

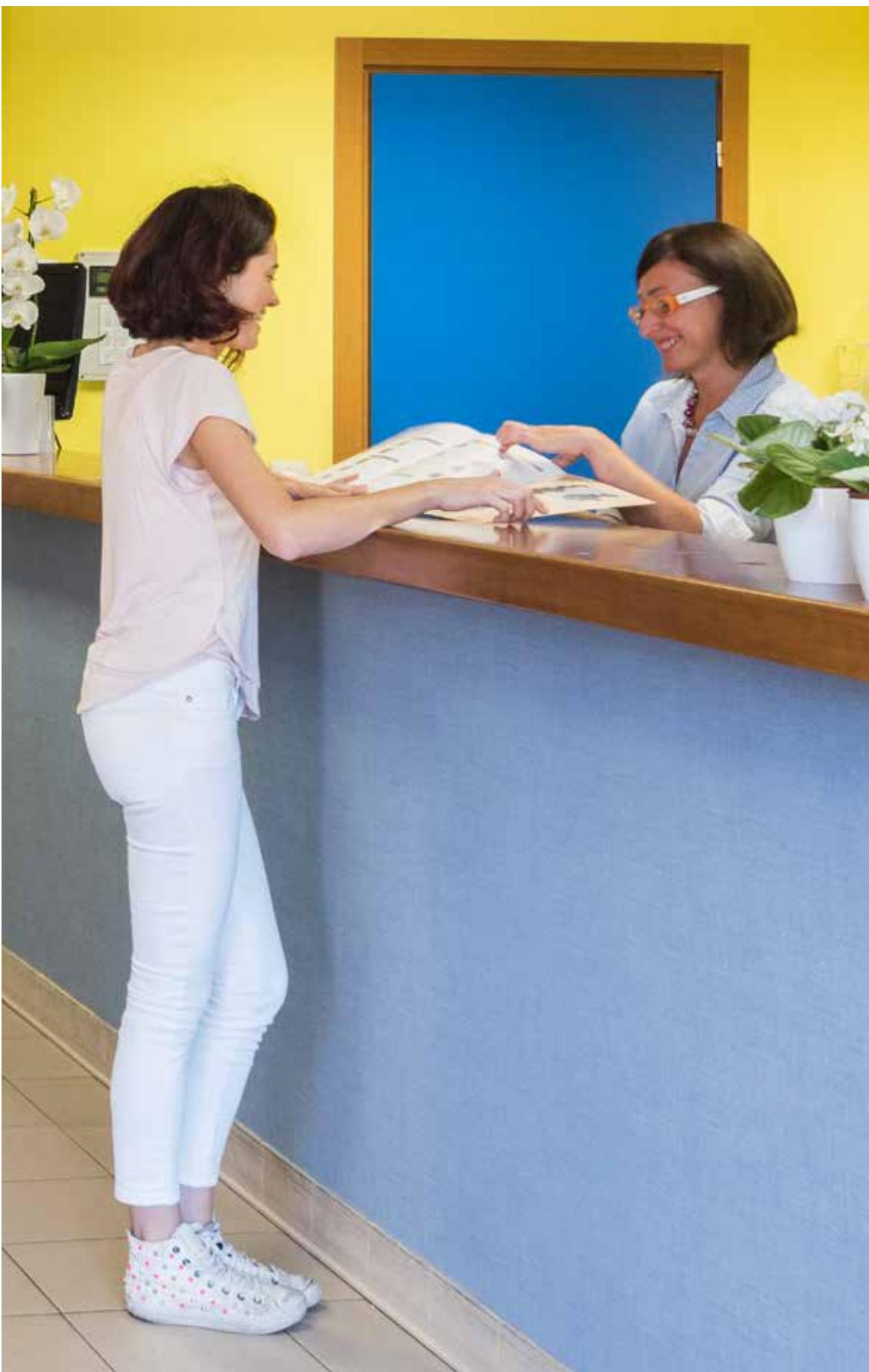


Antonio Vivaldi

CURE INTERMEDI

Carta dei
Servizi





Grazie per aver scelto la Residenza Antonio Vivaldi, una struttura dedicata al servizio di Cure Intermedie, dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.

La nostra missione è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa.

Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti alla Residenza Antonio Vivaldi	6
La Residenza.....	.6
Il servizio di Cure Intermedie.....	.6
Valori7
Staff e competenze	8
Direttore Gestionale.....	.8
Responsabile Sanitario.....	.9
Care Manager.....	.9
Medico e medico di famiglia.....	.10
Infermiere.....	.11
Fisioterapista.....	.11
Assistente sociale.....	.12
Operatore Socio-Sanitario.....	.12
Accesso al servizio	13
A chi è rivolto il servizio.....	.13
Attivazione del servizio.....	.13
Tempi di attivazione e lista d'attesa.....	.15
Preliminari d'ingresso.....	.15
Accoglienza.....	.15

La giornata tipo.....	16
Dimissioni	16
Informazioni utili	17
Orari di visita.....	17
Richiesta di documentazione.....	17
Come raggiungerci.....	17
Retta	18
Soddisfazione e qualità	19
Questionario di Soddisfazione.....	19
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	19
Garanzie di qualità.....	19
Tutela della privacy	20
Tutela dei dati personali.....	20
Consenso Informato.....	20

Benvenuti alla Residenza Antonio Vivaldi

La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Antonio Vivaldi fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona.

Situata a Cantù (CO) in Via Sparta 18, dispone di un servizio di Cure Intermedie, con una capacità ricettiva di 8 posti letto.

È un servizio 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.

Il servizio di Cure Intermedie

Il servizio di Cure Intermedie è una sperimentazione rivolta ai soli residenti in Lombardia completamente finanziata dalla Regione. Si tratta di un'unità di offerta gratuita (ad eccezione dei servizi alberghieri accessori attivabili su richiesta dal cliente) di una durata variabile da 40 a 60 giorni in funzione di un progetto definito dal medico di struttura in base al profilo di gravità del Paziente, per 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 di interventi di assistenza, recupero funzionale, cura e sostegno sociale in regime di ricovero residenziale. Nei casi di fragilità sociale riconosciuta, considerate le possibili ricadute sullo stato di salute dell'utente, è prevista la possibilità di prolungare la degenza di 15 giorni oltre le soglie indicate in accordo con l'Agenzia di Tutela della Salute e i Servizi Sociali della rete territoriale. Il rilievo dei bisogni è effettuato tramite un'apposita scheda unica d'invio e valutazione, compilata dal Medico Ospedaliero e di Medicina Generale. La scheda contiene gli strumenti di valutazione per le aree che concorrono a tracciare i bisogni della persona (assistenziale, clinica, riattivazione e recupero funzionale), oltre a ulteriori informazioni utili per la programmazione del ricovero. I punti cardine del servizio sono:

- garantire un nodo di forte integrazione nella rete socio-sanitaria regionale;
- rafforzare il collegamento con la domiciliarità;

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

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Antonio Vivaldi sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente 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 efficace percorso di cura, 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 Antonio Vivaldi 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.

Staff e competenze

All'interno del servizio di Cure Intermedie, operano in stretta collaborazione la Direzione Gestionale e la Direzione Medica. 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.

Direttore Gestionale

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

- la responsabilità complessiva del servizio;
- la responsabilità nei confronti dei clienti per quanto riguarda la qualità dei servizi erogati;
- la presa in carico globale dei bisogni della persona assistita;
- il controllo di gestione;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali;
- le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ATS);
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del personale;
- 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 in modo diretto sia attraverso il Care Manager.

Pazienti e familiari possono rivolgersi liberamente al Direttore Gestionale, previo appuntamento.

Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale delle Cure Intermedie per le funzioni sanitarie;
- in collaborazione con il Care Manager e il medico di famiglia effettua la valutazione delle domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni dei Pazienti;
- si occupa della gestione clinica e della presa in carico del Paziente nonché della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria coadiuvato dai suoi collaboratori medici;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, garantendo contatti frequenti con il medico di famiglia, 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, della prevenzione da infezioni e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Pazienti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ATS.

Pazienti e familiari possono rivolgersi al Responsabile Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Care Manager

Il Care Manager opera per soddisfare i bisogni e le esigenze dei Pazienti del reparto di Cure Intermedie, 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 Care giver, le istituzioni e 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 alle esigenze individuali, rimuovendo gli ostacoli e valutando le opzioni e i servizi richiesti per soddisfare le necessità 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;
- la supervisione dell'andamento del percorso di cura del Paziente;
- l'accoglienza e l'assistenza nel processo d'inserimento e ambientamento della persona assistita;
- il mantenimento dei rapporti con il medico di famiglia e la rete familiare e/o amicale;
- l'organizzazione delle uscite ospedaliere a garanzia 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 in accordo con i medici ospedalieri prosegue il percorso di cura intrapreso e definisce un Progetto Individuale e un Piano Assistenziale Individuale (PAI) di cui viene informato il medico di famiglia.

Il Progetto Individuale (PI) accompagna il Paziente anche a domicilio, a garanzia della continuità di cura. I medici hanno il compito di:

- compilare il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FASAS) per la persona assistita al momento della richiesta d'inserimento nelle Cure Intermedie;
- partecipare con tutta l'équipe alla definizione del PI -PAI per fornire un'assistenza specifica, più qualificata e personalizzata;
- fornire al personale infermieristico l'indirizzo terapeutico e al personale Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA) le indicazioni relative all'assistenza;
- richiedere gli accertamenti sanitari (visite esterne ed esami diagnostici) più idonei per la persona assistita, coerentemente con l'obiettivo del recupero funzionale secondo i dettami del codice deontologico professionale ed in accordo con il medico di medicina generale;
- confrontarsi con il medico di medicina generale per la prescrizione dei farmaci;

- confrontarsi in modo continuativo con il Responsabile Sanitario in merito a scelte terapeutiche e modalità operative di carattere sanitario e relazionale.

Infermiere

Il personale infermieristico che opera presso la Residenza Antonio Vivaldi è in possesso del titolo di Infermiere ed è iscritto all'Albo Professionale OPI. L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24. L'infermiere assiste il Paziente in modo personalizzato e partecipa all'elaborazione del PI-PAI.. Le prestazioni erogate sono di alto livello qualitativo e soddisfano tutte le esigenze del Paziente. A titolo esemplificativo, elenchiamo alcune prestazioni:

- somministrazione e/o controllo terapia;
- rilevazione parametri vitali;
- igiene associata a prestazioni infermieristiche;
- medicazione ulcere da decubito/ferite chirurgiche/ulcere trofiche;
- mobilizzazione e prevenzione complicanze allettamento;
- educazione sanitaria e addestramento del caregiver, del Paziente e della sua famiglia;
- terapie infusionali;
- applicazione e gestione catetere vescicale permanente;
- clistere evacuativo e/o medicato;
- monitoraggio e gestione ossigenoterapia;
- gestione nutrizione parenterale totale;
- gestione e irrigazione stomie intestinali;
- gestione sondino naso-gastrico o P.E.G. per nutrizione enterale;
- bronco aspirazione e/o gestione tracheostomia;
- gestione della terapia del dolore in collaborazione con il medico specialista;
- prelievi ematici.

Fisioterapista

I fisioterapisti che svolgono la propria attività presso la Residenza Antonio Vivaldi sono in possesso del Diploma Universitario triennale di terapista 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 PI-PAI., interagiscono sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori nell'assistenza per una migliore gestione dell'autonomia e propongono l'adozione di protesi ed ausili, addestrando all'uso e verificandone l'efficacia.

I fisioterapisti svolgono principalmente le seguenti prestazioni:

- riabilitazione neurologica;
- riabilitazione ortopedica;
- rieducazione al cammino;
- mobilizzazione passiva e/o attiva;
- addestramento al corretto utilizzo degli ausili;
- educazione sanitaria ai familiari;
- rieducazione respiratoria;
- educazione ai passaggi posturali.

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 (massaggi, frizioni, mobilizzazione 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;
- bagno assistito;
- aiuto domestico (micro-ambiente dell'utente).

Accesso al servizio

A chi è rivolto il servizio

Il reparto di Cure Intermedie accoglie persone provenienti direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da tutti gli altri nodi della rete. Di norma 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 di Cure Intermedie 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 indirizzarlo verso il servizio più appropriato al suo bisogno. In particolare le Cure Intermedie sono rivolte a:

- 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;
- persone 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.

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 la Residenza Antonio Vivaldi o richiederne l'invio tramite telefono o mail ai seguenti recapiti:

Cure Intermedie Antonio Vivaldi

Via Sparta 18 - 22063 Cantù (CO)

T +39 031 701178 - info.vivaldi@korian.it

Per l'accesso al servizio i soggetti abilitati (medico ospedaliero, medico di medicina generale, medico di unità d'offerta socio-sanitaria) compilano la richiesta di ricovero su ricettario regionale e la scheda unica d'invio e valutazione. Le sezioni che compongono la scheda sono:

- anagrafica;
- scala per la valutazione dell'Indice di Complessità Assistenziale (ICA);
- scala per la valutazione della Condizione Funzionale Premorbosa (Rankin);
- scala per la valutazione della Disabilità Comunicativa (scala SDC);
- scala per la valutazione dell'Instabilità Clinica (scala SIC);
- valutazione prognostica del recupero funzionale: controllo del tronco;
- scala per la valutazione della fragilità sociale.

Per ciascuna area sono individuati gli indicatori che permettono la collocazione dell'utente nel profilo corrispondente ai differenti bisogni rilevati nelle aree di assistenza, cura e riattivazione. Il modulo di richiesta di attivazione del servizio, debitamente compilato, deve essere consegnato presso la struttura o inviato tramite mail per essere valutato. Entro due giorni dalla richiesta viene attivata la valutazione. L'unità del servizio di Cure Intermedie provvede all'inserimento dell'utente in lista d'attesa, se ne risulta appropriato il ricovero, e a programmarne l'ingresso. Per la presa in carico della persona, l'équipe del reparto di Cure Intermedie effettua, entro 10 giorni dall'ingresso, la valutazione multidimensionale del bisogno sulla base di una batteria di scale predefinita. L'équipe provvede a somministrare le seguenti scale:

- Indice di Complessità Assistenziale (ICA);
- Mini Mental State Examination (MMSE), da non somministrare agli utenti con punteggio della scala di Disabilità Comunicativa pari a zero;
- Indice di Barthel;
- Scala di Tinetti;
- Scala di Brass.

L'esito della valutazione costituisce la base per l'individuazione del profilo di cura e per l'elaborazione del Progetto Individuale (PI), sulla base del quale viene redatto il Piano Assistenziale Individuale (PAI). Lo strumento di registrazione del percorso della degenza è il fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FASAS), che resta unico anche in caso di interruzione della degenza per ricovero ospedaliero, purché inferiore a 10 giorni, e di variazioni del profilo di cura. A seguito della definizione del PI/PAI si avvia il percorso di cura.

Tempi di attivazione e lista d'attesa

L'attivazione del servizio di Cure Intermedie 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).

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 quest'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. È definito un contratto con la persona assistita o con un suo familiare. La struttura non fornisce farmaci e parafarmaci, né materiale per le medicazioni, ausili e 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.

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 dei farmaci, parafarmaci, materiale di medicazione e presidi assorbenti;
- 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.

La giornata tipo

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

MATTINA

La giornata per il Paziente inizia con il risveglio, le operazioni d'igiene personale e la somministrazione della terapia, cui segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per i Pazienti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolgono le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino, alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al cambio biancheria. Verso le ore 12.00 viene servito il pranzo; al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, 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 18.00. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena i Pazienti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre i Pazienti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

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 è di supporto al paziente e al caregiver per l'accompagnamento verso altri servizi territoriali, in accordo con la rete socio-sanitaria.

Informazioni utili

Orari di visita

L'accesso alla Struttura è consentito liberamente dalle ore 8.00 alle ore 20.00. È fatto obbligo per visitatori e famiglie indossare dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne delle strutture. Negli spazi esterni della struttura non è fatto obbligo l'utilizzo di mascherina. Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone e assicurare la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi.

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 costi per il rilascio della chiavetta con fascicolo sanitario in formato elettronico sono di € 100,00.

Come raggiungerci

Il reparto di Cure Intermedie si trova presso la Residenza Antonio Vivaldi, in via Sparta 18 Cantù (CO) ed è raggiungibile in automobile prendendo l'autostrada A9-E35 Como-Chiasso, uscita al casello di Lentate sul Seveso e continuando verso Cantù sulla SS. 35 dei Giovi (20 minuti ca.).

Distanze chilometriche:

- Como: 13 km;
- Varese: 37 km;
- Milano: 40 km;
- Bergamo: 70 km.

Retta

La retta di degenza è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

Il Paziente può usufruire di servizi alberghieri aggiuntivi che sono a proprio carico (servizio lavanderia biancheria). La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana.

Soddisfazione e qualità

Questionario di Soddisfazione

Al momento delle dimissioni viene somministrato un Questionario di Soddisfazione. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di questionario Korian Satisfaktion nella versione dedicata ai Pazienti del reparto di Cure Intermedie (Allegato 1). Il modulo, una volta compilato, in forma anonima, deve essere imbucato nell'urna presente in Reception. Annualmente i questionari vengono analizzati con il supporto di un consulente esterno. I risultati vengono affissi sulle bacheche della struttura e condivisi con gli operatori. In base a quanto emerso vengono inoltre attivate azioni di miglioramento per l'ottimizzazione del servizio.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

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

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.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Croce di Malta S.r.l. che gestisce la Residenza Antonio Vivaldi (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti 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 i Pazienti, 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 del Paziente 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 del Paziente.

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 del Paziente 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 del Paziente 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 del Paziente 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 il Paziente.



KORIAN

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Cure Intermedie Antonio Vivaldi

Via Sparta 18
22063 Cantù (CO)
T +39 031 701178

info.vivaldi@korian.it

www.korian.it