Giovanni Paolo II

RESIDENZA PER ANZIANI | KORIAN

CARTA dei SERVIZI

Gentile Ospite,
nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto nella Residenza Giovanni Paolo II, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, passione e cura.
Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la filosofia Korian: un approccio individualizzato che ha come obiettivo la creazione di un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità.
In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle nostre cure.
Korian Residenza Giovanni Paolo II ha come valori:

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

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

La Direzione

INDICE

BENVENUTI IN KORIAN RESIDENZA GIOVANNI PAOLO II 4

La Residenza 4
Accesso in Struttura 4
Posti letto 4
Autorizzazione e accreditamento 5
Servizio RSA Aperta 5
Informazioni e domanda d'ingresso 6
Valori 6
Principi generali 6

STAFF E COMPETENZE 8

Direttore Gestionale 8
Responsabile Sanitario 8
Coordinatore dei Servizi 9
Referente Alberghiera 9
Servizio Accoglienza 10

I PRIMI PASSI NELLA RESIDENZA 11

Lista d'attesa 11
Preliminari d'ingresso 12
Contraente 12
Documenti necessari 12
L'accoglienza 12
Periodo d'inserimento 13

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI 14

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale 14
La giornata tipo 15
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi 15
Assistenza medica 16
Assistenza infermieristica 17
Assistenza alla persona 17
Attività di riabilitazione 17
Servizio socio-educativo 17
Servizio psicologico 18

ALTRI SERVIZI 19

Fornitura ausili 19
Servizio podologia 19
Assistenza religiosa 19

SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI 20

Servizio ristorazione 20
Servizio di sanificazione ambientale 20
Parrucchiere ed estetista 20

Lavanderia 21
Bar 21
Luoghi d'incontro 21

ORARI E TRASFERIMENTI 22
Orari di visita 22
Come raggiungerci 22
Trasporti assistiti 22

RETTA..... 24
Tariffe 24
Servizi inclusi 24
Servizi non compresi nella retta 24
Deposito cauzionale 25
Contratto a tempo indeterminato 25
Contratto per soggiorno temporaneo 25
Assenze temporanee 26
Dimissioni 26
Detrazioni 26
Continuità delle cure 26

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO 27

SODDISFAZIONE E QUALITÀ 28
Questionario di Soddisfazione 28
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti 28
Garanzie di qualità 28
Il Mediatore..... 29

INFORMAZIONI UTILI 30
Banchetti e feste per occasioni speciali 30
Telefono 30
Posta 30
Richiesta di documentazione 30
Uscita dalla struttura con i parenti 30
Protezione Giuridica 29
Decesso 30
Polizza assicurativa 31
Revisione Carta dei Servizi 31

TUTELA DELLA PRIVACY..... 32
Tutela dei dati personali 32
Consenso Informato 32

BENVENUTI IN KORIAN RESIDENZA GIOVANNI PAOLO II

La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Giovanni Paolo II fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona ed è aperta 365 giorni all'anno.
Situata a Melzo (MI), in Viale Germania 39, è una struttura residenziale 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. La Residenza, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti. 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 da Regione Lombardia.

Accesso in struttura

L'accesso alla Struttura è consentito liberamente; è aperta dalle 8.00 alle 20.00. L'accesso ai nuclei è permesso la mattina dalle 9.30 alle 11.30 e il pomeriggio dalle 15.00 alle 17.30 compatibilmente con le attività di cura 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

Korian Residenza Giovanni Paolo II dispone di 100 posti letto, distribuiti su due piani residenziali. Le camere, 48 doppie e 4 singole, sono tutte dotate di televisore e di bagno privato con lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a più snodi e con sponde di protezione a scomparsa. Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati.
In ciascun nucleo di degenza sono ubicati:

- sala da pranzo;
- soggiorno;

• bagno assistito;
• una piccola cucina.

Inoltre, su ogni piano, sono presenti:
• una piccola palestra;
• infermerie e studi medici;
• salottini e spazi comuni.
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 con gazebo, percorsi e punti di sosta attrezzati. Le camere sono dotate di tutti i comfort e possono essere personalizzate con piccoli oggetti e accessori di proprietà dell'Ospite.

Autorizzazione e accreditamento

La Residenza Sanitaria Assistenziale Giovanni Paolo II è stata aperta con D.I.A. del 30/09/2008. La struttura è stata accreditata per tutti i 100 posti letto dal 16/08/2010.
dal 2019 è stato accreditato e contrattualizzato il nucleo Alzheimer composto da 20 posti letto dei 100 totali Questi ultimi sono pertanto contrattualizzati con l'ATS Città Metropolitana di Milano e remunerati dal Servizio Sanitario Regionale in base alla classificazione SOSIA (Scheda di Osservazione Intermedia Assistenza) in vigore in Regione Lombardia (cfr D.G.R. 7/4/2003 n° 12618). La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito www.gruppo.korian.it.

Servizio RSA Aperta

Korian Residenza Giovanni Paolo II ha confermato la disponibilità a erogare il servizio RSA Aperta in attuazione della D.G.R. n° 7769 del 17/01/2018 "Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della D.G.R. 116/2013: terzo provvedimento attuativo - consolidamento del percorso di attivazione e monitoraggio delle misure innovative previste dalla D.G.R. 2942/2014 in funzione della qualificazione dei servizi offerti e della continuità assistenziale".
Le attività, le prestazioni e le modalità di accesso al servizio sono descritte dettagliatamente nella Carta dei Servizi RSA Aperta.

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 www.gruppo.korian.it nella sezione riservata alla Residenza Giovanni Paolo II, deve essere riconsegnata compilata prima dell'ingresso al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario e del Direttore Gestionale. Al fine di tutelare la salute dei nostri Ospiti è possibile prendere visione degli spazi della struttura consultando il Virtual Tour presente sul nostro sito www.gruppo.korian.it.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Giovanni Paolo II sono:

- **Fiducia**: agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa**: operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità**: prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica la Residenza Giovanni Paolo II garantisce:

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

Principi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri

di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

CONTINUITÀ

L'organizzazione di Korian Residenza Giovanni Paolo II garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura. Nei momenti di chiusura degli accessi alla struttura sono state implementate diverse modalità di comunicazione per mantenere i familiari informati.

STAFF E COMPETENZE

All'interno di Korian Residenza Giovanni Paolo II il Direttore Gestionale e il Responsabile Medico Sanitario operano in stretta collaborazione.
La Direzione, nel rispetto delle singole competenze di entrambe le figure, 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. Tutto il personale all'interno della Residenza è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

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 dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Il Direttore Gestionale si confronta con le altre figure professionali sulle linee programmatiche ed operative della RSA. 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 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 ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- è il Responsabile Igiene della struttura e coordina il team Igiene, team individuato per la gestione delle Infezioni e delle misure di prevenzione;
- 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.

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 di 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 ed 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.

Referente Alberghiera

È la figura che si occupa del controllo dell'organizzazione dei servizi alberghieri riguardanti la cucina e la lavanderia. Si occupa inoltre della promozione della qualità di vita dell'Ospite interfacciandosi con l'équipe sanitaria e supervisionando il personale assistenziale del nucleo in merito a diete ed esigenze assistenziali specifiche degli Ospiti.

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto martedì, mercoledì, giovedì e venerdì indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 14.00 e il lunedì dalle ore 13.30 alle ore 18.30, 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

Korian Residenza Giovanni Paolo II è dotata di un Servizio Reception attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.30 ed il sabato, la domenica e i giorni festivi dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 18.30.
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 ed estetista;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

Lista d'attesa

Dopo la valutazione positiva della Domanda Unica di Inserimento da parte del Responsabile Medico, 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), dando particolare attenzione a:

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

La lista d'attesa viene rivista almeno quattro volte l'anno, effettuati i recall alle famiglie e richiesti aggiornamenti sullo stato di salute. Per la RSA Giovanni Paolo II, in relazione al regolamento definito a seguito di contratto di concessione con il Comune di Melzo, suddivide le richieste d'ingresso in struttura in 3 liste d'attesa con priorità discendente:

- Lista n. 1 (L1): destinata ai candidati Ospiti residenti a Melzo;
- Lista n. 2 (L2): destinata ai candidati Ospiti non residenti a Melzo ma in Lombardia e parenti di melzesi fino al 3° grado;
- Lista n. 3 (L3): destinata ai candidati Ospiti residenti in Regione Lombardia ma non ricadenti nelle prime due liste.

La collocazione e la priorità nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri:

- Gli appartenenti alla Lista 1 hanno la priorità di chiamata, fatti salvi i casi di estrema urgenza, rispetto agli appartenenti alle altre 2 liste, seguono gli appartenenti alla Lista 2 ed infine i non residenti, appartenenti alla Lista 3;
- All'interno di ogni lista, l'urgenza viene definita dall'Unità di Valutazione Interna (Direttore Gestionale, Responsabile Sanitario, Coordinatrice ed eventuali consulenti) in base a dati sanitari e bio-psico-sociali riferiti ed attestati, in seguito al nullaosta sanitario all'inserimento, su segnalazione di enti esterni (strutture sanitarie, servizi sociali, ecc.) e in base ai recall trimestrali alle famiglie per eventuali aggiornamenti sullo stato di salute. L'urgenza viene definita dall'UVI interna in base a 4 livelli: urgentissimo, urgente, media urgenza e non urgente;
- A parità di urgenza del ricovero la discriminante è l'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

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.
Tutti i dettagli del contratto verranno illustrati dall'Ufficio Accoglienza al momento dell'ingresso.

Contraente

Il contratto con Korian Residenza Giovanni Paolo II 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, con i relativi allegati;
- 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 nel caso rilasciati dall'ATS.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia 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. La Referente Assistenziale di Nucleo accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate ed eventuali incontri con i parenti; 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 prescrivendo la 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 al fine di redigere il Progetto Individuale.
Il Servizio Accoglienza successivamente incontra i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione 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.

Il personale si occupa inoltre 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 Ospite 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, previa autorizzazione del Direttore della struttura e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, 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 è specificato nominativo e professione svolta.
Presso Korian Residenza Giovanni Paolo II 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 l'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale.
Sulla base dei dati rilevati, entro 30 giorni dall'accoglienza l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza condivide e stila il Progetto Individuale, documento nel quale viene sintetizzata la situazione sanitaria dell'anziano e definiti gli obiettivi che si intendono raggiungere.
Coerentemente con il Progetto Individuale viene redatto successivamente il Piano Assistenziale Individuale, nel quale si definiscono in modo più dettagliato gli obiettivi, gli interventi pianificati, i professionisti coinvolti nonché i tempi e i modi per permettere all'Ospite di raggiungere quanto prefissato.
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 tali da indurre 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 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 familiare 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 a partire dalle ore 7.30. La colazione viene servita entro le ore 9.30. Successivamente si svolgono le operazioni d'igiene personale e somministrazione della terapia, cui segue la colazione servita nella sala da pranzo, oppure, per chi ne avesse necessità, nella propria stanza con relativo aiuto. Seguono le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio della biancheria. Alle ore 12.00 viene 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. Gli Ospiti possono poi scegliere se trattenersi negli spazi comuni interni o esterni o partecipare alle attività organizzate dal servizio di animazione e di fisioterapia.

SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.30; al termine è possibile trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, trascorrere momenti tranquilli di conversazione, oppure recarsi in camera per le attività di preparazione per il riposo notturno.

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, etc.) 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 Ospiti che adottano particolari regimi alimentari. Sono invece a carico dell'Agenzia di Tutela della Salute ausili sanitari personalizzati quali pompa, sacche e deflussori per nutrizione enterale, 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 dal paziente o dai suoi familiari e le eventuali spese di trasporto con ambulanza o altro mezzo attrezzato.

Assistenza medica

In Korian Residenza Giovanni Paolo II operano il Responsabile Sanitario assieme ad un'équipe medica.
L'assistenza medica è sempre garantita nelle ore diurne, mentre la notte e nei giorni festivi il medico è sempre reperibile, con pronto intervento in caso di urgenze.
I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PI/PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, terapista della riabilitazione, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Presso la struttura è presente un medico fisiatra una volta al mese

Assistenza infermieristica

Korian Residenza Giovanni Paolo II garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna.
L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni;
- somministrazione della terapia farmacologica e rilevazione dei parametri vitali;
- medicazioni di lesioni cutanee e attività finalizzate a prevenire l'insorgenza di lesioni da pressione;
- 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.
Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

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

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di un terapista 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. Il terapista della riabilitazione, con attività di piccolo gruppo o individuali, interviene 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 piccoli gruppi 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, ecc.).

Servizio psicologico

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari una psicologa, che opera attraverso un lavoro diretto sull'Ospite e di relazione con i familiari.
La psicologa supervisiona e supporta il momento dell'inserimento, partecipa attivamente alla stesura del PAI, condivide con l'equipe i processi mentali correlati alla progressiva perdita di autonomia dell'Ospite e suggerisce possibili modalità di approccio.

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 la fornitura. 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 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 (guanciali antidecubito);
- deambulatori;
- comode;
- ausili per il sollevamento della persona.

Servizio podologia

La retta comprende il servizio podologico, da programmare secondo le esigenze di ciascun Ospite individuate dall'équipe della RSA e secondo il parere medico.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita nella cappella all'interno della struttura, se consentita della normativa vigentie e garantendo il rispetto del distanziamento sociale. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina della Residenza e successivamente consegnati ai nuclei 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 di 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.

MENÙ TIPO
IL MENÙ È STAGIONALE (4 STAGIONI) E ARTICOLATO SU 3 SETTIMANE. IN ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI
ESEMPIO DI MENÙ STAGIONALE

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e l'igiene 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 e il servizio mensile di pedicure e manicure estetica.
Anche questi professionisti sono sottoposti, al pari del personale dipendente, a screening periodico.
Tale servizio non è compreso nella retta e va prenotato alla Reception; il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno della Residenza e consegnato ai familiari con la documentazione di ingresso.

Lavanderia

La Residenza garantisce il lavaggio degli indumenti degli Ospiti e il cambio settimanale o al bisogno della biancheria piana. Il corredo dell'Ospite viene contrassegnato all'ingresso tramite un codice attribuito dall'ufficio accoglienza; è presente il servizio di etichettatura automatica dei capi (non compreso nella retta). E' consigliabile predisporre un corredo di indumenti lavabile ad alte temperature.

Bar

Al piano terra è presente un bar a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori, secondo gli orari esposti.

Luoghi d'incontro

All'interno e all'esterno della struttura sono presenti spazi di socializzazione e d'incontro in cui gli Ospiti possono muoversi in libertà.

Al piano terra, tra i locali comuni troviamo:

- ospitali salottini;
- sala polivalente;
- zona bar;
- Uffici Amministrativi/Ufficio Accoglienza;
- ambulatorio medico;
- palestra;
- locale culto;
- locale parrucchiera.

Inoltre la struttura è dotata di un ampio giardino e un comodo parcheggio. 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. Gli ospiti possono ricevere visite in nucleo la mattina dalle 9.30 alle 11.30 e il pomeriggio dalle 15.00 alle 17.30. E' possibile fermarsi oltre l'orario in casi eccezionali con l'autorizzazione del Direttore Sanitario.
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.

Come raggiungerci

TRENO

La struttura si trova nelle immediate vicinanze della stazione dei treni di Melzo, raggiungibile tramite le linee Milano-Bergamo, Milano-Brescia, S5 Varese-Treviglio, S6 Novara-Treviglio dalle principali stazioni di Milano (Centrale, Lambrate, Garibaldi, Lancetti, Repubblica, Porta Venezia, Dateo, Porta Vittoria, Forlanini). Dalla stazione del treno la RSA è raggiungibile a piedi in meno di 10 minuti

AUTOMOBILE

La struttura è facilmente raggiungibile in auto da Milano con la SP103 oppure la SP15Bis/SP14.

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 Korian Residenza Giovanni Paolo II richiesti dagli Ospiti e dai familiari per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite. 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 mentre il rientro in struttura, qualora fosse necessario il trasporto con ambulanza o con altro mezzo attrezzato, è a carico dell'Ospite.

RETTA

Tariffe

Retta giornaliera soggiorno lungodegenza:
Camera Doppia: € 89,50
Camera Singola: € 103,90
Camera Doppia Nucleo Alzheimer: € 93,90

Sono inoltre disponibili 13 posti letto in camera singola e doppia con retta comunale (scontata del 10% rispetto alla retta soggiorno lungodegenza) e 2 posti letto in nucleo Alzheimer con una retta di € 84,51.
Le tariffe variano da un minimo di € 80,55 ad un massimo di € 103,90 in base alla tipologia di camera, soggiorno e servizio scelto. 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 "Segesta Gestioni S.r.l.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

Servizi inclusi

La retta di degenza nella Residenza include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale, lavanderia piana, lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali (esclusi i capi che necessitano di trattamento a secco o professionale);
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, televisore, climatizzatore);
- 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

La retta di degenza nella Residenza non include:

- visite specialistiche ed esami clinici non a carico del Servizio Sanitario Nazionale;
- 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 in ambulanza per visite specialistiche da e per la

Residenza e di rientro dal pronto soccorso (alle tariffe del fornitore del servizio);
- servizio di pedicure e manicure estetica;
- spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (è possibile richiedere la "chiavetta accumula credito" versando una piccola cauzione);
- i pasti consumati dai visitatori, secondo quanto previsto dal menù della RSA;
- organizzazione di feste di compleanno;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

Il dettaglio dei prezzi dei servizi a pagamento è esposto nella bacheca destinata all'utenza.

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 € 2.000,00 (duemila/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 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 la relazione medica 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.

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

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 verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.
I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.
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 segnalazione telefonica o via mail; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni: se si tratta di un reclamo scritto la risposta avverrà per iscritto.
Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di modulo Korian Reclami/Apprezzamenti.

Garanzie di qualità

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

Il Mediatore

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo, che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese.
Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità. Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Banchetti e feste per occasioni speciali

La Residenza organizza banchetti per Ospiti, amici e familiari con menù speciali e servizio ristorante.
È possibile inoltre organizzare un evento presso la Residenza in occasione di compleanni, anniversari o ricorrenze particolari. La prenotazione deve essere effettuata presso la Reception, dove è possibile concordare menù e costi.

Telefono

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente in nucleo. 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 alla 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. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi. È possibile richiedere copia del fascicolo Sanitario in formato cartaceo o digitale. I costi per il rilascio della documentazione sono di € 0,50 a copia per la cartella clinica cartacea e di 30 euro per quella in formato digitale.
Il costo per la compilazione del certificato d'invalidità è di € 60,00 + 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 Medico.
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 Amministrativo e all'Ufficio Tutele oppure all'Ufficio Protezione Giuridica, presso Dipartimento ASSI (Corso Italia 19, Milano - Tel. 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 ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutela dei dati personali

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

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 od 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.
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.

KORIAN

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Korian Residenza Giovanni Paolo II
Viale Germania 39 - 20066 Melzo (MI)

Tel. 02 95732428
Fax 02 95737862

info.giovannipaolo@korian.it

gruppo.korian.it