



Azienda di Servizi alla Persona
"GOLGI – REDAELLI"

Istituto Geriatrico "P. Redaelli"

Via G. Leopardi, n.3 – 20090 Vimodrone (MI) - tel. 02/250321

R.S.A.

(Residenza Sanitaria-Assistenziale)

CARTA DEI SERVIZI

L'AZIENDA

Erede di una secolare tradizione l'**A. S. P. "GOLGI-REDAELLI"** è un'azienda pubblica senza scopo di lucro e costituisce un centro di eccellenza nella erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi rivolti in special modo alle persone anziane non autosufficienti e a rischio di perdita di autonomia.

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, persona in stato vegetativo permanente).

Il Presidente - Gr. Uff. Rodolfo Masto - ha la rappresentanza legale dell'Azienda.

L'ISTITUTO GERIATRICO "P.REDAELLI" DI VIMODRONE

E' un centro di eccellenza 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.308 posti letto;
- Centro di riabilitazione: Degenza piena per n. 210 p.l.;
 Day-Hospital per n. 25 p.l.;
 Ciclo Diurno Continuo per n. 30 p.l.;
 Trattamenti riabilitativi ambulatoriali individuali, di gruppo;
- Ambulatorio geriatrico e servizi specialistici accreditati col S.S.N.: Laboratorio di Analisi, Radiologia, Ecografia, Cardiologia, Pneumologia.
- Assistenza Domiciliare in convenzione col Comune di Vimodrone.

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

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

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

L'Istituto Geriatrico "P. Redaeli" è situato in Via G. Leopardi n.3 a Vimodrone (MI) ed è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- Metropolitana: Linea 2 (linea verde) per Gessate - fermata VIMODRONE

I potenziali utenti, o i loro familiari, possono effettuare visite conoscitive dell'Istituto e dei reparti di degenza, accompagnati dal personale del Servizio Sociale e del Servizio Accoglienza. Per fissare un appuntamento con il Responsabile dei Servizi Sociali rivolgersi al n° 02/250321.

IDENTIFICAZIONE DELLA R.S.A.

La R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) dell'Istituto Geriatrico "P. Redaelli" di Vimodrone, che vanta un'esperienza pluridecennale nell'assistenza agli anziani, è autorizzata al funzionamento dalla ASL Provincia di Milano 2 con deliberazione n°280 del 7/12/2006.

L'accreditamento è stato da ultimo confermato con D.g.r. n°6212 del 19/12/2008 per complessivi n. 308 posti letto, così differenziati:

- n. 290 per anziani non autosufficienti;
- n. 18 per anziani non autosufficienti affetti dal morbo di Alzheimer.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

I reparti di degenza della RSA sono collocati nell'edificio principale dell'Istituto; nei reparti del 6°, 5°, 1° piano e al piano rialzato di una Palazzina autonoma. Tutti i Reparti sono dotati di camere a 2 letti, con l'eccezione del 6° piano dove vi sono anche alcune camere a 3 letti.

Tutte le camere sono attrezzate con servizi igienici per disabili, dotate di impianto di climatizzazione, presa antenna TV, presa telefono e dati, gas medicinali (ossigeno/vuoto), sistema chiamata infermiere con fonia.

Su ciascun piano l'unità di degenza è suddivisa in due nuclei; ogni modulo condivide con l'altro una palestra dove viene svolta l'attività riabilitativa, un'area dedicata all'attività di animazione, laboratori e arte-terapia, uno spazio soggiorno con televisore e una sala da pranzo; inoltre sono a disposizione sale visita, studi medici e bagni assistiti attrezzati per disabili.

Il Nucleo Alzheimer RSA è collocato al 1° piano di una palazzina autonoma, dove è meglio garantita la sorveglianza degli accessi, con camere a 1-2 letti dotate anch'esse di impianto di climatizzazione, presa telefono e dati, gas medicinali (ossigeno/vuoto), sistema chiamata infermiere con fonia e avanzate attrezzature medicali.

Nella struttura inoltre sono a disposizione degli ospiti:

- una biblioteca interna e una sala di lettura con i quotidiani più diffusi;
- una sala-teatro con circa 200 posti, dove due volte a settimana vengono proiettate pellicole di prima visione e vengono rappresentati spettacoli di intrattenimento,
- un bar interno aperto in cui vengono praticati prezzi agevolati per gli ospiti, aperto da lunedì a venerdì dalle h. 7.00 alle h. 18.00, sabato dalle h. 9.30 alle h. 17.30, domenica e festivi dalle h. 12.00 alle h. 18.00
- distributori automatici di bevande calde.

All'esterno gli ospiti possono utilizzare un ampio parco-giardino accessibile ai disabili; tra gli alberi ad alto fusto ed il laghetto sono state attrezzate zone d'ombra con panche e sedute. Nel periodo estivo vengono svolte nel parco, in un apposito gazebo, attività collettive di animazione.

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 complessivi 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.

Dal lunedì al venerdì oltre ai medici di reparto sono presenti in Istituto due medici di guardia sino alle h. 20.00; nei giorni festivi e di notte dalle h. 20,00 alle h. 8,00 è presente almeno 1 medico di guardia.

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

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 Accettazione situato al piano seminterrato; il modulo è composto da un questionario sanitario, un questionario assistenziale, un questionario sociale e da una parte anagrafica. Dopo la compilazione i moduli vanno consegnati all'Ufficio Accoglienza

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. 02.250321*

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

Pomeriggio: da lunedì a giovedì dalle h. 15,00 alle ore 16,30.

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, possono essere necessarie informazioni supplementari e/o visite in Istituto.

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 all'Ufficio Accoglienza è possibile conoscere la propria posizione in lista di attesa.

L'ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero in R.S.A., l'ospite viene accolto all'Ufficio Accettazione Sanitaria, dove vengono sbrigate le ultime formalità. In questa occasione vengono consegnati:

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

IL MODELLO ASSISTENZIALE

L'equipe socio-sanitaria, composta da medico, caporeparto, infermiere professionale, ausiliario addetto all'assistenza, terapista della riabilitazione, assistente sociale, animatore, lavora in modo integrato per conseguire il miglior benessere possibile della persona; elabora progetti e programmi generali di reparto e il **Piano di Assistenza Individuale** per ogni ospite; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

Nel corso della degenza viene utilizzato il **Fascicolo sanitario e sociale**, contenente la storia biografica, clinica e funzionale della persona, aggiornato di tutti gli eventi e dei cambiamenti che riguardano la sfera bio-psico-sociale.

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; nei primi giorni del ricovero l'ospite viene sottoposto a bagno completo (bagno assistito); il bagno completo o la spugnature completa vengono ripetuti di norma ogni 15 giorni.

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, in caso di necessità, garantisce anche l'abbigliamento personale.

Alimentazione:

I pasti vengono distribuiti:

- colazione dalle 8.00 alle 8.30
- pranzo dalle 12.00 alle 13.00
- 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 previste diete speciali.

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.

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, nell'arco della giornata viene fornita un'integrazione alimentare.

I parenti che lo desiderano possono consumare i pasti in Istituto, previo acquisto e prenotazione del buono pasto presso l'Ufficio Economale.

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

Se l'ospite intende 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. E' possibile sperimentare rientri domiciliari di breve durata, finalizzati a valutare la capacità di autonomia del soggetto prima della dimissione definitiva.

INTERVENTO SANITARIO

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.

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 (PAI) assistenziale mirato al recupero o al mantenimento delle capacità 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 interagisce attivamente con il fisioterapista e l'équipe di reparto.

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

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.

I medici ricevono i pazienti in orari specifici sia al mattino che nelle ore pomeridiane.

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 3 Assistenti Sociali.

Gli uffici del Servizio Sociale sono aperti al pubblico dal lunedì al giovedì dalle ore 11 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 16.30, tranne il venerdì pomeriggio.

L'Assistente Sociale di riferimento per i singoli reparti

- partecipa all'équipe di reparto per la definizione dei Piani Assistenziali Individualizzati e per la loro verifica periodica;
- segue la fase di accoglienza all'ingresso di un nuovo ospite;
- fornisce consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (invalidità civile, pensioni);
- cura i rapporti con i familiari;
- interviene nella tutela di persone sole per i problemi relazionali, economici e sociali.

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE, RIATTIVAZIONE E SOCIALIZZAZIONE.

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

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

Gli animatori organizzano a favore degli ospiti numerose attività tra cui: laboratori di attività artigianali, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezione di film ecc.), partecipazione a spettacoli, passeggiate e gite, soggiorni climatici, ecc..

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

Gli animatori sono coordinati dal Funzionario del Servizio Sociale.

LE DIMISSIONI

Al momento della dimissione, il medico di reparto predispone 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 dall'ospite.

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 disabilità, determinato con l'utilizzo della scala di valutazione S.O.S.I.A. approvata dalla Regione Lombardia.

L'Azienda rilascia annualmente una dichiarazione attestante i costi sopportati dagli utenti o dai loro congiunti, ove legalmente obbligati, al netto dei contributi regionali, con indicazione della quota riferita alle prestazioni di carattere sanitario sulla quale è possibile fruire delle detrazioni d'imposta. (v. allegato 5)

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, fisiatra, diabetologo, pneumologo, oculista, cardiologo, otorinolaringoiatra, odontoiatra, urologo, chirurgo, dermatologo, ginecologo, neurologo, psichiatra, neuropsichiatra, psicologo, che – all'occorrenza – effettuano 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 (pannolini, 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 da parte dell'ASL.

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 podologia

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

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 lavanderia

Il servizio di lavaggio della biancheria personale degli ospiti è garantito solo per le persone che versano in particolari condizioni sociali ed economiche. Negli altri casi è possibile, a pagamento, avvalersi del servizio lavanderia effettuato da una ditta esterna.

Attività di animazione e di riattivazione cognitiva

In ogni unità di degenza è attivo un servizio di animazione che svolge varie attività secondo programmi settimanali: lettura del giornale, laboratori artigianali, feste di compleanno, visione di video, ascolto musica, ginnastica dolce con la presenza del fisioterapista di reparto, piccole uscite nel quartiere o per mercati rionali, uscite organizzate a piccoli gruppi per pazienti disabili nei luoghi più caratteristici della città.

Sono previsti inoltre momenti di ricreazione comunitaria quali:

- proiezione settimanale di film, spesso in concomitanza con le prime visioni nazionali;
- feste tematiche mensili la domenica pomeriggio con la presenza di artisti esterni;
- soggiorni marini e climatici in località turistiche;
- gite ed escursioni;
- uscite a teatro.

Nell'ambito di queste attività si colloca il Progetto CUR.AR.BENE – Cura Armonia Benessere – finalizzato all'elaborazione e all'accettazione della propria condizione di ricoverato, spesso affrontata con difficoltà e sconforto.

Il Progetto, in atto dal 1997, si aggiunge alle proposte del Servizio Animazione e si propone il miglioramento della qualità della vita nel reparto, avvalendosi dell'opera di specialisti in Arteterapia e in Musicoterapia e di Psicologi professionisti preparati ad affrontare le problematiche specifiche degli anziani.

Questi interventi si sono col tempo rivelati come vere e proprie terapie non farmacologiche.

Servizio di biblioteca

E' a disposizione degli ospiti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.30.

Servizio di conservazione dei valori

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

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 9.45, nei giorni festivi alle ore 9.45 e alle ore 17.00.

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

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 operano presso l'Istituto:

- *l'Associazione Maria Immacolata*, con propria sede e recapito interno (tel. 02. 27408761);
- *L'Unione Samaritana* con propria sede e recapito interno (tel. 02.26510000).

Il volontariato è coordinato dal Funzionario di Servizio Sociale e partecipa alla Commissione Mista Consultiva centrale.

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*

“COM.PAR.I.RE.”, con sede presso l’Istituto (tel.n.02.26510000)

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.

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 e consegnata al momento del ricovero (v. allegati 2 e 3).

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. L’Ufficio provvede a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l’attività istruttoria prevista dall’art.15 lett.b) e c) del Regolamento di Organizzazione e Contabilità consegnato al momento del ricovero.

Responsabile dell’U.A.R.P. è il Funzionario dei Servizi Sociali (tel. 02.250321).

Sistema di valutazione della soddisfazione

La valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari viene effettuata tramite la somministrazione annuale di un questionario di gradimento (v.allegato 4).

I risultati della rilevazione vengono resi noti attraverso l’affissione dei dati nella bacheca d’istituto o nel corso di incontri informativi.

Consenso informato

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

La procedura relativa all’obbligo del consenso non solleva comunque il medico

dalle specifiche responsabilità in ordine alle scelte diagnostiche e terapeutiche che si accinge a compiere

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

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

INFORMAZIONI UTILI

Orario di visita.

Ogni giorno dalle ore 11.00 alle ore 19.30.

In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari. In situazioni di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, con sistemazioni "di emergenza".

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 all'ufficio Accettazione che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla somma da versare alla Cassa Economale dell'Istituto.

Tempi di rilascio: entro 10 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 all'Ufficio Accettazione.

Il telefono

All'interno dell'Istituto sono dislocati apparecchi telefonici pubblici funzionanti con 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, tramite il Servizio Sociale, presso l'Economato dell'Istituto, che rilascerà una ricevuta.

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:

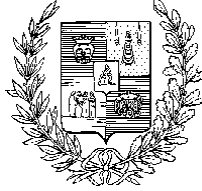
1. "CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA"
2. STRALCIO DEL REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE E CONTABILITA' (ART.15)
3. MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI EVENTUALI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI
4. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELLA DEGENZA
5. FAC-SIMILE DELLA DICHIARAZIONE ATTESTANTE I COSTI DI DEGENZA 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"> ▪ di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ di conservare la libertà di scegliere dove vivere. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ di vivere con chi desidera. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ di avere una vita di relazione. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.



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 insoddisfatto 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

fac simile

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