



# Ippocrate

CURE INTERMEDIE

## Carta dei Servizi





Grazie per aver scelto la Residenza Ippocrate, 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 mission 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

<b>Benvenuti alla Residenza Ippocrate</b>	<b>6</b>
La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Il servizio di Cure Intermedie.....	6
Valori.....	7
<b>Staff e competenze</b>	<b>9</b>
Direzione Gestionale.....	9
Responsabile Sanitario.....	9
Care Manager.....	10
Medico e medico di famiglia.....	11
Infermiere.....	11
Fisioterapista.....	12
Terapista occupazionale.....	13
Psicologo.....	13
Operatore Socio-Sanitario.....	13
<b>Accesso al servizio</b>	<b>14</b>
A chi è rivolto il servizio.....	14
Attivazione del servizio.....	14
Tempi di attivazione e lista d'attesa.....	16

Preliminari d'ingresso.....	16
Accoglienza.....	16
La giornata tipo.....	17
Dimissioni.....	17
<b>Informazioni utili</b>	<b>18</b>
Orari di visita.....	18
Richiesta di documentazione.....	18
Come raggiungerci.....	18
<b>Retta</b>	<b>20</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>21</b>
Questionario di Soddisfazione.....	21
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti .....	21
Garanzie di qualità.....	21
Il Mediatore.....	22
<b>Tutela della privacy</b>	<b>23</b>
Tutela dei dati personali.....	23
Consenso Informato.....	23

## Benvenuti alla Residenza Ippocrate

### La Residenza

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

Situata a Milano, in via Ippocrate 18, dispone di un reparto dedicato al servizio di Cure Intermedie, con una capacità ricettiva di 20 posti letto destinati a prendere in carico, assistere in regime di degenza, orientare ed accompagnare la persona fragile e portatrice di bisogni complessi in area assistenziale, clinica e sociale. 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 [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

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 dalla Regione Lombardia.

### Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito liberamente. È obbligatorio per i visitatori e i familiari indossare i dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne della Residenza. Negli spazi esterni non è obbligatorio l'utilizzo della 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. La Residenza assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

### 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 servizio gratuito (ad eccezione dei servizi alberghieri accessori attivabili su richiesta dal cliente), di una durata che varia da 40 a 60 giorni, in funzione di un progetto che viene definito dal medico di struttura in base al profilo di gravità del

Paziente, e 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 di interventi di assistenza, riattivazione e 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.

La rilevazione dei bisogni viene effettuata tramite un'apposita scheda unica d'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, 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;
- prevedere ruolo e funzioni del Care Manager.

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 Ippocrate 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 Ippocrate 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.

### Direzione Gestionale

La Direzione 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 evidenziamo:

- la responsabilità complessiva del servizio;
- la presa in carico globale dei bisogni della persona assistita;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali;
- il controllo sui servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ATS);
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del personale;
- la valutazione/disanima delle richieste e delle segnalazioni dei clienti, sia direttamente sia attraverso il Care Manager.

Pazienti e familiari possono rivolgersi liberamente alla Direzione Gestionale, previo appuntamento.

### Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale del servizio di Cure Intermedie;

- in collaborazione con il Care Manager e il medico di famiglia effettua la valutazione delle schede valutative per l'accesso e le dimissioni dei Pazienti;
- 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 e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- 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.

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 vicini, 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;
- l'organizzazione e l'accompagnamento al domicilio, garantendo una continuità assistenziale tramite l'attivazione, ove necessario, di ulteriori servizi presenti nella rete territoriale;
- la guida e l'intermediazione per la persona e per la sua famiglia verso le istituzioni ed i servizi territoriali.

## Medico e medico di famiglia

Il medico del reparto di Cure Intermedie, in accordo con i medici ospedalieri e il medico di famiglia, prosegue il percorso di cura intrapreso e definisce un Piano Assistenziale Individuale (PAI) di cui viene informato il medico di famiglia. Il Piano Assistenziale Individuale accompagna il Paziente anche al 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 Piano Assistenziale Individuale (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 e 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 Ippocrate è in possesso del titolo di Infermiere ed è iscritto all'Albo Professionale. L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24.

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. 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 terapisti della riabilitazione che svolgono la propria attività presso la Residenza Ippocrate 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 nell'assistenza per una migliore gestione dell'autonomia e propongono l'adozione di protesi ed ausili, addestrandolo 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.

## **Terapista occupazionale**

Si occupa della rieducazione e del recupero delle funzioni di base della vita quotidiana e supporta il Paziente nella scelta degli ausili più idonei al proprio ambiente domestico. Attraverso l'individuazione delle attività che il Paziente era solito effettuare, il terapista occupazionale individua gli ausili e le azioni più idonee al recupero dell'autonomia della persona.

## **Psicologo**

Lo psicologo sostiene la persona assistita e la famiglia nel difficile momento del rientro al domicilio e accettazione dei nuovi limiti fisici imposti dall'evento acuto. In riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni specialistiche, lo psicologo definisce un programma di riabilitazione o mantenimento psicosociale della persona assistita. Propone, inoltre, colloqui di analisi e sostegno con la persona assistita e la famiglia.

## **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 (alzata, igiene personale, vestizione, 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 l'indirizzamento verso la risposta più appropriata 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 Ippocrate o richiederne l'invio tramite telefono o mail ai seguenti recapiti:

#### **Cure Intermedie Ippocrate**

Via Ippocrate 18 - 20161 Milano

T +39 02 66227770 - F +39 02 66227771 - info.ippocrate@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 o fax 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;
- Global Evaluation Functional Index (GEFI).

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 i tempi e 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.

### MATINA

La giornata per il Paziente inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni d'igiene personale e la colazione, servita nella sala da pranzo o, per i Pazienti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolgono le operazioni di somministrazione della terapia, seguite dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche. Il personale addetto provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al cambio biancheria. Il pranzo viene servito alle ore 12.00; 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 per momenti di socializzazione e dialogo sia negli spazi comuni interni alla struttura sia nel giardino esterno.

Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

### SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.30. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena 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. La dimissione è gestita in forma accompagnata. 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.

## Informazioni utili

### Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare i Pazienti tutti i giorni come da regolamento, dalle ore 09.30 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30, salvo particolari necessità.

In caso di emergenza sanitaria, l'accesso dei familiari ai piani di degenza può essere ridotto e viene disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti.

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei Pazienti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo ai Pazienti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.

### Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui il Paziente 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 del Paziente dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (GDPR 2016/679).

I costi per il rilascio della documentazione sono di € 0,50 a foglio per la cartella clinica e di € 60,00 + IVA per la compilazione del certificato d'invalidità.

### Come raggiungerci

#### MEZZI PUBBLICI

- linea metropolitana MM3 (linea gialla) direzione Comasina, fermata "Affori FN" (uscire in direzione di via Ciccotti: la Residenza dista circa 300 m);
- treno delle Ferrovie Trenord linea S4 fermata "Affori FN" (coincide con la fermata della metropolitana MM3);
- linee autobus: 40 - 41 (fermata Litta Modignani), 89 (fermata via Ciccotti).

### **AUTOMOBILE**

Autostrada A4 tratta cittadina. Uscire a Cormano e seguire per Milano centro. Al termine della rampa mantenere la destra fino al semaforo. Girare a destra fino alla rotonda (largo Abbagnano). Prendere la seconda uscita (via Comasina) e proseguire fino al terzo semaforo. Girare a destra in via Litta Modignani fino al primo semaforo e successivamente girare a sinistra in via Ippocrate fino al civico 18.

## Retta

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

Il Paziente può usufruire di servizi alberghieri accessori attivabili su richiesta dal cliente (si rimanda alla Guida dei Servizi per la fruibilità e le tariffe: Camera Superior singola, bar, telefono, televisione, servizio di trasporto, lavanderia, parrucchiere, estetista e podologo). La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana.

## Soddisfazione e qualità

### **Questionario di Soddisfazione**

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, ai Pazienti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire.

I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di questionario Korian Satisfaktion nella versione dedicata ai residenti e nella versione dedicata ai familiari.

### **Reclami, segnalazioni e apprezzamenti**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza un apposito modulo o fare 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 della Residenza Ippocrate. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

La Residenza Ippocrate 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 i Pazienti 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 Pazienti 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](http://gruppo.korian.it);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@korian.it](mailto: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 della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Croce di Malta S.r.l. che gestisce la Residenza Ippocrate (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 gli Ospiti, per la riscossione del contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché dell'eventuale contributo alberghiero per la cura della persona. 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) e, in caso di trasferimento ad altra struttura del Gruppo Korian, allo staff medico della Residenza di destinazione. 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:

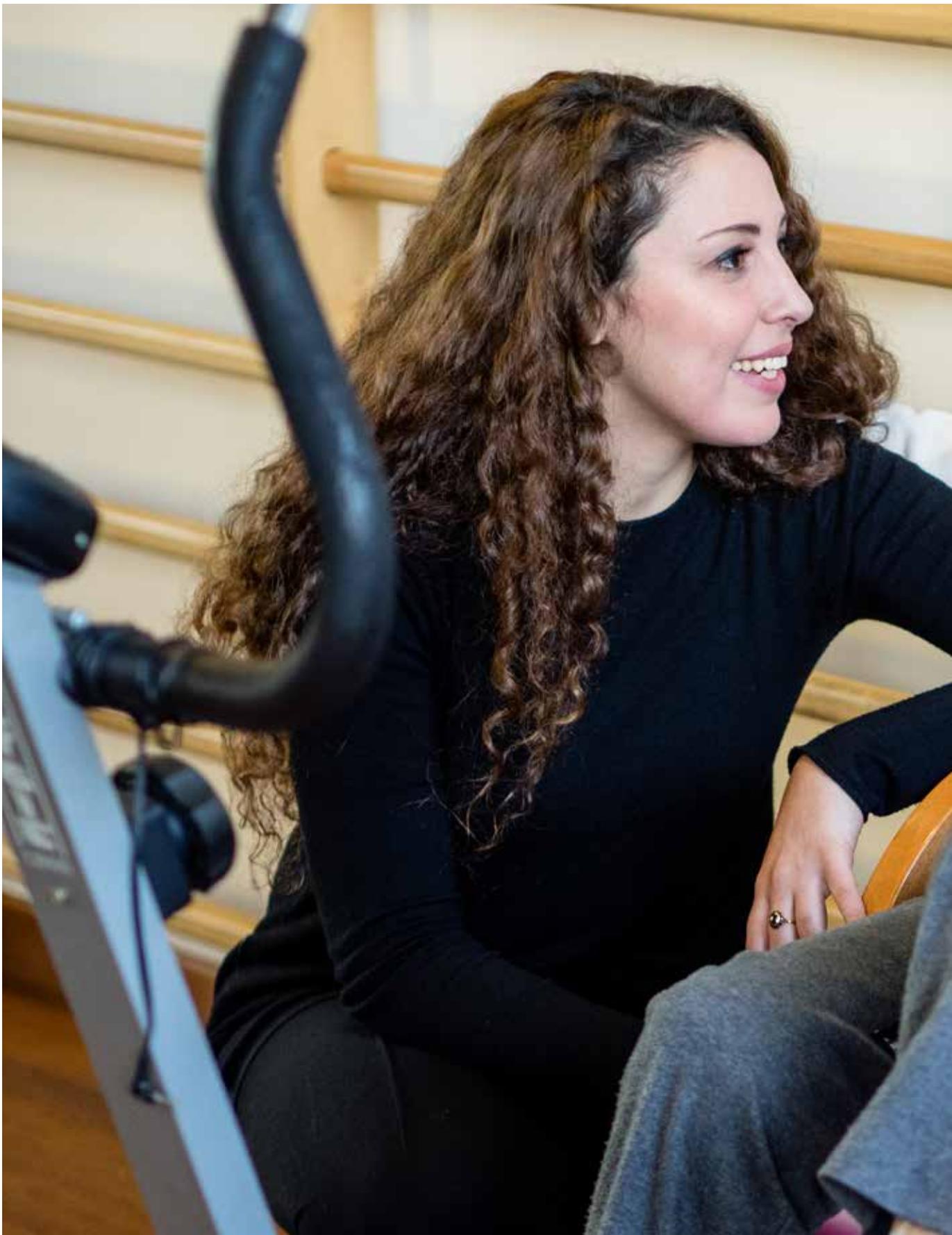
- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari e 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 delle Cure Intermedie ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la struttura. 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 struttura 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.







**Numero Verde 800 100 510**  
customerservice@korian.it

**Cure Intermedie Ippocrate**

Via Ippocrate 18  
20161 Milano  
T +39 02 66227770  
F +39 02 66227771

info.ippocrate@korian.it

gruppo.korian.it