



Sant'Andrea

RESIDENZA PER ANZIANI | KORIAN

CARTA dei SERVIZI

Cure Intermedie/ex post acuto



Gentile Ospite,

nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto presso la Residenza Sant'Andrea 2, dove potrà usufruire del servizio di Cure Intermedie/ex post acuto/ex post acuto contraddistinto 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 plasmato sulla personalità dell'Ospite per ricreare, senza traumi, 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 2 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 2 condivide la mission del Gruppo Korian, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi.

La Direzione

INDICE

BENVENUTI IN KORIAN	
RESIDENZA SANT'ANDREA 2	4
La Residenza	4
Accesso in Struttura.....	4
Il servizio di Cure Intermedie/ex Post Acuto.....	5
A chi è rivolto il servizio	5
Valori	6
STAFF E COMPETENZE	8
Direttore Gestionale	8
Responsabile Sanitario	9
Care Manager.....	9
Medico e medico di famiglia	10
Infermiere	11
Fisioterapista.....	11
Terapista occupazionale	11
Psicologo	12
Referenti Assitenziali di Nucleo.....	12
Operatore Socio-Sanitario.....	12
Reception	12
ACCESSO AL SERVIZIO	13
Attivazione del servizio	13
Tempi di attivazione e lista d'attesa.....	13
Preliminari d'ingresso	13
Accoglienza.....	14
Dimissioni.....	14
FORMAZIONE AL CAREGIVER.....	15
INFORMAZIONI UTILI	16
Servizi aggiuntivi.....	16
Orari di visita.....	16
Uscita dalla Struttura con i Parenti.....	16
Come raggiungerci.....	17
SODDISFAZIONE E QUALITÀ	18
Questionario di Soddisfazione.....	18
Garanzie di qualità.....	18
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	19
Il Mediatore.....	20
TUTELA DELLA PRIVACY.....	21
Tutela dei dati personali.....	21
Consenso Informato	21



BENVENUTI IN KORIAN RESIDENZA SANT'ANDREA 2

La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Sant'Andrea 2 fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Monza in Via Crescitelli 1, dispone di un reparto dedicato al servizio di Cure Intermedie/ex post acuto con una capacità ricettiva di 20 posti letto: camere doppie con bagno privato, televisione in stanza, aria condizionata, terrazzo al piano, rivolto a persone che, a seguito di un evento acuto, necessitano di un ulteriore supporto nel recupero funzionale e relazionale, per mantenere o perfezionare le proprie capacità e favorire il rientro al proprio domicilio in sicurezza. 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. Considerato il periodo pandemico percorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché da Regione Lombardia.

Accesso 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.

Il servizio di Cure Intermedie/ex post acuto

Il servizio ex post acuto fa parte della rete di servizi di Cure Intermedie ed è rivolto ai soli residenti in Lombardia completamente finanziata dalla Regione. Si tratta di un servizio gratuito (ad eccezione dei servizi alberghieri accessori attivabili su richiesta del cliente) della durata massima di 60 giorni, che vuole rispondere ai bisogni complessi della persona fragile in **area assistenziale, clinica e sociale**, offrendo una presa in carico globale a partire dall'assistenza in regime di degenza fino al rientro a casa.

Il servizio, che si integra con le altre soluzioni offerte dalla rete dei servizi sanitari e socio-sanitari locali, prevede quindi l'erogazione d'interventi di **assistenza, riattivazione e recupero funzionale**, cura e sostegno sociale in regime di ricovero residenziale.

Il rilievo dei bisogni è effettuato tramite un'apposita Scheda Unica di invio e valutazione, compilata sulla base di criteri e strumenti standardizzati, validati e di ampia diffusione in ambito clinico-assistenziale. La scheda contiene gli strumenti di valutazione per le aree che concorrono a tracciare i bisogni della persona (assistenziale, riattivazione e recupero funzionale, clinica), oltre a ulteriori informazioni utili per la programmazione del ricovero.

Il recupero funzionale è personalizzato e condiviso con la persona assistita, la famiglia e il medico di base. I punti cardine del servizio sono:

- garantire un nodo di forte integrazione nella rete socio-sanitaria regionale;
- rafforzare il collegamento con la domiciliarità;
- prevedere ruolo e funzioni del Care Manager.

Durante la degenza nel reparto di cure intermedie/ex post acuto la persona assistita rimane in carico al medico di famiglia che, oltre a condividere il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale, rimane l'unico prescrittore di farmaci, terapie, presidi d'incontinenza e ausili.

A chi è rivolto il servizio

Il servizio è rivolto a persone che, a seguito di un evento acuto, necessitano di ulteriore supporto nel recupero funzionale e relazionale, per mantenere o perfezionare le proprie capacità e favorire il rientro a casa in sicurezza.

Durante la degenza presso il reparto Cure Intermedie/ ex post acuto la persona fragile viene quindi assistita per completare l'iter di cura, con l'obiettivo di farle raggiungere il miglior stato di salute e benessere possibile per permettere il reinserimento nel proprio contesto di vita o l'indirizzamento verso la risposta più appropriata al suo bisogno.

In particolare le Cure Intermedie sono rivolte a:

- persone adulte che lasciano il luogo di cura dopo la fase acuta della malattia e si trovano di fronte alla necessità di riacquisire le condizioni necessarie a riprendere, gradualmente, la vita di tutti i giorni;
- persone che hanno bisogno d'interventi specifici nella sfera sanitaria ed assistenziale, che non possono essere erogati al domicilio o in ospedale, al fine di garantire il recupero e/o

il raggiungimento di un nuovo compenso finalizzato alla dimissione;

- persone che necessitano di un rientro a casa accompagnato e del sostegno nella scelta di ausili e presidi, nell'attivazione di reti di supporto e di osservazione medica, infermieristica e fisioterapica;
- pazienti che hanno bisogno di un recupero delle principali funzioni riabilitative e sociali per tornare a casa propria, sostenuti all'interno del loro nucleo familiare e di rete.

All'interno del servizio di Cure Intermedie/ ex post acuto 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 interna ed esterna.

La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste dalla legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali

Valori Korian

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano in Korian Residenza Sant'Andrea 2 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 il servizio di Cure Intermedie intende garantire:

- un'assistenza qualificata;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua della persona momentaneamente fragile;

- il massimo livello possibile di qualità della vita;
- il sostegno della famiglia anche attraverso la formazione e l'educazione sanitaria dei familiari che si occupano della persona fragile;
- la formazione del caregiver per il rientro a domicilio;
- Progetti Individuali (PI) per il recupero funzionale personalizzato condivisi con la persona assistita, la famiglia e il medico di base;
- Piani di Assistenza Individuali (PAI) costantemente valutati e rinnovati con l'evolversi della situazione clinica e assistenziale della persona;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

STAFF E COMPETENZE

Direttore Gestionale

La Direzione Gestionale si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali sia per la gestione complessiva del servizio. Tra le principali competenze del Direttore Gestionale figurano:

- la responsabilità complessiva del servizio;
- la responsabilità nei confronti dei clienti per quanto riguarda la qualità dei servizi erogati;
- il controllo di gestione;
- la trasmissione e l'attuazione degli obiettivi aziendali;
- il controllo sui servizi appaltati;
- la valutazione di ogni tipo di richiesta e di segnalazione da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Ospiti e familiari possono rivolgersi liberamente al Direttore Gestionale previo appuntamento.

Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della Cure Intermedie/ ex post acuto per le funzioni sanitarie;
- in collaborazione con il Direttore Gestionale e il Care Manager effettua la valutazione delle domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- si occupa della gestione clinica e della presa in carico dell'Ospite nonché della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria in collaborazione con i suoi collaboratori medici;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, dei materiali e delle 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'ATS.

Care Manager

Il Care Manager opera per soddisfare i bisogni e le esigenze degli Ospiti del reparto di Cure Intermedie/ ex post acuto, rappresentando un punto di riferimento per loro e per i familiari.

Il Care Manager garantisce l'erogazione del servizio rivolto alla cura della persona in base ai requisiti previsti dal contratto, coordinando e organizzando le risorse disponibili e facendo da collante tra la famiglia, i vicini, le istituzioni ed il personale medico-sanitario. Il Care Manager è sostanzialmente un "facilitatore sociale", una figura in grado di valutare i bisogni dei pazienti, pianificando l'assistenza e i servizi in risposta ai bisogni individuali, rimuovendo gli ostacoli e valutando le opzioni e i servizi richiesti per soddisfare i bisogni di benessere dell'assistito.

Tra le sue principali competenze figurano:

- la gestione del primo contatto con il paziente e la valutazione delle necessità;
- l'interazione con la persona, la famiglia e l'ente inviante per orientare il richiedente verso il servizio più adeguato presente nella rete territoriale;
- il mantenimento dei rapporti con le istituzioni (Regione, Comune, ATS) al fine di condividere la cura delle persone assistite e sinergicamente individuare percorsi di cura idonei alle necessità assistenziali, sanitarie e sociali della persona;
- l'impegno nella personalizzazione dell'assistenza e nella promozione della qualità di vita della persona assistita;
- l'accoglienza e l'assistenza nel processo d'inserimento e ambientamento della persona assistita;
- il mantenimento dei rapporti la rete familiare e/o amicale;
- l'organizzazione di riunioni di équipe con il personale dedicato alla cura a garanzia della condivisione del percorso di cura e della continuità assistenziale;
- il rilascio dei certificati amministrativi;
- la raccolta delle richieste e dei suggerimenti dei clienti per i diversi settori di attività.

Medico e medico di famiglia

Il medico del reparto di Cure Intermedie/ex post acuto

in accordo con i medici ospedalieri prosegue il percorso di cura intrapreso e definisce un Piano Assistenziale Individuale condiviso con il medico di famiglia. Ad esso compete:

- il mantenimento dei rapporti con il medico di famiglia;
- l'organizzazione delle visite sanitarie presso ospedali a garanzia della continuità assistenziale;
- la supervisione dell'andamento del percorso di cura del paziente.

Rimane in capo al medico di famiglia:

- la richiesta di accertamenti sanitari (visite esterne ed esami diagnostici) più idonei per la persona assistita;
- la prescrizione dei farmaci;
- il confronto continuativo con il Responsabile Sanitario del reparto in merito a scelte terapeutiche e modalità operative di carattere sanitario e relazionale.

Infermiere

Il personale infermieristico che opera presso Korian Residenza Sant'Andrea 2 è in possesso del titolo di Infermiere ed è iscritto all'Albo Professionale OPI. Nel Reparto Residenziale l'assistenza infermieristica è garantita dalle ore 6 alle ore 22 e in condivisione con l'RSA S Andrea nelle ore notturne. L'Infermiere assiste il paziente in modo personalizzato e partecipa all'elaborazione del PAI. Le prestazioni erogate sono di alto livello qualitativo e soddisfano tutte le esigenze del paziente.

Supporta il medico nel processo di cura e di gestione dei farmaci prescritti dal medico di famiglia

Fisioterapista

I terapisti della riabilitazione che svolgono la propria attività presso Korian Residenza Sant'Andrea 2 sono in possesso del Diploma Universitario triennale di terapeuta della riabilitazione o Laurea in Fisioterapia. I fisioterapisti seguono e personalizzano la riattivazione funzionale, comportamentale e terapeutica del paziente in accordo con l'équipe, coerentemente con i piani riabilitativi definiti dagli specialisti. Partecipano inoltre all'elaborazione del PAI, interagiscono sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sull'assistenza per una migliore gestione dell'autonomia e propongono l'adozione di ausili, addestrandolo all'uso e verificandone l'efficacia.

È previsto, inoltre, se richiesto dal Piano Assistenziale Individuale, l'intervento specialistico del logopedista per il recupero del linguaggio, della comunicazione e per l'addestramento alla deglutizione.

Terapista occupazionale

Il terapeuta occupazionale sostiene il paziente nel rientro a casa, occupandosi della rieducazione e del recupero delle funzioni di base della vita quotidiana. Attraverso l'individuazione delle attività che la persona era solita effettuare, il terapeuta occupazionale individua gli ausili e le azioni più idonee al recupero dell'autonomia della persona nel proprio ambiente domestico. In accordo con il Care Manager e

familiari può effettuare delle visite domiciliari per suggerire gli adattamenti necessari per il rientro al domicilio del paziente

Psicologo

Lo psicologo sostiene la persona assistita e la famiglia sia durante il ricovero che al momento del rientro a domicilio nel difficile processo di accettazione dei nuovi limiti fisici imposti dall'evento acuto.

Lo psicologo, inoltre, in riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni specialistiche definisce un programma di riabilitazione o mantenimento psicosociale della persona assistita e propone colloqui di analisi e sostegno con la persona assistita e la famiglia.

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.

Operatore Socio-Sanitario

Il personale preposto all'assistenza socio-sanitaria è in possesso del titolo regionale di Ausiliario Socio-Assistenziale e/o Operatore Socio-Sanitario, necessario per svolgere i seguenti compiti:

- cura della persona (alzarsi, igiene personale, vestirsi, alimentazione, corretta deambulazione, movimento);
- supporto al paziente favorendone l'autonomia;
- aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria (mobilitazione dell'utente, etc.);
- interventi volti a favorire la vita di relazione;

- collaborazione con l'infermiere per le cure;
- applicazione dei protocolli operativi e delle procedure condivise con l'équipe.

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:

- accesso ai nuclei, ai servizi e agli uffici;
- centralino telefonico in entrata ed uscita;
- consegna corrispondenza indirizzata agli Ospiti e ai familiari;
- informazioni relative alle pratiche d'ingresso del paziente e consegna della modulistica necessaria;
- prenotazione podologo e parrucchiere
- informazioni sulle modalità di acquisto dei buoni pasto per l'accesso al ristorante;
- utilizzo dei diversi spazi della struttura.

ACCESSO AL SERVIZIO

Attivazione del servizio

Il servizio è gratuito ed è attivabile attraverso gli ospedali, gli istituti di riabilitazione, i medici di famiglia, i distretti ASST e i Servizi Sociali comunali.

Le persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sul servizio telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per l'ingresso presso Korian Residenza Sant'Andrea 2 o richiederne invio tramite e mail o fax ai seguenti recapiti:

Cure Intermedie/ ex post acuto Sant'Andrea 2
Via Crescitelli 1, 20900 Monza
Tel. 039 2480012 - Fax 039 2480011
cureintermedie.santandrea@korian.it

Il modulo di richiesta di attivazione del servizio, debitamente compilato dal medico di famiglia tramite la compilazione della scheda unica o dal medico dell'ospedale, tramite caricamento sul portale regionale dedicato PRIAMO ,deve essere consegnato presso il servizio di Cure Intermedie Sant'Andrea 2 o inviato tramite e-mail o fax per essere valutato. Entro due giorni dalla richiesta può essere attivata la visita di valutazione che si effettua presso l'ospedale o presso il domicilio (in accordo con il reparto e/o la famiglia).

Tempi di attivazione e lista d'attesa

L'attivazione del servizio di Cure Intermedie/ex post acuto è vincolata dalla disponibilità del posto letto. L'eventuale collocazione nella lista d'attesa prende in considerazione sia il criterio dell'urgenza sia quello cronologico (data di presentazione della domanda) a seconda della disponibilità del posto (es. uomo o donna, compatibilità con esigenze sanitarie delle persone assistite). Si accorda la precedenza ai residenti nell'ATS Brianza.

Preliminari d'ingresso

Nel momento in cui si attiva il servizio, il Care Manager contatta la persona o i suoi familiari e l'ospedale di riferimento per definire le modalità d'ingresso. In questa occasione vengono fornite le ultime informazioni necessarie, il promemoria dove sono elencati i documenti utili e vengono concordati il giorno e l'ora dell'inizio del servizio. La struttura non fornisce farmaci, parafarmaci né materiale per le medicazioni, né ausili né presidi assorbenti per incontinenti.

I farmaci, i parafarmaci, il materiale per le medicazioni e gli ausili devono essere prescritti dal medico di famiglia e portati in struttura dai familiari il primo giorno di degenza nella quantità necessaria per l'intero periodo di ricovero (massimo 60 giorni).

Tutti i farmaci sono a carico della persona assistita.

I presidi assorbenti e gli ausili possono essere prescritti dal MMG se la persona assistita è in possesso di certificato d'invalidità o di invio dello stesso.

Accoglienza

Il Care Manager, insieme all'équipe, accoglie l'assistito ed i suoi familiari avendo cura di:

- accompagnare la persona nella stanza assegnata, assistendola nei primi momenti di ambientazione;
- spiegare l'organizzazione del reparto;
- presentare il personale di riferimento;
- mostrare l'ubicazione dei vari servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- attivare i rapporti con il medico di medicina generale;
- informare sulle modalità di consegna di farmaci, parafarmaci, materiale di medicazione, presidi assorbenti e ausili;
- raccogliere dall'assistito e dai suoi familiari informazioni utili per offrire fin da subito un'adeguata assistenza.

Al momento dell'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Consenso Informato alla cura, del contratto e del regolamento interno da parte della persona assistita o di un suo familiare.

Dimissioni

Le dimissioni sono previste al raggiungimento degli obiettivi e comunque non oltre 60 giorni. L'équipe predispone un documento di dimissioni con indicati gli obiettivi raggiunti durante il percorso ed eventuali suggerimenti di prosecuzione dell'assistenza, garantendo la continuità assistenziale. Qualora necessario, si garantisce l'accompagnamento verso altri servizi territoriali, in accordo con la rete socio-sanitaria.

FORMAZIONE AL CAREGIVER

Obiettivo delle Cure Intermedie/ex post acuto è il rientro al domicilio sostenendo e formando i caregiver che si prendono cura dei pazienti dopo le dimissioni. In modo particolare l'équipe si occupa della formazione dando gli strumenti per:

- affrontare le limitazioni motorie, la malattia e lo stress;
- offrire una qualità assistenziale al proprio caro e aiutarlo nelle attività della vita quotidiana;
- mantenere una buona relazione con il paziente;
- organizzare al meglio l'assistenza e la cura;
- conoscere e utilizzare al meglio i servizi territoriali;
- affrontare situazioni di emergenza e primo soccorso in sicurezza.

INFORMAZIONI UTILI

Servizi aggiuntivi

I pazienti ospitati presso il reparto di Cure Intermedie/ex post acuto possono usufruire, a pagamento, di alcuni servizi aggiuntivi, come ad esempio:

- lavanderia personale (a pagamento)*
- ristorante/self-service;
- bar;
- prenotazione trasporti;
- parrucchiere, estetista e podologo;
- giornale in camera;
- servizio “maggior-domo” per servizi e acquisti personali fuori dalla struttura (in particolare questo servizio è utile nell'impossibilità di consegnare farmaci e presidi assorbenti, da parte dei familiari. Verrà emessa regolare fattura).

*la lavanderia piana è invece compresa e non è un servizio a pagamento

Per i costi dei servizi aggiuntivi è possibile consultare l'allegato “Guida ai Servizi”.

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.

Indicativamente gli orari più appropriati 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 19.00 alle 20.00.

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 Struttura prestando la massima attenzione all'utilizzo dei DPI, al corretto distanziamento e alla puntuale sanificazione delle mani.

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.

Come raggiungerci

Il reparto di Cure Intermedie/ex post acuto si trova presso Korian Residenza Sant'Andrea in Via Crescitelli 1, Monza. La struttura 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 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.

SODDISFAZIONE E QUALITÀ

Questionario di Soddisfazione

Al momento delle dimissioni viene proposto un Questionario di Soddisfazione a Ospiti e familiari. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Garanzie di qualità

La quantificazione dei risultati e l'analisi qualitativa, anche attraverso indicatori di performance, fa parte della conoscenza acquisita dal Gruppo Korian come organizzazione certificata (ISO 9001) e che persegue il miglioramento continuo attraverso un sistema di qualità centralizzato e personalizzato per ogni servizio. Si propongono 11 indicatori che possono mettere in evidenza i risultati in termini di risposta al bisogno, nella logica di spostamento dall'offerta alla domanda.

INDICATORE 1: TIPOLOGIA DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Suddivisione % in classi di durata di degenza:

- bassa: % di persone con degenza fino a 30 giorni;
- media: % di persone con degenza fino a 60 giorni;
- alta: % di persone con degenza oltre 60 giorni e fino a 75 giorni.

INDICATORE 2: EFFICACIA DELL'INTERVENTO

Suddivisione % in base alla destinazione in uscita:

- domicilio: % di persone dimesse dal servizio di Assistenza Post-Acuta con ADI o con altri servizi domiciliari o senza servizi domiciliari;
- struttura per acuti: % di persone che tornano in ospedale;
- struttura rete socio-sanitaria: % di persone che entrano nella rete dei servizi socio-sanitari (RSA, Comunità Alloggio, Appartamenti Protetti, etc.).

INDICATORE 3: EFFICACIA DELL'INTERVENTO

Suddivisione % in base al numero di "riospedalizzazioni":

- accessi in emergenza al Pronto Soccorso: % di persone che accedono, durante il percorso post-acuto, al pronto soccorso;
- ricoveri programmati per acuzia differibile: % di persone che vengono ricoverate in ospedale per un altro evento acuto.

INDICATORE 4: SERVIZIO INFERMIERISTICO

Efficacia trattamento lesioni da decubito: rapporto tra lesioni migliorate e lesioni totali.

INDICATORE 5: SERVIZIO RIABILITAZIONE

Estensione agli Ospiti della riabilitazione: % Ospiti che hanno fatto riabilitazione.

INDICATORE 6: SERVIZIO TERAPISTA OCCUPAZIONE

Estensione agli Ospiti coinvolti nella terapia occupazionale:
% Ospiti che hanno fatto attività di animazione/terapia occupazionale.

INDICATORE 7: SERVIZIO INFERMIERISTICO ED ASSISTENZIALE

Prevenzione e gestione cadute: rapporto tra cadute segnalate con "incident reporting" e cadute che esitano in un sinistro.

INDICATORE 8: QUALITÀ E MIGLIORAMENTO

Non conformità: numero di rapporti di non conformità per tipologia.

INDICATORE 9: RISORSE UMANE

Formazione ed aggiornamento professionale: numero di ore di formazione totali e media pro-capite.

INDICATORE 10: RELAZIONI CON I CLIENTI

Numero di comunicazioni con i clienti suddivise per:

- reclami;
- osservazioni/anomalie;
- apprezzamenti.

INDICATORE 11: CUSTOMER SATISFAKTION

- somministrazione Customer Satisfaktion;
- somministrazione di un questionario di soddisfazione a tutti i pazienti/caregiver;
- percentuale di risposta;
- punteggio medio risposte customer.

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.

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.

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.

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 delle Cure intermedie/ex Post Acuti ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso le Cure intermedie/ex Post Acuti. 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, le Cure intermedie/ex Post Acuti 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 2
Via Crescitelli 1 - 20900 Monza

Tel. +39 039 2480012
Fax +39 039 2480011

cureintermedie.santandrea@korian.it

gruppo.korian.it