



Azienda di Servizi alla Persona  
"GOLGI – REDAELLI"

## Istituto Geriatrico "P. Redaelli"

V.le Bartolomeo D'Alviano, 78 – Milano - tel. 02/413151

**R.S.A.**  
(Residenza Sanitaria-Assistenziale)

**CARTA DEI SERVIZI**

## L'AZIENDA

**L'Azienda di Servizi alla Persona "Golgi-Redaelli"**, azienda pubblica e senza scopo di lucro, nel solco di una tradizione storica molto antica, costituisce oggi un centro di eccellenza nella fornitura di servizi assistenziali e sanitari in favore della popolazione anziana non autosufficiente e a rischio di perdita di autonomia, nel rispetto degli standard di qualità previsti dalla normativa nazionale e regionale.

Le sue strutture (Istituto Geriatrico "P.Redaeli" di Milano, Istituto Geriatrico "P.Redaeli" di Vimodrone, Istituto Geriatrico "C. Golgi" di Abbiategrasso) intervengono dove e quando la famiglia e/o gli altri servizi del territorio non sono più in grado di rispondere ai bisogni delle persone anziane offrendo **servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari** di carattere sanitario-assistenziale e di carattere riabilitativo, nonché interventi assistenziali di tipo innovativo rivolti ad utenti con esigenze specifiche dettate da situazioni patologiche particolari (malati di Alzheimer, malati terminali, persone in stato vegetativo).

### L'ISTITUTO GERIATRICO "P.REDAELLI" DI MILANO

E' un centro di eccellenza geriatrico che fa della differenziazione dei servizi offerti all'anziano, della loro interconnessione e dell'apertura al territorio il perno di una politica di continuità assistenziale rivolta alla popolazione anziana del territorio di Milano e provincia.

È accreditato per l'erogazione dei seguenti servizi sanitari e assistenziali:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per n.310 posti letto;
- Istituto di riabilitazione (IDR):
  - Degenza piena per n. 256 p.l.;
  - Day-Hospital per n. 35 p.l.;
  - Ciclo Diurno Continuo per n. 30 p.l.;
  - Trattamenti riabilitativi ambulatoriali individuali e di gruppo;
- Ambulatorio geriatrico e servizi specialistici: Laboratorio di Analisi, Radiologia, Ecografia, Pneumologia, accreditati col S.S.N.;
- Hospice per n.10 p.l.;
- Assistenza Domiciliare Integrata, (nell'ambito del Distretto 5 dell'ASL Città di Milano)

## **ARTICOLAZIONE DELLE RESPONSABILITA'**

Il Presidente, Rodolfo Mastro, è il rappresentante legale dell'Azienda.

Le attività dell'Istituto Geriatrico "P.Reddaelli" sono coordinate da due figure dirigenziali :

- il Direttore d'Istituto per gli aspetti amministrativi e gestionali;
- il Direttore Medico per gli aspetti sanitari.

## **ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA**

L'Istituto Geriatrico "P.Reddaelli" è situato in Via Bartolomeo D'Alviano n.78 (zona Lorenteggio) ed è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- Metropolitana - Linea 1 per Bisceglie - fermata BANDE NERE;
- Autobus n.95 – Fermata D'Alviano-Tuberose.

I potenziali utenti, o i loro familiari, possono effettuare visite conoscitive dell'Istituto e dei reparti di degenza; si consiglia caldamente di usufruire di questa opportunità prima di decidere definitivamente per il ricovero.

Tali visite sono coordinate dal responsabile dell'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico e vengono effettuate con il personale del Servizio Sociale e del Servizio Accoglienza. Per fissare un appuntamento presentarsi allo sportello o rivolgersi al n° 0241315230 dalle ore 9.30 alle ore 12.30 .

## **IDENTIFICAZIONE DELLA R.S.A.**

La R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) dell'Istituto Geriatrico "P.Reddaelli", che vanta un'esperienza pluridecennale nell'assistenza agli anziani, è stata autorizzata al funzionamento dalla ASL Città di Milano con deliberazione n°2392 del 29/12/2006.

Con d.g.r. n° 6212 del 19/12/2007 la Regione Lombardia ha confermato da ultimo l'accreditamento della struttura per complessivi n. 310 posti letto, così differenziati:

- n. 290 per anziani non autosufficienti totali o a rischio di perdita di autonomia, di cui n.12, in convenzione con l'ASL Città di Milano, riservati a pazienti in stato vegetativo permanente (SVP) in esito di coma post-anossico e post-traumatico;
- n. 20 per anziani non autosufficienti totali affetti dal morbo di Alzheimer.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

I reparti di degenza della RSA sono collocati al I ed al II Piano del Monoblocco centrale e nelle 3 Palazzine Residenziali, sono composti da camere a 2 letti con servizi, dotate di impianto di climatizzazione, presa

antenna TV, e perfettamente adeguate ai più elevati standard strutturali richiesti dalla Regione.

All'interno delle camere ogni ospite ha a disposizione un letto attrezzato di attacco per gas medicali, un comodino e un armadio per riporre i propri effetti personali.

Ogni unità di degenza è costituita da 42/48 letti ed è suddivisa in due moduli operativi; ogni modulo comprende : uno spazio soggiorno con televisore, una sala da pranzo, telefono pubblico, una zona servizi con cucina, sala visita, studio medico, studio del caporeparto, locali ripostiglio e bagno attrezzato per portatori di handicap.

All'interno dell'Istituto sono presenti due palestre attrezzate; l'attività riabilitativa viene effettuata direttamente in reparto quando le condizioni dell'ospite lo richiedono e lo consentono.

Nella struttura vi sono inoltre ampi spazi di conversazione collocati nelle adiacenze dell'ingresso e lungo i percorsi interni; inoltre sono a disposizione degli ospiti:

- una biblioteca interna e una sala di lettura con i quotidiani più diffusi,
- un bar interno aperto agli ospiti degenti e ai loro familiari, dove vengono praticati prezzi concordati per gli ospiti e aperto da lunedì a venerdì dalle h. 7.00 alle h. 18.00, sabato, domenica e festivi dalle h. 10.00 alle h. 18.00
- distributori automatici di bevande calde e fredde.

All'esterno gli ospiti possono utilizzare un ampio giardino, accessibile direttamente dalle camere di degenza delle Palazzine. Il giardino è attrezzato con gazebo e zone d'ombra con panche e sedute. E' inoltre a disposizione una terrazza ombreggiata dove vengono organizzate, nel periodo estivo, attività di animazione collettiva.

## **GLI STANDARD ASSISTENZIALI**

La Regione Lombardia ha stabilito che le figure professionali necessarie per il servizio (medico, tecnico della riabilitazione, infermiere, animatore, ausiliario socio-assistenziale) devono essere complessivamente a disposizione di ogni ospite per un minimo di 901 minuti settimanali.

Le risorse professionali presenti in Istituto consentono di superare gli standard previsti dalla Regione Lombardia, come risulta dai dati ufficialmente rendicontati alla Regione Lombardia

L'assistenza medica e infermieristica è garantita nella struttura 24 ore al

giorno.

L'Istituto si avvale inoltre di medici specialisti nelle principali branche sanitarie: ortopedia, oculistica, cardiologia, otorinolaringoiatria, odontoiatria, urologia, chirurgia, dermatologia, ginecologia, neurologia, psichiatria, neuropsicologia, radiologia / ecografia.

## **RICONOSCIBILITA' DEGLI OPERATORI**

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

Inoltre il personale è altresì riconoscibile dalla divisa:

- il Medico indossa un camice bianco;
- l'infermiere Professionale Coordinatore indossa una divisa bianca con bordino verde;
- gli Infermieri indossano una divisa bianca con bordino grigio;
- il Terapista della riabilitazione indossa maglietta e/o felpa e pantaloni bianchi;
- il personale ausiliario indossa casacca e pantaloni bianchi;
- il personale addetto alla pulizia ambientale indossa una divisa azzurra o gialla;
- i volontari indossano un camice bianco.

## **PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI RICOVERO E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA.**

### **La domanda:**

Per il ricovero in RSA è necessario presentare domanda utilizzando il modulo distribuito presso l'Ufficio Accoglienza, che è situato al piano rialzato in prossimità dell'ingresso; il modulo è composto da un questionario sanitario e assistenziale e da una parte anagrafica. Dopo la compilazione il modulo va consegnato al Servizio Sociale; durante la presentazione della richiesta di ricovero l'Assistente Sociale sarà a disposizione per un colloquio informativo.

Per il ritiro dei moduli ed ogni ulteriore informazione è possibile rivolgersi all'*Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (U.A.R.P.)* Tel. 02.41315312

*da lunedì a venerdì dalle h. 9,00 alle h. 12,30*

L'ufficio è a disposizione per tutte le esigenze informative sull'accettazione e sui tempi di attesa e si occupa di tenere i contatti con la famiglia e l'anziano.

La modulistica è disponibile anche sul sito Internet dell'Ente all'indirizzo 'WWW.golgiredaelli.it

Per valutare l'idoneità della richiesta, che viene esaminata dalla Unità Valutativa Geriatrica Multidisciplinare interna, possono essere necessarie

informazioni supplementari, visite in Istituto o al domicilio.

L'esito della domanda viene comunicato telefonicamente entro 10 giorni dalla presentazione.

### **La lista di attesa:**

Le domande giudicate idonee sono inserite nella lista di attesa, formulata con criterio cronologico; ai casi di documentata grave fragilità clinico-funzionale e/o sociale può essere riconosciuta una priorità.

Rivolgendosi al Servizio Sociale è possibile conoscere la propria posizione in lista di attesa.

Prima del ricovero l'anziano (se è in condizioni di farlo) ed i familiari sono accompagnati a visitare il reparto e a conoscerne il personale.

I tempi medi di attesa sono soggetti ad ampie fluttuazioni; al 30 novembre 2007 il tempo medio di attesa è di circa 30 giorni.

## **L'ACCOGLIENZA**

Al momento del ricovero in R.S.A., l'ospite viene accolto direttamente in reparto, mentre l'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico è a disposizione per le ultime formalità. Durante l'accoglienza vengono consegnati:

- La Carta dei Servizi
- il questionario di gradimento;
- stralcio del Regolamento di Organizzazione e Contabilità (art.15 – l'U.R.P.).

Presso l'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico sono a disposizione, per la consultazione, le Linee Guida per l'accoglienza degli ospiti in R.S.A..

## **IL MODELLO ASSISTENZIALE**

L'Istituto privilegia il lavoro di gruppo; l'attività interdisciplinare trova attuazione nel lavoro dell'équipe socio-sanitaria, composta da: medico, medico fisiatra, caporeparto, infermiere, ausiliario addetto all'assistenza, terapeuta della riabilitazione, assistente sociale, animatore.

L'équipe sanitaria-assistenziale lavora in modo integrato per conseguire il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali di reparto e piani di assistenza individuali per gli ospiti; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

I familiari vengono invitati a partecipare alle riunioni d'équipe per condividere gli obiettivi di lavoro e per favorire una "alleanza terapeutica" tra famiglia e operatori nell'interesse dell'ospite.

Nel corso della degenza vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- **fascicolo sanitario**, contenente indicatori sociali, anamnesi medica, infermieristica e funzionale, compilato all'ingresso dal medico accettante e aggiornato dal medico curante ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsico-sociale dell'ospite o eventi la cui registrazione sia utile e necessaria

- **Scheda S.O.S.I.A.** (Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza) compilata e aggiornata a cura del medico curante responsabile dell'unità di degenza;
- **P.A.I.** – Piano di Assistenza Individuale – contiene il piano terapeutico assistenziale e riabilitativo, comprensivo del piano delle attività animative e occupazionali, compilato, redatto e sottoscritto dall'equipe di reparto e, dove è possibile, con la collaborazione dei familiari;
- **C.I.P.** - Consegna Integrata Personalizzata - è uno strumento ad uso dell'equipe di reparto (in prevalenza dell'Infermiere Professionale, dell'Ausiliario Socio-Assistenziale e del Terapista della Riabilitazione) sulla quale vengono redatte giornalmente le variazioni delle condizioni clinico assistenziali dell'ospite .
- **Fascicolo sociale** redatto a cura dell'Assistente Sociale di riferimento dove vengono riportate l'anamnesi sociale all'ingresso, i problemi aperti e la trattazione del caso nel suo itinere

## **INTERVENTO ASSISTENZIALE**

Le attività assistenziali vengono assicurate dal personale di reparto.

In particolare, gli ospiti non autosufficienti sono aiutati in tutte le attività di base della vita quotidiana, rispettando quanto più possibile i normali ritmi di vita.

Le attività assistenziali comprendono:

**Alzata e messa a letto:** orario e durata dipendono da numerosi fattori, sia organizzativi sia propri del paziente; a partire dalle ore 7,00 tutti gli ospiti possono essere alzati, salvo controindicazioni dovute alla situazione clinico-funzionale; entro le ore 21,00 tutti i pazienti vengono preparati per il riposo notturno;

**Igiene:** l'igiene personale viene eseguita quotidianamente all'alzata e alla messa a letto dell'ospite e, se necessario durante la giornata; il bagno viene eseguito ogni 15 giorni. Per gli ospiti particolarmente "fragili" il bagno è sostituito da una spugnatura completa.

**Abbigliamento:** il vestiario personale deve essere identificato con apposito contrassegno; il lavaggio è a carico dell'ospite, fatta eccezione per coloro che versano in particolari condizioni sociali ed economiche, ai quali l'Istituto garantisce, in caso di necessità, anche l'abbigliamento personale.

### **Alimentazione:**

I pasti vengono distribuiti:

- colazione dalle 8.00 alle 8.30
- pranzo dalle 11.45 alle 12.15
- cena dalle 17.45 alle 18.30

Il menù, esposto giornalmente in reparto, consente la scelta fra diverse alternative; la prenotazione avviene a cura del Capo Reparto.

In caso di preferenze alimentari o di problemi di masticazione, deglutizione o di dieta sono previsti menù personalizzati.

Ogni reparto è dotato di un frullatore-omogeneizzatore per la preparazione di frullati. Le bevande (te, caffè, camomilla) vengono offerte più volte nell'arco della giornata.

Su prescrizione Medica nell'arco della giornata viene fornita un'integrazione alimentare.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione e orari di somministrazione. Se il medico o l'infermiere ne valutano l'esigenza.

I parenti che lo desiderano possono consumare i pasti in Istituto, previo acquisto del buono pasto presso l'Ufficio Economico, da consegnare in portineria entro le ore 10.00 del giorno stesso.

**Assistenza e sorveglianza:** è garantita sulle 24 ore da personale ausiliario, infermieristico e medico.

Se il paziente decide di allontanarsi dal reparto, solo o con altri, deve essere avvisato il personale di reparto. Per uscire dall'Istituto, per poche ore o per più giorni, va richiesta l'autorizzazione del Medico del reparto, da consegnare in portineria al momento dell'uscita. Gli ospiti possono usufruire di permessi di uscita dall'Istituto della durata di più giorni con conservazione del posto letto; tali permessi/licenze devono essere concordati con il Caporeparto e con il Medico perché sottoposti a particolari limitazioni.

Le assenze dall'Istituto sono consentite per un massimo di 15 giorni continuativi per gli ospiti a carico del Comune di Milano; per tutti gli altri tale limite è elevato a 30 giorni.

Durante il ricovero, qualora si intraveda la possibilità per l'ospite di ritornare a casa, è possibile sperimentare rientri domiciliari di breve durata, finalizzati a valutare la capacità di autonomia del soggetto ed a sperimentare, da parte del caregiver, le strategie assistenziali più idonee per la dimissione definitiva.

Per gli aspetti organizzativi ed assistenziali il referente è il Capo reparto.

In ogni reparto sono affisse le indicazioni per richiedere il colloquio con il Capo reparto.

## **INTERVENTO SANITARIO ED INTERVENTO RIABILITATIVO**

Al momento dell'ingresso vengono effettuate la visita medica e l'osservazione infermieristica, integrate da esami di laboratorio, indagini radiologiche, elettrocardiogramma, eventuali visite specialistiche, con impostazione di un piano preliminare di interventi sanitario-assistenziali.

Se il paziente necessita di trattamenti diagnostici, chirurgici, specialistici complessi non eseguibili presso la struttura, viene effettuato il trasferimento in ospedale a spese dell'Istituto, con mantenimento temporaneo del posto letto.

La figura di riferimento dell'ospite è il Medico di reparto.

In ogni reparto sono affisse le indicazioni per richiedere il colloquio con il Medico.

L'approfondimento e la valutazione dello stato di salute fisica, psichica e funzionale viene effettuato nei primi 15 giorni di degenza con stesura di un progetto assistenziale (PAI) mirato al recupero o al mantenimento delle capacità funzionali residue e al miglioramento dello stato di benessere.

Gli ospiti che necessitano di trattamenti riabilitativi possono fruire del servizio di riabilitazione interno, coordinato da un medico fisiatra, coadiuvato da un medico geriatra, che opera in equipe con il fisioterapista e il personale di reparto.

Il programma di riabilitazione può essere svolto individualmente o a piccoli gruppi.

Gli ospiti della RSA possono usufruire di tutte le prestazioni erogate dagli Ambulatori Specialistici accreditati con il Servizio Sanitario Regionale.

## **INTERVENTO SOCIALE**

Il Servizio Sociale ha funzioni di sostegno e aiuto all'ospite e ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o insorti durante la permanenza in Istituto.

Il Servizio Sociale è composto da un Funzionario, responsabile del Servizio, e da 4 Assistenti Sociali.

Gli uffici del Servizio Sociale sono aperti al pubblico lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 11 alle 12.30 e al pomeriggio dalle 14.30 alle 16.00 mercoledì e giovedì.

L'Assistente Sociale di riferimento per i singoli reparti

- segue la fase di accoglienza all'ingresso di un nuovo ospite;
- fornisce consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (invalidità civile, pensioni, fornitura protesi e ausili ecc.);
- cura i rapporti con i familiari;
- interviene nella tutela di persone sole per i problemi relazionali, economici e sociali.

In ogni reparto sono affisse le indicazioni per incontrare l'Assistente Sociale di riferimento.

## **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE, RIATTIVAZIONE E SOCIALIZZAZIONE.**

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva;
- valorizzare la persona nella sua globalità.

L'animatore di reparto partecipa alle riunioni dell'equipe di reparto per la stesura, l'attuazione e la verifica del Progetto Assistenziale Individuale.

Le attività del Servizio Animazione sono svolte dalle 9.00 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

Gli animatori sono coordinati dal Funzionario di Servizio Sociale.

### **Attività di animazione e di riattivazione cognitiva**

In ogni unità di degenza è attrezzato un servizio di animazione dove vengono svolti programmi settimanali che comprendono: la lettura del giornale, laboratori artigianali, feste di compleanno, visione di video, ascolto della musica, ginnastica dolce con il fisioterapista di reparto, piccole uscite nel quartiere per mercati rionali o per visitare i luoghi più caratteristici della città.

Sono inoltre programmati:

- corsi di musicoterapica;
- corsi di acquarello steineriano;

- laboratori di lettura ad alta voce.

Per i pazienti affetti dal Morbo di Alzheimer è in atto un progetto di rieducazione cognitivo-comportamentale attraverso percorsi grafico-pittorici, ritmico-sonori e di espressione corporea realizzati da tecnici specializzati coordinati da un neuropsichiatra.

Sono previsti inoltre momenti di ricreazione comunitaria quali:

- proiezione settimanale di film di prima visione;
- feste tematiche mensili la domenica pomeriggio con artisti esterni;
- uscite a teatro;
- gite ed escursioni;
- l'annuale soggiorno climatico.

### **Il volontariato.**

L'Azienda promuove e valorizza l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n.266/1991 e della L.R. n.22/1993, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale.

Attualmente è operante presso l'Istituto la convenzione con l'*Associazione Unione Samaritana*, con propria sede e recapito interno (tel. 02.41315381).

Il volontariato è coordinato dal Funzionario dei Servizi Sociali.

I volontari, durante il loro servizio, sono identificabili dal cartellino di riconoscimento con foto e dalla loro divisa.

Inoltre, è presente in Istituto una rappresentanza di parenti, costituitasi nel *Comitato "COMPARIRE"*, con sede presso l'Istituto (tel. 02.413151), aperta solo il sabato pomeriggio.

### **Il Servizio Civile volontario**

L'Azienda "Golgi-Redaelli" ha stipulato una convenzione con l'Ufficio Nazionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri per l'impiego dei giovani del Servizio Civile Volontario in attività di sostegno, socializzazione e stimolazione delle persone ricoverate.

### **LE DIMISSIONI**

Al momento della dimissione, il medico di reparto predisponde una relazione che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le eventuali modifiche dell'ambiente di vita che si rendono necessarie, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Le modalità delle dimissioni - o di trasferimento presso altre strutture - sono concordate con la famiglia e con i servizi territoriali.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- relazione clinica in busta chiusa
- la documentazione clinica personale portata dal paziente.

## **I SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

### **Effettuazione di esami diagnostici e visite specialistiche**

L'Istituto provvede, al bisogno, all'effettuazione di esami di laboratorio e accertamenti diagnostici attraverso i propri ambulatori specialistici.

L'Istituto si avvale inoltre della consulenza professionale di medici specialisti nelle principali branche sanitarie: ortopedico, oculista, cardiologo, otorinolaringoiatra, odontoiatra, urologo, chirurgo, dermatologo, ginecologo, neurologo, psichiatra, neuropsicologo, psicologo, che effettuano, al bisogno, visite specialistiche agli ospiti ricoverati senza oneri aggiuntivi.

### **Fornitura dei presidi sanitari e ausili**

L'Istituto provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali, uroline), dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito), di ausili ed ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc.)

Gli ospiti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico o al capo reparto, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine ecc.) da parte dell'ASL.

### **Servizio di pedicure**

Tutti gli ospiti ricoverati nei diversi reparti dell'Istituto, possono usufruire del Servizio di podologia (curativa) o di pedicure (conservativa), su segnalazione del medico o dell'infermiere professionale coordinatore di reparto.

### **Servizio di parrucchiere e barbiere**

L'Azienda, attraverso un servizio interno a proprio carico, assicura le prestazioni di base: per gli uomini n. 3 rasature della barba alla settimana e n. 1 taglio dei capelli al mese; per le donne n. 1 taglio dei capelli al mese, comprensivo di messa in piega. In ogni reparto è esposta una tabella con indicazione delle prestazioni convenzionate e delle tariffe praticate per eventuali servizi aggiuntivi.

### **Servizio di trasporto in ambulanza**

In caso di necessità di trasporto per l'effettuazione di esami diagnostici o in caso di ricovero in ospedale, il costo del servizio è a carico dell'Azienda.

### **Servizio di lavanderia**

L'Istituto, in caso di necessità, fornisce agli ospiti che versano in particolari condizioni sociali ed economiche l'abbigliamento e il servizio di lavaggio della biancheria personale.

In tutti gli altri casi, il lavaggio della biancheria personale degli ospiti è a carico della famiglia.

### **Il Servizio religioso.**

Il servizio religioso cattolico, curato dal Cappellano residente in Istituto, garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione quotidiana della S.Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche. La S.Messa viene celebrata tutti i giorni alle ore 10.00; nei giorni festivi alle ore 10.00 e alle 17.00. In occasione di festività importanti le funzioni liturgiche si svolgono anche nei singoli reparti.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli ospiti aderenti ad altre religioni possono chiedere l'assistenza religiosa secondo la propria fede.

### **Servizio di biblioteca**

E' a disposizione degli ospiti dalle ore 9.30 alle ore 16.30.

### **Servizio di conservazione dei valori**

I beni personali possono essere depositati presso l'Economato dell'Istituto, tramite il Servizio Sociale, che rilascia una ricevuta.

### **La corrispondenza**

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari o ai loro familiari a cura del Servizio Sociale dell'Istituto. La corrispondenza in partenza va consegnata affrancata al caporeparto.

## **LA RETTA GIORNALIERA**

L'ammissione dell'ospite è subordinata alla sottoscrizione da parte dello stesso e/o dei congiunti dell'impegno al pagamento della retta, nella misura fissata dal Consiglio di Amministrazione dell'A.S.P., pari, al netto dei contributi regionali, a:

Euro 75,00/giorno per ospite RSA

Euro 75,00/giorno per ospite RSA-Alzheimer

La Regione Lombardia interviene con un contributo aggiuntivo a parziale copertura delle spese sanitarie, differenziato in rapporto al grado di "fragilità", determinato con l'utilizzo della Scheda di Osservazione Intermedia Assistenza (S.O.S.I.A.) compilata dal Medico all'ingresso dell'ospite e periodicamente aggiornata.

L'Azienda rilascia annualmente una dichiarazione attestante i costi sopportati dagli utenti o dagli impegnatari del contratto, al netto del contributo regionale, con indicazione della quota, riferita alle prestazioni sanitarie, utile per fruire delle detrazioni d'imposta (v. allegato 5).

## **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA**

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso:

- il recepimento della "Carta dei Diritti della persona anziana" (v. allegato 1) approvata dalla Regione Lombardia nel 1999 - anno internazionale dell'anziano;
- la possibilità di segnalare disfunzioni, suggerimenti e reclami, attraverso apposita modulistica predisposta dall'Azienda.

### **L'ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (U.A.R.P.)**

L'U.A.R.P. è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati
- raccoglie suggerimenti e osservazioni
- gestisce reclami e segnalazioni: chiunque voglia esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite colloquio con gli operatori dell'U.A.R.P., scrivendo direttamente o compilando l'apposito modulo distribuito al momento dell'ingresso in istituto (v. allegato3). L'Ufficio provvede a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti avvia l'attività istruttoria prevista dall'art.15 lett.b) e c) del Regolamento di Organizzazione e Contabilità consegnato al momento del ricovero (allegato 2).

Referente U.A.R.P. è il Funzionario dei Servizi Sociali (tel. 0241315204).

### **Consenso informato**

Il medico di reparto informa il paziente sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il suo consenso in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico complesso, spiegando in modo comprensibile ed esauriente anche i rischi che possono comportare e i relativi tassi di probabilità.

La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

### **Sistema di valutazione della soddisfazione**

La valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari viene effettuata con strumenti differenziati:

- Compilazione del questionario di gradimento proposto ad ogni ospite al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto (v. allegato 4).
- Incontri regolari con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

## **Tutela della privacy (D.Lgs.196/2003)**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento della presentazione della domanda di ricovero in Istituto, viene richiesto al paziente il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

## **INFORMAZIONI UTILI**

### **Copia della cartella clinica**

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che il paziente, o altra persona di fiducia formalmente delegata, inoltri domanda agli uffici della Direzione Medica, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla somma da versare alla Cassa Economale dell'Istituto.

*Tempi di rilascio:* entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta.

### **Altri certificati**

Il rilascio di altri certificati medici deve essere chiesto al Medico di nucleo.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali va richiesto agli uffici dell'U.A.R.P..

### **Orario di visita.**

<b>Ogni giorno dalle ore 08.00 alle 22.00.</b>
--

In situazioni di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, con sistemazioni "di emergenza".

E' possibile contattare telefonicamente dalle 8.30 alle 19.00 il proprio familiare ricoverato, passando attraverso il centralino dell'Istituto, tel.02.413151 o telefonando direttamente in reparto.

### **Il telefono**

All'interno dell'Istituto sono dislocati apparecchi telefonici pubblici funzionanti con gettoni, monete e tessere magnetiche.

Inoltre, è consentito ricevere ed effettuare telefonate nel reparto di degenza utilizzando gli apparecchi portatili in dotazione.

### **I giornali**

E' possibile acquistare quotidiani e riviste presso l'edicola del Bar interno.

### **Gli oggetti personali**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse

somme di denaro. L'Amministrazione dell'Istituto non risponde di eventuali furti.

I beni possono essere depositati presso l'Economato dell'Istituto, tramite il Servizio Sociale, che rilascerà una ricevuta.

### **Gli oggetti smarriti**

La segnalazione di smarrimento di oggetti personali va presentata al Servizio Sociale.

### **Fumo (Legge 3/2003)**

In tutti gli spazi dell'Istituto è vigente il divieto di fumo.

### **Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche.**

L'Istituto possiede un Piano di Emergenza ed Evacuazione che contiene informazioni utili e indica specifiche procedure operative per ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone presenti nella struttura.

Il personale dell'Istituto è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso al fine di ridurre i danni, portare soccorso alle persone eventualmente colpite.

I visitatori sono tenuti ad informarsi, presso le bacheche poste nelle aree comuni, sui comportamenti da adottare in caso di emergenza e a localizzare le uscite di emergenza più vicine.

### **ALLEGATI alla CARTA dei SERVIZI della RSA:**

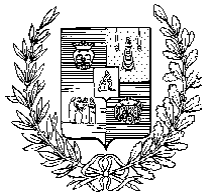
1. "CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA"
2. STRALCIO DEL REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE E CONTABILITA' (ART.15)
3. MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI EVENTUALI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI
4. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELLA DEGENZA
5. FAC-SIMILE DELLA DICHIARAZIONE ATTESTANTE I COSTI DI DEGENZA PER LA FRUIZIONE DELLE DETRAZIONI D'IMPOSTA



Azienda di Servizi alla Persona  
"GOLGI - REDAELLI"

### 'CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona anziana ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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 tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di vivere con chi desidera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di avere una vita di relazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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 ed autosufficienza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>



Azienda di Servizi alla Persona  
**"GOLGI - REDAELLI"**

## **Regolamento di Organizzazione e Contabilità**

(ai sensi della L.R. 1/2003 e del regolamento regionale n.11 del 04.06.2003)

**(STRALCIO UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO)**

(.....OMISSIS.....)

Art. 15 - Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

### a) Organizzazione, scopi e funzioni dell'U.R.P.

1. Sono attivi presso ogni Istituto dell'A.S.P. e presso la Sede centrale gli Uffici di Relazioni con il Pubblico con il compito precipuo di fornire agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti l'attività istituzionale, nonché il funzionamento dell'azienda e le prestazioni erogate, e di raccogliere dalle stesse istanze e suggerimenti – in particolare al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente e di implementare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi - secondo le previsioni statutarie e nel rispetto delle vigenti norme, ivi comprese quelle relative all'accesso agli atti amministrativi ed alla tutela della privacy. Gli Uffici di Relazione con il Pubblico provvedono anche, dietro richiesta ed apposita delega, a svolgere operazioni amministrative in favore di utenti che non possano provvedervi autonomamente.
2. Il Funzionario di Servizio Sociale di ogni Istituto Geriatrico è preposto all'U.R.P. per la sede di competenza.
3. Gli anziani, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso l'A.S.P., e comunque chi ne abbia l'interesse, possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami inerenti l'attività e le prestazioni aziendali. Il preposto all'Ufficio, responsabile del procedimento, riceve le istanze e procede, previa adeguata istruttoria, a predisporre la risposta alle stesse, a fornire le informazioni richieste e/o a provvedere a quant'altro necessiti al fine di soddisfare la domanda presentata, anche risolvendo nell'immediato la problematica quando ne ricorrano i presupposti.
4. E' fatto salvo il principio generale secondo cui la presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative presso la Direzione Generale dell'Azienda, ed anche in via giurisdizionale.

### b) Presentazione delle istanze

I soggetti individuati al punto 3 della precedente lettera a) esercitano il proprio diritto– entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti – presentando istanza all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della sede cui si riferisce la segnalazione, alternativamente:

- per iscritto, mediante lettera o fax;
- mediante compilazione di apposito modello in distribuzione presso l'Ufficio in questione;
- verbalmente. In questo caso in ordine alla segnalazione viene redatta apposita scheda.

### c) Istruttoria ed evasione delle istanze

1. Le istanze presentate, anche verbalmente e raccolte su scheda, devono essere protocollate e contestualmente trasmesse alla Direzione di Istituto per necessaria

*immediata conoscenza.*

- 2. Ai fini istruttori, il preposto all'U.R.P. nei cinque giorni successivi si attiva nei confronti dei responsabili delle Unità Organizzative o delle Direzioni/Servizi interessati, poiché provvedano ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, e reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari – anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire al richiedente adeguata risposta scritta, anche nel caso di risoluzione diretta della problematica.*
- 3. Il preposto all'Ufficio provvede a dare tempestiva risposta, comunque, non oltre il termine di 30 gg. dal ricevimento dell'istanza, in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione, su delega del Direttore d'Istituto; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria, complete di parere del preposto all'Ufficio vengono trasmesse al Direttore d'Istituto per la definizione dell'iter della pratica ed il riscontro all'istanza, entro lo stesso termine di 30 gg. di cui sopra.*
- 4. La risposta inviata all'utente va fornita in copia alle strutture interessate per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie.*
- 5. Il preposto all'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta e produca elementi integrativi.*
- 6. Qualora la segnalazione implichi la responsabilità, anche oggettiva, del Direttore d'Istituto e/o del Direttore Medico, la trattazione è riservata alla sede centrale e allo scopo il preposto all'URP trasmette d'ufficio la stessa al Direttore Generale, informandone contestualmente il dirigente interessato.*

#### *d) Coordinamento e sovrintendenza degli U.R.P*

- 1. Al coordinamento ed alla sovrintendenza degli Uffici Relazioni con il Pubblico istituiti presso tutte le sedi dell'Azienda provvede un dirigente appositamente individuato, che si fa carico di acquisire dai Direttori di Istituto dai quali dipendono gerarchicamente gli U.R.P. un prospetto riepilogativo trimestrale delle segnalazioni ricevute e dei conseguenti interventi effettuati, nonché una relazione annuale sulle attività dell'U.R.P. di rispettiva competenza.*
- 2. Le attività di coordinamento e di sovrintendenza di cui al precedente comma comprendono tra le altre cose, previo il coinvolgimento dei Direttori di Istituto, l'accesso alla documentazione, l'accertamento del rispetto delle procedure di cui al presente regolamento, e l'acquisizione di dati utili alla redazione di statistiche. Nell'ambito di tale competenza il dirigente titolare delle funzioni di coordinamento relaziona annualmente il Direttore Generale – per la trasmissione al Consiglio - sulle attività degli U.R.P., formulando eventuali proposte ritenute utili allo sviluppo delle strutture.*
- 3. Per la proposizione delle istanze alla sede centrale da parte degli aventi diritto e l'evasione delle stesse valgono le procedure di cui alle precedenti lettere b) e c), fatto salvo il coinvolgimento del Direttore Generale in luogo del Direttore d'Istituto.*
- 4. Il responsabile del coordinamento degli U.R.P. in aggiunta ai compiti individuati ai commi precedenti può essere chiamato a supportare i vertici aziendali nella cura delle relazioni esterne, anche sotto il profilo delle collaborazioni con altri soggetti, del coordinamento delle attività di comunicazione aziendale e della promozione dell'attività istituzionale dell'azienda.*  
*(...OMISSIS...)*



**Azienda di Servizi alla Persona  
GOLGI – REDAELLI**

C.F. 80063990156 - P.I. 04737420150



**Milano,**  
Via Olmetto, 6 - tel. 02/72.51.81  
Fax 02/72.021.021

**DICHIARAZIONE**

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia 21.03.1997 n. 26316 "Criteri per la determinazione dei costi nelle strutture diurne e residenziali per anziani e handicappati in attuazione alle linee guida del Ministero della Sanità n. 1 del 31/3/1994", e per i fini previsti dalla legge,

si dichiara

che nell'anno \_\_\_\_\_, il/la Sig. \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_ ha verso a titolo di retta per il soggiorno del/della Sig. \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_ presso questa struttura la somma complessiva di euro \_\_\_\_\_, di cui euro \_\_\_\_\_ per prestazioni sanitarie relative a n. \_\_\_\_\_ giornate di ricovero.:

COMPOSIZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA			
In conformità alle linee guida del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31.03.1994			
Classificazione Ospite NAT	Col. A Costi sanitari	Col. B Costi non sanitari	Col. C Totale
	€	€	€
1) Costo del servizio	92,67	20,43	113,10
2) Contributo FSR	38,10	-	38,10
3) Costi a carico dell'ospite	54,57	20,43	75,00

In fede.

Milano, dall'A.S.P. "GOLGI – REDAELLI" addì

PER IL DIRETTORE GENERALE  
IL DIRIGENTE