



Sant'Andrea

RESIDENZA PER ANZIANI | KORIAN

CARTA dei **SERVIZI**



Gentile Ospite,

nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto nella Residenza Sant'Andrea, 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 Sant'Andrea 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 Sant'Andrea 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 SANT'ANDREA 4

La Residenza	4
Accesso in Struttura.....	4
Posti letto	4
Autorizzazione e accreditamento	5
Servizio RSA Aperta.....	6
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
Referenti Assistenziali di Nucleo	10
Servizio Accoglienza	10

I PRIMI PASSI NELLA RESIDENZA 12

Lista d'attesa	12
Preliminari d'ingresso	12
Contraente	12
Documenti necessari	12
L'accoglienza	13
Periodo d'inserimento	14

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI 15

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale	15
La giornata tipo	16
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi	16
Assistenza medica	17
Assistenza infermieristica	18
Assistenza alla persona	18
Attività di riabilitazione	18
Servizio socio-educativo	19
Servizio psicologico	19

ALTRI SERVIZI.....20

Fornitura ausili	20
Servizio podologia	20
Assistenza religiosa	20
Assistenti familiari privati.....	20

SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI 22

Servizio ristorazione	22
Servizio di sanificazione ambientale	23

Parrucchiere ed estetista	23
Lavanderia	23
Luoghi d'incontro	24
Animali da compagnia	24
ORARI E TRASFERIMENTI	25
Orari di visita	25
Come raggiungerci	25
Trasporti assistiti	26
RETTA	27
Tariffe	27
Servizi inclusi	27
Servizi non compresi nella retta	28
Custodia valori	28
Deposito cauzionale	28
Contratto a tempo indeterminato	28
Contratto per soggiorno temporaneo	29
Assenze temporanee	29
Dimissioni	29
Agevolazioni	29
Detrazioni	29
Continuità delle cure	29
CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	30
SODDISFAZIONE E QUALITÀ	31
Questionario di Soddisfazione	31
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	31
Garanzie di qualità	31
Il Mediatore	32
INFORMAZIONI UTILI	33
Telefono	33
Posta	33
Richiesta di documentazione	33
Uscita dalla struttura con i parenti	33
Protezione Giuridica	33
Decesso	34
Polizza assicurativa	34
Revisione Carta dei Servizi	34
TUTELA DELLA PRIVACY.....	35
Tutela dei dati personali	35
Regolamentazione di immagini e video	35
Consenso Informato	35

BENVENUTI IN KORIAN RESIDENZA SANT'ANDREA

La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Korian Sant'Andrea fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Monza in Via Crescitelli 1, a pochi passi dalla cinta del Parco di Monza, la Villa Reale e l'Ospedale San Gerardo, 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

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

Posti letto

Korian Residenza Sant'Andrea dispone di 150 posti letto per persone non autosufficienti, suddivisi su 4 piani e organizzati in 8 nuclei abitativi da 18/19 posti letto ciascuno. Tutte le camere sono dotate di bagno privato, con lavabo e doccia, ausili di sicurezza, televisore, aria condizionata 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;
- salottino;
- bagni assistiti;
- tisaneria.

Autorizzazione e accreditamento

L'autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta con Delibera della Provincia di Monza n° 254 del 03/07/2003 S.M.I. e l'Accreditamento Regionale con Delibera n° VI/40479 del 18/12/1993.

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 e una terrazza. 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 www.gruppo.korian.it.

Servizio RSA Aperta

Korian Residenza Sant'Andrea 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 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 Sant'Andrea, deve essere riconsegnata compilata prima dell'ingresso al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Medico Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura

E' possibile prendere visione degli spazi della struttura anche 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 Sant'Andrea 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 Sant'Andrea 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 Sant'Andrea 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 Sant'Andrea 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 dei clienti, 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.

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 di 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 nelle giornate e negli orari esposti, 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, fisioterapici e infermieristici;
- l'organizzazione del servizio pulizie e lavanderia;
- 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;
- l'organizzazione e il coordinamento dei vari Responsabili dei Servizi;
- l'organizzazione ed il coordinamento dell'approvvigionamento di tutto l'occorrente alla cura;

- la supervisione di tutte le procedure assistenziali di presa in carico degli Ospiti presenti in struttura;
- la verifica e l'applicazione degli obiettivi del PAI;
- la supervisione circa l'applicazione dei protocolli sanitari e socio-assistenziali presenti in struttura.

Il Coordinatore dei Servizi è identificabile dalla divisa colore ciclamino.

Referenti Assistenziali di Nucleo

I Referenti Assistenziali di Nucleo (RdN) collaborano strettamente con il Coordinatore dei Servizi e sono incaricati da questo di condurre e controllare il servizio socio-assistenziale del nucleo.

Rappresentano pertanto il punto di riferimento per gli Ospiti e per i familiari, da cui possono raccogliere segnalazioni e suggerimenti, e per tutti gli operatori e gli infermieri del nucleo. Insieme al proprio gruppo di lavoro contribuiscono a garantire un clima accogliente e familiare in armonia con gli obiettivi dell'équipe multidisciplinare e il buon andamento del servizio creando un clima più accogliente e familiare. Tra le loro principali competenze figurano:

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

Tali figure sono identificabili con la divisa bianca con il profilo giallo.

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e il lunedì e il giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) E' possibile prendere visione degli spazi della struttura consultando il Virtual Tour presente sul sito www.gruppo.korian.it. Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- gestione delle liste d'attesa;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni;
- fatturazione, pagamenti e rimborsi ai clienti;
- raccolta di richieste, suggerimenti e reclami dei Clienti per i diversi settori di attività;
- rinnovo carta d'identità, variazioni di residenza e del medico di medicina generale.

Il Referente Accoglienza è di supporto ai familiari per il disbrigo delle pratiche burocratiche quali ad esempio la richiesta dell'invalidità civile, la nomina dell'Amministratore di Sostegno, etc.

RECEPTION

Korian Residenza Sant'Andrea è dotata di un Servizio Reception attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00; il sabato, la domenica e nei giorni festivi dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 20.00.

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;
- consegna corrispondenza indirizzata agli Ospiti e ai familiari;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione parrucchiere e podologo;
- prenotazione trasporti in ambulanza;
- prenotazioni visite e videochiamate;
- informazioni sulle modalità di acquisto dei buoni pasto per l'accesso al ristorante.

Presso la Reception è possibile pagare i servizi accessori con pos bancomat e carta di credito o addebitarli sulla fattura mensile e pagarli tramite RID o bonifico. In tutti i casi i servizi accessori vengono fatturati.

I PRIMI PASSI NELLA RESIDENZA

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.

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. Il cliente potrà richiedere di prendere visione di copia del contratto prima dell'ingresso.

Contraente

Il contratto con Korian Residenza Sant'Andrea stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.

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

- del contratto;
- del regolamento interno.

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

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 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 del paziente per mettere a punto il Progetto Individuale.


Il Servizio Accoglienza successivamente incontra 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 e consegna della guida ai 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.

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 e/o per motivi organizzativi.

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 Sant'Andrea 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). Il PAI viene condiviso con i familiari/Ospiti proponendo anche incontri con l'equipe di cura. 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. I PI /PAI vengono condivisi con i familiari/caregiver, nelle seguenti modalità: invio tramite email, contatto telefonico o ritiro cartaceo presso la reception. 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 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, 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 somministrazione della terapia, seguite dalle 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 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 (a seconda della stagione). 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 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, 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.

Assistenza medica

In Korian Residenza Sant'Andrea operano il Responsabile Sanitario assieme ad un'équipe medica. L'assistenza medica è garantita dal lunedì al sabato mattina. Nelle ore notturne e nei giorni festivi è garantita la reperibilità dai nostri medici in base alla turnistica predisposta.

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;
- partecipazione agli incontri di équipe per la definizione del progetto e 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, terapeuta 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;
- in caso di ricovero dell'Ospite mantenere le relazioni con i familiari per fornire informazioni sullo stato di salute, i progetti assistenziali e riabilitativi.

Le prestazioni specialistiche e gli accertamenti diagnostici strumentali, a carico del Servizio Sanitario Nazionale, sono attivati dal medico della RSA, in accordo con i familiari. Presso la struttura è presente un medico fisiatra una volta alla settimana.

Assistenza infermieristica

Korian Residenza Sant'Andrea garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e 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 Nucleo. 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.

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

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 fisiatra e il terapeuta della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I terapisti della riabilitazione, con attività in piccolo gruppo 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. Oltre al trattamento individuale,

gli Ospiti possono usufruire della ginnastica di gruppo; è altresì possibile eseguire fisioterapia ai piani. I fisioterapisti intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento delle autonomie nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana. Supervisionano inoltre movimentazione e trasferimenti degli Ospiti e garantiscono la scelta e l'utilizzo di ausili idonei. Il servizio di riabilitazione si interfaccia in maniera sinergica con quello di animazione integrandosi con esso in attività ludiche con funzioni riabilitative.

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;
- 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.);
- Positive care.

L'équipe si coordina con i volontari che operano in appoggio al servizio e con essi si definisce il calendario delle attività. Ogni settimana il calendario delle attività viene distribuito agli Ospiti ed è a disposizione presso Reception e sala bar ed affisso in bacheca

Servizio psicologico

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari una psicologa che svolge la sua attività nelle seguenti fasi:

- inserimento dell'Ospite nella struttura rimuovendone gli ostacoli;
- sostegno psicologico, dove necessario, ad Ospiti e familiari;
- valutazione psicologica e riabilitazione/riattivazione delle funzioni cognitive (attenzione, memoria, linguaggio ed efficienza psichica).

La sua attività si coordina e si integra con le attività del servizio socio-educativo promuovendo e partecipando attivamente alle attività di stimolazione cognitiva.

Riceve dal lunedì, martedì, giovedì previo appuntamento.

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 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;
- carrozzine basculanti;
- ausili per il sollevamento della persona (attivi e passivi).

Servizio podologia

Il servizio è offerto su prenotazione tramite appuntamento con un podologo specializzato e non è compreso nella retta di degenza.

Assistenza religiosa

All'interno della struttura residenziale è possibile praticare qualsiasi tipo di culto religioso. L'assistenza religiosa per il culto cattolico è garantita dalla collaborazione di un sacerdote. Una volta alla settimana è officiata la Santa Messa. Gli Ospiti non cattolici possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco. All'interno della struttura è presente la cappella.

Assistenti familiari privati

Su richiesta dell'Ospite o dei familiari è consentita l'assistenza personalizzata (a cura degli interessati). L'assistenza può essere permanente o occasionale.

A tutela della sicurezza di tutti gli Ospiti, i familiari devono comunicare alla Direzione le generalità dell'assistente familiare compilando l'apposito modulo distribuito in Reception o al Servizio Accoglienza.

L'assistente familiare è tenuto ad esporre il tesserino identificativo con foto rilasciato dalla Residenza e attenersi al regolamento specifico ritirabile alla Reception.

L'assistente familiare dovrà registrare la propria presenza quotidianamente compilando il modulo personale sito presso la Reception. I familiari possono richiedere visione e copia delle presenze del proprio assistente familiare. I familiari o gli assistenti personali, prima di prendere iniziative particolari, dovranno consultare il personale responsabile. Gli orari e i tempi di assistenza dovranno sempre essere concordati con il Referente di Nucleo, in quanto diretto responsabile del regolare svolgimento di tutte le attività erogate agli Ospiti.

SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina di Korian Residenza Sant'Andrea e successivamente consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati da un dietologo e variano a seconda delle stagioni (primavera-estate-autunno-inverno) ruotando sull'arco di tre settimane, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. In ogni nucleo viene esposto sia il menù settimanale sia il menù giornaliero, per garantire agli Ospiti la possibilità di scelta tra le varie proposte, tramite prenotazione personalizzata. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti negli ambienti comuni e possono essere prelevati liberamente. 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, consegnando il buono pasto, pranzare in compagnia degli Ospiti presso il ristorante self-service posto davanti alla Reception della struttura. Il buono pasto può essere acquistato presso la Reception nei giorni indicati dalla Direzione, prima della consumazione. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta e viene emessa regolare fattura.

MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate, marmellata e miele;
- Idratazione mattina: the o succhi di frutta;
- Pranzo: possibilità di scelta tra due primi piatti del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro; pasta in bianco/pomodoro, pastina in brodo, passato di verdura); possibilità di scelta tra due secondi piatti del giorno (alternative: affettato cotto e crudo/formaggio, polpette in umido, pollo al vapore); contorno (verdura cotta o verdura cruda, purè, insalata di stagione); frutta fresca o cotta, yogurt, budino;
- Merenda: the con biscotti o yogurt o dessert;

- Cena: possibilità di scelta tra due primi piatti del giorno (alternative: pasta/riso, passato di verdura); possibilità di scelta tra due secondi piatti del giorno (alternative: affettato crudo e cotto/formaggio, polpette in umido, pollo al vapore); contorno (verdura cotta o verdura cruda; purea); frutta fresca o cotta, yogurt, budino.

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 offerte su piatti tripartiti.

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, pedicure e manicure estetica.

Tale servizio non è compreso nella retta e va prenotato in 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 cambio della biancheria piana da letto e da bagno. Il lavaggio settimanale degli indumenti personali degli Ospiti è attivabile attraverso la sottoscrizione della tariffa comfort. Tutto il corredo dell'Ospite deve essere registrato sul modulo corredo e contrassegnato all'ingresso (a cura del parente), ai capi degli Ospiti che utilizzano la lavanderia della Residenza, successivamente al primo invio in lavanderia, viene applicato un chip elettronico con i dati di riferimento dell'Ospite 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 e registrati sull'apposito elenco degli indumenti. In caso di smarrimento i capi verranno risarciti solo se in presenza

di registrazione sul modulo corredo. Presso il Referente Accoglienza è possibile avere informazioni su come attivare tale servizio. È possibile ritirare presso la Reception la brochure specifica. E' consigliabile predisporre un corredo di indumenti lavabile ad alte temperature.

Luoghi d'incontro

Al piano terra è presente un ampio salone con un bar a disposizione di tutti gli Ospiti e visitatori, un salone polivalente per le attività ricreative e un ristorante self-service dove poter consumare il pranzo. All'esterno sono presenti un porticato e un giardino attrezzato. Al primo piano si trova una grande terrazza e 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.

Animali da compagnia

Come consentito dalla Regione Lombardia cani, gatti e conigli sono ammessi all'interno della struttura nell'area bar e giardino, purché muniti di certificazione di vaccinazione anti-rabbica e condotti con il guinzaglio o trasportino. Prima di introdurre gli animali è obbligatorio consegnare la documentazione richiesta alla Reception.

ORARI E TRASFERIMENTI

Orari di visita

L'accesso alla Struttura è libero dalle ore 08.00 alle ore 20.00 per familiari, amici ed eventuali visitatori come da indicazioni Regionali. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri in linea con quanto indicato nel regolamento di struttura, affinché non rechi disturbo agli Ospiti nei momenti più delicati, quali quelli dedicati all'igiene, alle cure sanitarie, alle terapie, all'alimentazione e al riposo. Gli orari consigliati per le visite ai piani di degenza sono dalle ore 10.00 alle ore 12.00, dalle ore 15.30 alle ore 18.00 e dalle ore 19.00 alle ore 19.50. In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. Durante le visite è necessario seguire scrupolosamente le regole di prevenzione identificate dalla RSA prestando la massima attenzione all'utilizzo dei DPI, al corretto distanziamento e alla puntuale sanificazione delle mani.

Come raggiungerci

Korian Residenza Sant'Andrea è inserita in uno dei quartieri più prestigiosi di Monza, all'incrocio tra Via Crescitelli e Via Sant'Andrea, a pochi passi dalla cinta del Parco di Monza e dall'Ospedale San Gerardo. La Residenza è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri sia con trasporti pubblici.

MEZZI PUBBLICI

- treno: linea FFSS da Milano Porta Garibaldi in direzione Lecco;
- autobus: linee urbane n. 204 e 206 e dalla linea ATM Sesto FFSS-Carate.

AUTOMOBILE

Prendere l'uscita autostradale Cinisello Balsamo/Sesto San Giovanni e proseguire per Monza-Lecco, al rondò Dei Pini girare a destra seguendo le indicazioni per Ospedale Nuovo San Gerardo; passare l'Ospedale e prendere la terza via a destra: Via Crescitelli 1. È presente un parcheggio disponibile antistante alla Residenza in Via Crescitelli e un ampio parcheggio a 100 metri, in Via Sant'Andrea, davanti all'Ospedale San Gerardo. All'interno della Residenza è inoltre disponibile un parcheggio riservato a motocicli e biciclette.

Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere in modo autonomo all'organizzazione del trasporto o possono chiedere alla Reception che è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per Korian Residenza Sant'Andrea 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

Soggiorni a lungodegenza:

Camera Doppia: € 103,00

Camera Singola: € 124,00

Camera Doppia Comfort: € 106,00

Camera Singola Comfort: € 127,00

Camera Doppia Uso Singolo: € 139,50

Camera Doppia Uso Singolo Comfort: € 142,50

Soggiorno temporaneo (fino a 3 mesi)

- Camera Doppia € 120,00

- Camera Singola € 128,50

- Camera Doppia Comfort* € 123,50

- Camera Singola Comfort* € 131,50

**L'opzione comfort include il servizio lavanderia indumenti personali*

Le tariffe variano da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 142,50 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

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, stireria di biancheria intima e indumenti personali (inclusi nella tariffa comfort);
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, 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

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- lavanderia Ospiti;
- visite specialistiche ed esami clinici presso il Sistema Sanitario Nazionale o presso enti o singoli specialisti privati;
- rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e organi

ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del medico certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici;

- trasporti escluso il 112;
- servizio di parrucchiera, pedicure e manicure estetica;
- servizio di podologia;
- consumazioni al bar;
- i pasti consumati dai visitatori nel ristorante della Struttura, secondo quanto previsto dal menù della RSA;
- contributi aggiuntivi per gite;
- vacanze estive e invernali;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- rinnovo carte d'identità;
- servizi non previsti dalla normativa vigente;
- AFA (Attività Fisica Adattata);
- Servizio UAF, Nipoti di Korian
- feste di compleanno o anniversari;
- Servizio di compagnia personalizzata;
- passeggiate individuali fuori dalla struttura;
- giornali e riviste in camera;
- wifi dedicato agli Ospiti.

Custodia valori

La Residenza non risponde del denaro e degli oggetti di valore in possesso degli Ospiti. Eventuali valori che non vogliano essere custoditi personalmente dagli Ospiti saranno riconsegnati ai familiari o, in caso di piccole somme di denaro, possono essere consegnati al Servizio Accoglienza che provvederà alla custodia e alla gestione in accordo con gli Ospiti o i loro familiari. È in capo alla Direzione la **possibilità rifiutare la presenza di capi o oggetti di valore anche se segnalati** (pellicce, montoni, foulard di marca, ...).

E' inoltre vietato introdurre apparecchi elettrici senza certificazione CE e senza autorizzazione della Direzione.

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 € 2.300,00 (duemilatrecento/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 il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano (servizio a pagamento). Le dimissioni sono previste da lunedì al sabato mattina, 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

Korian Residenza Sant'Andrea prevede agevolazioni (faltri familiari già 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 www.gruppo.korian.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 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.

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 Sant'Andrea. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Korian Residenza Sant'Andrea 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.

INFORMAZIONI UTILI

Telefono

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nelle stanze. È consentito l'uso del cellulare.

Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente all'addetta della 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.

La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 30 giorni lavorativi. I costi per il rilascio della cartella clinica, calcolati a numero di pagine, la consegna chiavetta usb e la compilazione del certificato d'invalidità sono a carico del richiedente. I costi per il rilascio della documentazione sono di Euro 0,30 a pagina per la cartella clinica cartacea e Euro 35,00 per la cartella clinica elettronica.

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, allo sportello di Prossimità di Monza in Via E. Da Monza 4 (tel. 039 3946138) che gestisce i cittadini provenienti da Monza, Villasanta e Brugherio.

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 ardente). 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. È possibile prendere visione dell'ultima versione della Carta dei Servizi sul sito web della Residenza o presso la Reception.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutela dei dati personali

La Società Segesta Gestioni S.r.l. che gestisce la Residenza Sant' Andrea (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.

Regolamentazione di immagini e video

A tutela della privacy e della riservatezza, nonché del decoro e della dignità personale degli Ospiti e del personale, nella struttura vige l'assoluto divieto di effettuare fotografie, riprese video e registrazioni audio senza l'esplicita autorizzazione di tutti i soggetti rappresentati, ripresi o registrati.

Parimenti, sono vietate la comunicazione a terzi, la diffusione, la pubblicazione ed ogni altro utilizzo di foto, riprese e registrazioni audiovisive. Anche in caso di autorizzazione degli interessati, qualsiasi foto, ripresa o registrazione audiovisiva effettuata all'interno della struttura, che consenta di rilevare informazioni relative alla struttura ed al know-how aziendale, potrà essere utilizzata, comunicata, pubblicata o diffusa esclusivamente previa esplicita autorizzazione da parte della Direzione della struttura. Qualsiasi utilizzo non autorizzato o vietato verrà perseguito secondo le norme di legge vigenti.

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.





Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Korian Residenza Sant'Andrea
Via Crescitelli 1 - 20900 Monza

Tel. +39 039 2480099
Fax +39 039 2480090

info.santandrea@korian.it

gruppo.korian.it