



# Sant'Andrea

CURE INTERMEDIE

## Carta dei Servizi





Grazie per aver scelto la Residenza Sant'Andrea 2, una struttura dedicata al servizio di Cure Intermedie/ex post acuto, 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 Sant'Andrea 2</b>	<b>6</b>
La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Il servizio di Cure Intermedie/ex post acuto.....	6
A chi è rivolto il servizio.....	7
Valori.....	8
<b>Staff e competenze</b>	<b>10</b>
Direttore Gestionale.....	10
Responsabile Sanitario.....	10
Care Manager.....	11
Medico e medico di reparto.....	12
Infermiere.....	12
Fisioterapista.....	13
Terapista occupazionale.....	13
Psicologo.....	13
Referenti Assistenziali di Nucleo.....	13
Ausiliario Socio-Assistenziale e Operatore Socio-Sanitario.....	14
Reception.....	14
<b>Accesso al servizio</b>	<b>16</b>
Attivazione del servizio.....	16
Tempi di attivazione e lista d'attesa.....	16
Preliminari d'ingresso.....	16
Accoglienza.....	17
Dimissioni.....	17

<b>Formazione del caregiver</b>	<b>18</b>
<b>Informazioni utili</b>	<b>19</b>
Servizi aggiuntivi.....	19
Orari di visita.....	19
Uscita dalla struttura con i parenti.....	20
Come raggiungerci.....	20
Richiesta di documentazione.....	20
<b>Retta</b>	<b>21</b>
Custodia valori.....	21
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>22</b>
Questionario di Soddisfazione.....	22
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	22
Garanzie di qualità.....	22
Il Mediatore.....	22
<b>Tutela della privacy</b>	<b>24</b>
Tutela dei dati personali.....	24
Consenso Informato.....	24

## Benvenuti alla Residenza Sant'Andrea 2

### La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Sant'Andrea 2 fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Monza, in via Criscitelli 1, dispone di un reparto dedicato al servizio di Cure Intermedie/ex post acuto, con una capacità ricettiva di 20 posti letto (camere doppie con bagno privato, televisione in stanza, aria condizionata, terrazzo al piano) rivolto a persone che, a seguito di un evento acuto, necessitano di un ulteriore supporto nel recupero funzionale e relazionale, per mantenere o perfezionare le proprie capacità e favorire il rientro al proprio domicilio in sicurezza. La Residenza è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti i Pazienti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino. Le camere sono dotate di tutti i comfort. La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [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 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.

### Il servizio di Cure Intermedie/ex post acuto

Il servizio ex post acuto fa parte della rete di servizi di Cure Intermedie, è rivolto ai soli residenti in Lombardia ed è completamente finanziato dalla Regione.

Si tratta di un servizio gratuito (ad eccezione dei servizi alberghieri accessori attivabili su richiesta dal cliente), della durata massima di 60 giorni, che risponde ai bisogni complessi della persona fragile in area assistenziale, clinica e sociale, offrendo una presa in carico globale, personalizzata 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. 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. Il recupero funzionale è personalizzato e condiviso con la persona assistita, la famiglia e il medico di base. I punti cardine del servizio sono:

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

Durante la degenza nel reparto di Cure Intermedie/ex post acuto, la persona assistita rimane in carico al medico di famiglia che rimane l'unico prescrittore di farmaci, terapie, presidi d'incontinenza e ausili.

Pertanto il familiare o caregiver deve farsi carico dell'approvvigionamento alla struttura di tali prescrizioni e terapie. Nel caso non sia in grado, la struttura mette a disposizione un servizio maggiordomo a pagamento.

## **A chi è rivolto il servizio**

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

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

In particolare le Cure Intermedie sono rivolte a:

- persone adulte che lasciano il luogo di cura dopo la fase acuta della malattia e si trovano di fronte alla necessità di riacquisire le condizioni necessarie a riprendere, gradualmente, la vita di tutti i giorni;

- persone che hanno bisogno d'interventi specifici nella sfera sanitaria ed assistenziale, che non possono essere erogati al domicilio o in ospedale, al fine di garantire il recupero e/o il raggiungimento di un nuovo compenso finalizzato alla dimissione;
- persone stabilizzate clinicamente che hanno superato la fase acuta;
- 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;
- persone che hanno un quadro cognitivo non compromesso da malattie degenerative quali l'Alzheimer o demenza senile di grado severo.

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Sant'Andrea 2 sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni 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 Sant'Andrea 2 garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua della persona momentaneamente fragile;
- il massimo livello possibile di qualità della vita;
- il sostegno della famiglia anche attraverso la formazione e l'educazione sanitaria dei familiari che si occupano della persona fragile;



- la formazione del caregiver per il rientro al domicilio;
- Progetti Individuali (PI) per il recupero funzionale personalizzato condivisi con la persona assistita, la famiglia e il medico di base;
- Piani Assistenziali Individuali (PAI) costantemente valutati e rinnovati con l'evolversi della situazione clinica e assistenziale della persona;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

## Staff e competenze

All'interno del servizio di Cure Intermedie/ex post acuto, operano in stretta collaborazione il Direttore Gestionale e il Responsabile Sanitario.

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 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**

La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva del servizio.

Tra le principali competenze del Direttore Gestionale evidenziamo:

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

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

### **Responsabile Sanitario**

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale del servizio di Cure Intermedie/ex post acuto per le funzioni sanitarie;

- in collaborazione con il Direttore Gestionale e il Care Manager effettua la valutazione delle schede valutative per l'accesso e le dimissioni dei Pazienti;
- si occupa della gestione clinica e della presa in carico del Paziente, nonché della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria insieme ai suoi collaboratori medici;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, garantendo contatti frequenti con il medico di famiglia, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, dei materiali e delle attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura 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'ATS.

## Care Manager

Il Care Manager opera per soddisfare i bisogni e le esigenze dei Pazienti del reparto di Cure Intermedie/ex post acuto, rappresentando un punto di riferimento per loro e per i familiari. Il Care Manager garantisce l'erogazione del servizio rivolto alla cura della persona in base ai requisiti previsti dal contratto, coordinando e organizzando le risorse disponibili e facendo da collante tra la famiglia, i vicini, le istituzioni 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 della vita della persona assistita;
- 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 di riunioni di équipe con il personale dedicato alla cura a garanzia della condivisione del percorso di cura e della continuità assistenziale;
- il rilascio dei certificati amministrativi;
- la raccolta delle richieste e dei suggerimenti dei clienti per i diversi settori di attività.

## Medico e medico di reparto

Il medico del reparto di Cure Intermedie/ex post acuto, 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.

Al medico di reparto compete:

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

Rimane in capo al medico di famiglia:

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

## Infermiere

Il personale infermieristico che opera presso la Residenza Sant'Andrea 2 è in possesso del titolo di Infermiere ed è iscritto all'Albo Professionale. Nel reparto residenziale l'assistenza infermieristica è garantita dalle ore 07.00 alle ore 21.00 e in condivisione con la RSA Sant'Andrea nelle ore notturne. L'infermiere assiste il Paziente in modo personalizzato e partecipa all'elaborazione del PAI.

Supporta il medico nel processo di cura e di gestione dei farmaci prescritti dal medico di famiglia. Le prestazioni erogate sono di alto livello qualitativo e soddisfano tutte le esigenze del Paziente.

## **Fisioterapista**

I terapisti della riabilitazione che svolgono la propria attività presso la Residenza Sant'Andrea 2 sono in possesso del Diploma Universitario triennale di terapeuta della riabilitazione o Laurea in Fisioterapia. I fisioterapisti seguono e personalizzano la riattivazione funzionale, comportamentale e terapeutica del Paziente in accordo con l'équipe, coerentemente con i piani riabilitativi definiti dagli specialisti. Partecipano inoltre all'elaborazione del PAI, interagiscono sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori nell'assistenza per una migliore gestione dell'autonomia e propongono l'adozione di protesi ed ausili, addestrando all'uso e verificandone l'efficacia. È inoltre previsto, se richiesto dal Piano Assistenziale Individuale, l'intervento specialistico del logopedista per il recupero del linguaggio, della comunicazione e per l'addestramento alla deglutizione.

## **Terapista occupazionale**

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

## **Psicologo**

Lo psicologo sostiene la persona assistita e la famiglia sia durante il ricovero sia 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.

## **Referenti Assistenziali di Nucleo**

I Referenti Assistenziali di Nucleo collaborano strettamente con il Coordinatore dei Servizi della cooperativa a cui è affidata la gestione del posto letto e sono incaricati da questo di condurre e controllare il servizio socio-assistenziale del nucleo.

Rappresentano pertanto il punto di riferimento per i Pazienti 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 del Paziente.

## **Ausiliario Socio-Assistenziale e 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 (mobilitazione dell'utente, etc.);
- interventi volti a favorire la vita di relazione;
- collaborazione con l'infermiere per le cure;
- collaborazione con il Terapista Occupazionale per il recupero funzionale delle autonomie;
- applicazione dei protocolli operativi e delle procedure condivise con l'équipe.

## **Reception**

La Residenza Sant'Andrea 2 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:

- accesso ai nuclei, ai servizi e agli uffici;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- informazioni relative alle pratiche d'ingresso del Paziente e consegna della modulistica necessaria;
- prenotazione parrucchiere, estetista e podologo;

- informazioni sulle modalità di acquisto dei buoni pasto per l'accesso al ristorante;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della struttura.

## Accesso al servizio

### Attivazione del servizio

Il servizio è gratuito ed è attivabile attraverso gli ospedali, gli istituti di riabilitazione, i medici di famiglia, i distretti ASST e i Servizi Sociali comunali. Le persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sul servizio telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per l'ingresso presso la Residenza Sant'Andrea 2 o richiederne l'invio tramite mail o fax ai seguenti recapiti:

#### **Cure Intermedie/ex post acuto Sant'Andrea 2**

via Crescitelli 1 - 20900 Monza

T +39 039 2480012 - F +39 039 2480011

cureintermedie.santandrea@korian.it

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

### Tempi di attivazione e lista d'attesa

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

### Preliminari d'ingresso

Nel momento in cui si attiva il servizio, il Care Manager contatta la persona o i suoi familiari e l'ospedale di riferimento per definire 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.



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

## Accoglienza

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

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

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

## Dimissioni

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

## Formazione del caregiver

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

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

## Informazioni utili

### Servizi aggiuntivi

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

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

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

### Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare i Pazienti tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00, salvo particolari necessità.

Nei nuclei di degenza 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.

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.

## Uscita dalla struttura con i parenti

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le uscite dei Pazienti 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.

## Come raggiungerci

Il reparto di Cure Intermedie/ex post acuto si trova presso la Residenza Sant'Andrea in via Crescitelli 1, Monza. La struttura è inserita in uno dei quartieri più prestigiosi di Monza, all'incrocio tra via Crescitelli e via Sant'Andrea, a pochi passi dalla cinta del Parco di Monza e dall'Ospedale San Gerardo. La Residenza è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri sia con trasporti pubblici.

### MEZZI PUBBLICI

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

## 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 su supporto informatico (chiavetta USB) sono di € 35,00.

## 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 (servizio di trasporto, lavanderia, parrucchiere, estetista e podologo; si rimanda alla Guida ai Servizi per la fruibilità e le tariffe).

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana.

Nella retta non sono inclusi farmaci, parafarmaci, presidi assorbenti, ausili, carrozzine, deambulatori, trasporti sanitari che rimangono a carico della famiglia. Dalla retta sono inoltre escluse le visite specialistiche e gli esami diagnostici.

### **Custodia valori**

La Residenza non risponde del denaro e degli oggetti di valore in possesso dei Pazienti. Eventuali valori che non vogliono essere custoditi personalmente dai Pazienti 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 i Pazienti 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.

## Soddisfazione e qualità

### **Questionario di Soddisfazione**

Dopo una settimana dall'ingresso in struttura, viene inviato via mail, dalla sede centrale, un Questionario di Soddisfazione ai familiari e ai Pazienti della Residenza per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. Alle dimissioni viene richiesto di compilare nuovamente il Questionario per un'ulteriore valutazione finale. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

### **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 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 2. 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 2 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 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 Segesta Gestioni S.r.l. che gestisce la Residenza Sant'Andrea 2 (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i Pazienti, per la riscossione del contributo sanitario erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

### Consenso Informato

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

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



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

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

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

Il consenso al trattamento dei dati sanitari 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/ex post acuto ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso le Cure Intermedie/ex post acuto. 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 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](mailto:customerservice@korian.it)

**Cure Intermedie Sant'Andrea**

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

[cureintermedie.santandrea@korian.it](mailto:cureintermedie.santandrea@korian.it)

[gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it)