

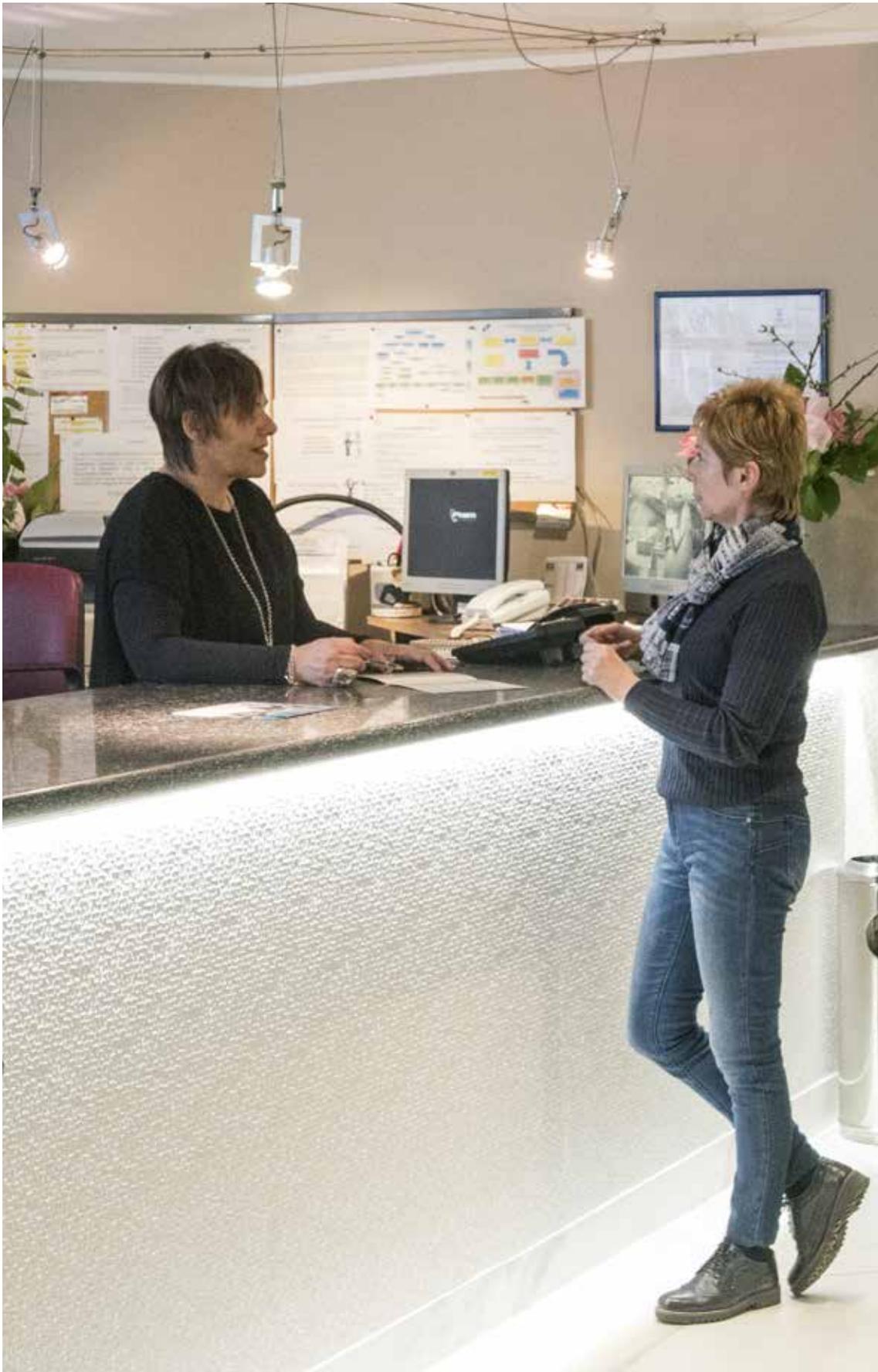


# Sant'Andrea

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Servizi





Benvenuti alla Residenza per Anziani Sant'Andrea, una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità 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 fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole 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 Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

*Il Gruppo Korian*

# Indice

<b>Benvenuti alla Residenza Sant'Andrea</b>	<b>6</b>
La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Servizio RSA Aperta.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	8
Principi generali.....	8
<b>Staff e competenze</b>	<b>10</b>
Direttore Gestionale.....	10
Responsabile Sanitario.....	11
Coordinatore dei Servizi.....	11
Referenti Assistenziali di Nucleo.....	12
Servizio Accoglienza.....	12
<b>I primi passi nella Residenza</b>	<b>14</b>
Lista d'attesa.....	14
Preliminari d'ingresso.....	14
Contraente.....	14
Documenti necessari.....	14
L'accoglienza.....	15
Periodo d'inserimento.....	16
<b>I servizi per i nostri Ospiti</b>	<b>17</b>
Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale.....	17
La giornata tipo.....	18
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	19
Assistenza medica.....	19
Assistenza infermieristica.....	20
Assistenza alla persona.....	20
Attività di riabilitazione.....	21
Servizio socio-educativo.....	21
Servizio psicologico.....	22
<b>Altri servizi</b>	<b>23</b>
Fornitura ausili.....	23
Servizio podologia.....	23
Assistenza religiosa.....	23
Assistenti familiari privati.....	23

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>25</b>
Servizio ristorazione.....	25
Servizio di sanificazione ambientale.....	26
Parrucchiere ed estetista.....	26
Lavanderia.....	26
Luoghi d'incontro.....	27
Animali da compagnia.....	27
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>28</b>
Orari di visita.....	28
Come raggiungerci.....	28
Trasporti assistiti.....	29
<b>Retta</b>	<b>30</b>
Tariffe.....	30
Servizi inclusi.....	30
Servizi non compresi nella retta.....	31
Custodia valori.....	31
Deposito cauzionale.....	31
Contratto a tempo indeterminato.....	31
Contratto per soggiorno temporaneo.....	32
Assenze temporanee.....	32
Dimissioni.....	32
Agevolazioni.....	32
Detrazioni.....	33
Continuità delle cure.....	33
<b>Carta dei Diritti dell'Anziano</b>	<b>34</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>35</b>
Questionario di Soddisfazione.....	35
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	35
Garanzie di qualità.....	35
Il Mediatore.....	36
<b>Informazioni utili</b>	<b>37</b>
Telefono.....	37
Posta.....	37
Richiesta di documentazione.....	37
Uscita dalla struttura con i parenti.....	37
Protezione Giuridica.....	37
Decesso.....	38
Polizza assicurativa.....	38
Revisione Carta dei Servizi.....	38
<b>Tutela della privacy</b>	<b>39</b>
Tutela dei dati personali.....	39
Consenso Informato.....	39

## Benvenuti alla Residenza Sant'Andrea

### La Residenza

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

Situata a Monza, in via Crescitelli 1, a pochi passi dalla cinta del Parco di Monza, la Villa Reale e l'Ospedale San Gerardo, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti.

A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti.

Considerato il periodo pandemico trascorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché dalla Regione Lombardia.

### Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito liberamente 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 20.00.

Nei nuclei l'accesso è consentito dalle ore 10.00 alle ore 12.00, dalle ore 15.30 alle ore 18.00 e dalle ore 19.00 alle ore 19.45, per garantire le attività di cura nel rispetto della privacy e della dignità delle persone. Si prega di evitare assembramenti nei nuclei e nelle stanze di degenza.

### Posti letto

La Residenza Sant'Andrea dispone di 150 posti letto per persone non autosufficienti suddivisi su quattro piani e organizzati in 8 nuclei abitativi di 18/19 posti letto ciascuno. Tutte le camere sono dotate di bagno privato, lavabo, doccia, ausili di sicurezza, televisore, aria condizionata e telefono. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a due snodi e con sponde di protezione a scomparsa.

Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- sala da pranzo/tisaneria;
- salottino;
- bagni assistiti.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

## **Autorizzazione e accreditamento**

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

## **Servizio RSA Aperta**

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

## **Informazioni e domanda d'ingresso**

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception. La modulistica, che può essere scaricata dal sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it) nella sezione riservata alla Residenza Sant'Andrea, deve essere riconsegnata compilata all'Ufficio Accoglienza prima dell'ingresso per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale del Servizio Accoglienza e la Direzione sono disponibili per effettuare visite guidate alla struttura. È possibile prendere visione degli spazi della struttura anche consultando il Virtual Tour presente sul nostro sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Sant'Andrea sono:

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

In quest'ottica la Residenza Sant'Andrea garantisce:

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

## Principi generali

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

### CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza Sant'Andrea garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

**PARTECIPAZIONE**

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

**EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

**ACCESSIBILITÀ**

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

## Staff e competenze

All'interno della Residenza, il Direttore Gestionale e il Responsabile Sanitario operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

### **Direttore Gestionale**

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

## Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'Agenzia di Tutela della Salute di competenza;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione di farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura 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 dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'Agenzia di Tutela della Salute.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Responsabile Sanitario nelle giornate e negli orari esposti, previo appuntamento.

## Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale e il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA. Tra le sue principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto d'accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Responsabili di Piano;
- la raccolta dai Referenti Assistenziali delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;

- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite;
- l'organizzazione e il coordinamento dei vari Responsabili dei Servizi;
- l'organizzazione ed il coordinamento dell'approvvigionamento di tutto l'occorrente alla cura;
- la supervisione di tutte le procedure assistenziali di presa in carico degli Ospiti presenti in struttura;
- la verifica e l'applicazione degli obiettivi del PAI;
- la supervisione circa l'applicazione dei protocolli sanitari e socio-assistenziali presenti in struttura.

## Referenti Assistenziali di Nucleo

I Referenti Assistenziali di Nucleo 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.

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 della vita dell'Ospite.

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

## Servizio Accoglienza

### UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche).

Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- gestione delle liste d'attesa;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni;
- fatturazione, pagamenti e rimborsi ai clienti;

- raccolta di richieste, suggerimenti e reclami dei clienti per i diversi settori di attività;
- rinnovo carta d'identità, variazioni di residenza e del medico di medicina generale.

L'Ufficio Accoglienza è di supporto ai familiari per il disbrigo delle pratiche burocratiche (la richiesta dell'invalidità civile, la nomina dell'Amministratore di Sostegno, etc.).

### **RECEPTION**

La Residenza Sant'Andrea è dotata di un Servizio Reception disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 20.00, il sabato, la domenica e nei giorni festivi, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 20.00. Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione parrucchiere e podologo;
- prenotazione trasporti in ambulanza;
- prenotazioni visite e videochiamate;
- informazioni sulle modalità di acquisto dei buoni pasto per l'accesso al ristorante.

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

## I primi passi nella Residenza

### **Lista d'attesa**

Dopo la valutazione positiva della Domanda Unica di Inserimento da parte del Responsabile Sanitario, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna), dando particolare attenzione a:

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

### **Preliminari d'ingresso**

In caso di disponibilità del posto letto, il Servizio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite, previa accettazione della domanda dal punto di vista sanitario.

### **Contraente**

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

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

- del contratto e allegati;
- del regolamento interno.

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

### **Documenti necessari**

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- certificato di residenza o autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera sanitaria in originale;
- eventuale certificato esenzione ticket (fotocopia);

- certificato delle vaccinazioni eseguite;
- documentazione sanitaria recente (massimo 12 mesi) in fotocopia come, ad esempio, dimissioni da ricoveri in ospedale, esami ematochimici o colturali, referti indagini radiologiche o visite specialistiche se disponibili;
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS;
- eventuale nomina dell'Amministratore di Sostegno, se presente.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

## L'accoglienza

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite che accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. Il Referente Assistenziale di Nucleo accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate e gli incontri con i parenti;
- presentare gli altri Ospiti del nucleo, appena sarà possibile.

Il medico, coadiuvato dagli infermieri e dai fisioterapisti, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale dell'Ospite per mettere a punto il Progetto Individuale. L'Ufficio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- l'istituzione della pratica per la voltura del cambio medico di base.

## **Periodo d'inserimento**

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera e/o per motivi organizzativi.

## I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui sono specificati nominativo e professione svolta.

Presso la Residenza Sant'Andrea vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lombardia. Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

### **Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale**

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano. Sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PI ed il PAI vengono rivalutati almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata. I PI/PAI vengono condivisi con i familiari/caregiver, nelle seguenti modalità: invio tramite email, contatto telefonico o ritiro cartaceo presso la Reception. Gli obiettivi principali del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;

- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro al domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

## La giornata tipo

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

### MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolgono le operazioni d'igiene personale e la somministrazione della terapia, seguite dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e le attività di animazione, socializzazione e dialogo.

Il personale addetto provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al cambio biancheria. Viene poi servito il pranzo 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 negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

### SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.30. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno.

Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

## Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal medico (compresi i farmaci in fascia C), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione.

È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.

La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate);

sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per gli Ospiti che adottano particolari regimi alimentari. Sono invece a carico dell'Agenzia di Tutela della Salute ausili sanitari personalizzati quali broncoaspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare e dispositivi per diabetici.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato da un familiare. Le visite specialistiche sono a carico dell'Ospite.

## Assistenza medica

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

I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- partecipazione agli incontri di équipe per la definizione del progetto e del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PI/PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, terapeuta della riabilitazione, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;

- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi;
- in caso di ricovero dell'Ospite, mantenimento delle relazioni con i familiari per fornire informazioni sullo stato di salute, i progetti assistenziali e riabilitativi.

Le prestazioni specialistiche e gli accertamenti diagnostici strumentali, a carico del Servizio Sanitario Nazionale, sono attivati dal medico della RSA, in accordo con i familiari.

Presso la struttura è presente un medico fisiatra una volta alla settimana.

## **Assistenza infermieristica**

La Residenza Sant'Andrea garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

## **Assistenza alla persona**

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSS) coordinato da un Referente Assistenziale di Nucleo.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

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

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore.

L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire una positiva relazione tra Ospite e operatore.

## Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il terapeuta della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I terapisti della riabilitazione, con attività in piccolo gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PI/PAI. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. Oltre al trattamento individuale, gli Ospiti possono usufruire della ginnastica di gruppo; è altresì possibile eseguire fisioterapia ai piani. I fisioterapisti intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento delle autonomie nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana. Supervisionano inoltre movimentazione e trasferimenti degli Ospiti e garantiscono la scelta e l'utilizzo di ausili idonei. Il servizio di riabilitazione si interfaccia in maniera sinergica con quello di animazione integrandosi con esso in attività ludiche con funzioni riabilitative.

## Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione.

Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a piccoli gruppi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- cineforum in piccoli gruppi;
- spettacoli di arti varie;
- supporto alle attività di comunicazione ed incontro con i familiari in presenza e/o a distanza;
- mantenimento dei rapporti con il territorio con nuove strategie comunicative (video, lettere, etc.);
- Positive Care.

L'équipe si coordina con i volontari che operano in appoggio al servizio e con essi si definisce il calendario delle attività.

Ogni settimana il calendario delle attività viene distribuito agli Ospiti ed è a disposizione presso la Reception e la sala bar ed affisso in bacheca.

## **Servizio psicologico**

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

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

La sua attività si coordina e si integra con le attività del servizio socio-educativo promuovendo e partecipando attivamente alle attività di stimolazione cognitiva. Riceve il lunedì, il martedì e il giovedì previo appuntamento.

## Altri servizi

### **Fornitura ausili**

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ATS di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico della RSA, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità, tramite i medici della RSA, possono ottenere, dall'ATS con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, etc.).

La Residenza Sant'Andrea dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (guanciali antidecubito);
- deambulatori;
- carrozzine basculanti;
- ausili per il sollevamento della persona (attivi e passivi).

### **Servizio podologia**

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

### **Assistenza religiosa**

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

### **Assistenti familiari privati**

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

A tutela della sicurezza di tutti gli Ospiti, i familiari devono comunicare alla Direzione le generalità dell'assistente familiare compilando l'apposito modulo distribuito in Reception o all'Ufficio Accoglienza. L'assistente familiare è tenuto ad esporre il tesserino identificativo con foto rilasciato dalla Residenza e attenersi al regolamento specifico ritirabile alla Reception. L'assistente familiare dovrà registrare la propria presenza quotidianamente compilando il modulo personale sito presso la Reception. I familiari possono richiedere visione e copia delle presenze del proprio assistente familiare. I familiari o gli assistenti personali, prima di prendere iniziative particolari, dovranno consultare il personale responsabile. Gli orari e i tempi di assistenza dovranno sempre essere concordati con il Referente Assistenziale di Nucleo, in quanto diretto responsabile del regolare svolgimento di tutte le attività erogate agli Ospiti.

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina interna e successivamente consegnati ai nuclei con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati da un dietologo, variano a seconda delle stagioni (primavera-estate-autunno-inverno) ruotando sull'arco di tre settimane, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. In ogni nucleo viene esposto sia il menù settimanale sia il menù giornaliero, per garantire agli Ospiti la possibilità di scelta tra le varie proposte, tramite prenotazione personalizzata. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti negli ambienti comuni e possono essere prelevati liberamente. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità. I familiari, consegnando il buono pasto, possono pranzare in compagnia degli Ospiti presso il ristorante self-service posto davanti alla Reception della struttura. Il buono pasto può essere acquistato alla Reception nei giorni indicati dalla Direzione, prima della consumazione. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta e viene emessa regolare fattura.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate; marmellata e miele;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro; pasta in bianco/pomodoro, pastina in brodo, passato di verdura); secondo piatto del giorno (alternative: affettato cotto e crudo/formaggio, polpette in umido, pollo al vapore); contorno del giorno (alternative: verdura cotta o verdura cruda, purè, insalata di stagione); frutta fresca o cotta, yogurt, budino;

- Merenda: tè con biscotti o yogurt o dessert;
- Cena: primo piatto del giorno (alternative: pasta/riso, passato di verdura); secondo piatto del giorno (alternative: affettato crudo e cotto/formaggio, polpette in umido, pollo al vapore); contorno del giorno (alternative: verdura cotta o verdura cruda; purea); frutta fresca o cotta, yogurt, budino.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali, come testimoniato dalle schede tecniche presenti per ogni piatto proposto. In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari offerte su piatti tripartiti.

## **Servizio di sanificazione ambientale**

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

## **Parrucchiere ed estetista**

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere, manicure e pedicure estetica. Tali servizi non sono compresi nella retta e vanno prenotati presso la Reception. Il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno della Residenza e consegnato ai familiari con la documentazione d'ingresso.

## **Lavanderia**

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana da letto e da bagno. Il lavaggio settimanale degli indumenti personali degli Ospiti è attivabile attraverso la sottoscrizione dell'opzione comfort. Tutto il corredo dell'Ospite deve essere registrato sul modulo corredo e contrassegnato all'ingresso (a cura dei familiari). Ai capi degli Ospiti che utilizzano la lavanderia della Residenza, successivamente al primo invio in lavanderia, viene applicato un chip elettronico con i dati di riferimento dell'Ospite in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna. I successivi inserimenti di ulteriori capi dovranno essere consegnati, nei rispettivi nuclei, al Referente Assistenziale di Nucleo e registrati sull'apposito elenco degli indumenti. In caso di smarrimento i capi verranno risarciti solo se in presenza di registrazione sul modulo corredo. Presso l'Ufficio Accoglienza è possibile avere informazioni su come attivare tale servizio. È possibile ritirare alla Reception la brochure specifica. È consigliabile

predisporre un corredo di indumenti lavabile ad alte temperature.

## **Luoghi d'incontro**

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

La struttura è caratterizzata da ampie vetrate che garantiscono luminosità e grande visibilità all'esterno. Le visite dei familiari possono essere riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica.

## **Animali da compagnia**

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

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00, salvo particolari necessità. Gli orari consigliati per le visite ai piani di degenza sono dalle ore 10.00 alle ore 12.00, dalle ore 15.30 alle ore 18.00 e dalle ore 19.00 alle ore 19.50. In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. 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 degli Ospiti 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 agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

### Come raggiungerci

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

#### MEZZI PUBBLICI

- treno: linea FFSS da Milano Porta Garibaldi in direzione Lecco;
- autobus: linee urbane n. 204 e n. 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 San Gerardo; passare l'ospedale e prendere la terza via a destra: via Crescitelli 1.

È presente un parcheggio antistante alla Residenza in via Crescitelli e un ampio parcheggio a 100 metri, in via Sant'Andrea, davanti all'Ospedale San Gerardo. All'interno della Residenza è inoltre disponibile un parcheggio riservato a motocicli e biciclette.

## **Trasporti assistiti**

I familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza Sant'Andrea per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

## Retta

### Tariffe

Le tariffe variano da un minimo di € 105,80 ad un massimo di € 146,00 in base alla tipologia di camera, soggiorno e servizio scelto.

#### **Retta Giornaliera Soggiorno in Lungodegenza**

- Camera Doppia € 105,80
- Camera Doppia Comfort\* € 108,80
- Camera Doppia Uso Singolo € 143,00
- Camera Doppia Uso Singolo Comfort\* € 146,00
- Camera Singola € 127,00
- Camera Singola Comfort\* €130,10

#### **Retta Giornaliera Soggiorno Temporaneo** (fino a 3 mesi)

- Camera Doppia € 123,00
- Camera Doppia Comfort\* € 126,50
- Camera Singola € 128,60
- Camera Singola Comfort\* €134,70

\* L'opzione Comfort include il Servizio Lavanderia indumenti personali.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso, tramite SEPA a favore di "Segesta Gestioni S.r.l.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

### Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- servizio di lavanderia, stireria di biancheria intima e indumenti personali (inclusi nell'opzione comfort);
- servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore in ogni

camera;

- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione);
- fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza (solo per Ospiti in convenzione);
- Wi-Fi dedicato agli Ospiti.

## Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- Servizio Parrucchiera (listino presso Reception)
- Servizio Trasporto Assistito in Ambulanza
- Servizio Podologo (listino presso Reception)

## Custodia valori

La Residenza non risponde del denaro e degli oggetti di valore in possesso degli Ospiti. Eventuali valori che non vogliono essere custoditi personalmente dagli Ospiti saranno riconsegnati ai familiari o, in caso di piccole somme di denaro, possono essere consegnati all'Ufficio Accoglienza che provvederà alla custodia e alla gestione in accordo con gli Ospiti o i loro familiari.

È in capo alla Direzione la possibilità di rifiutare la presenza di capi o oggetti di valore anche se segnalati (pellicce, montoni, foulard di marca, etc.).

È inoltre vietato introdurre apparecchi elettronici senza certificazione CE e senza autorizzazione della Direzione.

## Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità, e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 2.300,00 (duemilatrecento/00) per contratti a tempo indeterminato.

L'importo, comprensivo degli interessi maturati ai sensi di legge, sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazioni di morosità.

## Contratto a tempo indeterminato

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio

Accoglienza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

## **Contratto per soggiorno temporaneo**

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza su istanza del cliente minimo 8 giorni prima della data di scadenza.

## **Assenze temporanee**

In caso di assenza temporanea giustificata dell'Ospite, il corrispettivo sarà dovuto in misura ridotta del 10% dal quarto giorno in poi.

## **Dimissioni**

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano (servizio a pagamento). Le dimissioni sono previste dal lunedì al venerdì nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e Agenzia di Tutela della Salute.

## **Agevolazioni**

La Residenza Sant'Andrea prevede agevolazioni (altri familiari già presenti in struttura, coniugi) che consentono una scontistica temporalmente definita sulla retta. Sono inoltre state stipulate alcune convenzioni con importanti enti, aziende e organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate presso le Residenze del Gruppo. L'elenco completo degli enti convenzionati è visibile sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## **Detrazioni**

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **Continuità delle cure**

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne.

Viene consegnata un'informativa sui servizi territoriali.

## Carta dei Diritti dell'Anziano

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca d'interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

## Soddisfazione e qualità

### **Questionario di Soddisfazione**

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette alla Direzione 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 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**

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

## Il Mediatore

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

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

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

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

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

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito [gruppo.korian.it](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.

## Informazioni utili

### **Telefono**

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente alla Reception.  
È consentito l'uso del cellulare.

### **Posta**

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente in Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### **Richiesta di documentazione**

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 30 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (GDPR 2016/679). I costi per il rilascio della cartella clinica, calcolati a numero di pagine, la consegna della chiavetta usb e la compilazione del certificato d'invalidità sono a carico del richiedente. I costi per il rilascio della documentazione sono di € 0,30 a pagina per la cartella clinica cartacea e € 35,00 per la cartella clinica elettronica.

### **Uscita dalla struttura con i parenti**

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Responsabile Sanitario. È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception. In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è preferibile inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

### **Protezione Giuridica**

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali.

Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito.

Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura, allo sportello di Prossimità di Monza in via Enrico da Monza 4 (T +39 039 3946138) che gestisce i cittadini provenienti da Monza, Villasanta e Brugherio.

## **Decesso**

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. Il decesso viene comunicato dal medico di turno. La salma viene composta nel locale apposito (camera mortuaria). La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

## **Polizza assicurativa**

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## **Revisione Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. È possibile prendere visione dell'ultima versione della Carta dei Servizi sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it) nella sezione riservata alla Residenza Sant'Andrea o presso la Reception.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

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

### Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

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

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la RSA di norma procede come segue:

- A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

- C qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.







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

**Residenza per Anziani Sant'Andrea**

Via Crescitelli 1  
20900 Monza  
T +39 039 2480099  
F +39 039 2480090

info.santandrea@korian.it

**gruppo.korian.it**