ufficio Tutele oppure all'Ufficio Protezione Giuridica, presso Dipartimento ASSI, corso Italia 19, Milano (T +39 02 85788072).

## Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. Il decesso viene comunicato dal medico di turno. La salma viene composta nel locale apposito (camera mortuaria). La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza.
È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

## Polizza assicurativa

Il gestore della RSA 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.

# Tutela della privacy

## Tutela dei dati personali

La Società Romeo S.r.l. che gestisce la Residenza Podestà
(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.

## Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.
Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il

pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la RSA di norma procede come segue:

**A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;

**B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

**C** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.

Revisione 14 delgennaio 2026

RESIDENZE HELIOPOLIS

RSA PODESTÀ

**Residenze Heliopolis**

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

**residenzeheliopolis.it**