

CARTA
DEI SERVIZI

RSA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

ACCESSO AI SERVIZI, IMPEGNI DELL'AZIENDA,
STRUMENTI DI TUTELA PER L'UTENTE



MILANO ISTITUTO GERIATRICO PIERO REDAELLI



ASP GOLGI REDAELLI

SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO	2
Benvenuto.....	2
La carta dei Servizi.....	2
L'azienda Golgi Redaelli	2
L'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Milano	3
RSA: I SERVIZI.....	4
Come si accede.....	5
Gestione della lista d'attesa.....	6
Contratto di ricovero	6
MODELLO DI CURA	9
Accoglienza	9
Cure mediche	9
Assistenza.....	10
Attività motoria e fisioterapia.....	10
Servizio di ristorazione.....	11
Servizio lavanderia	11
Uscite e assenze temporanee	11
Animazione, stimolazione e socializzazione.....	12
Dimissioni.....	12
Attività quotidiane / giornata tipo	13
Il personale.....	13
Altre informazioni.....	15
In caso di decesso.....	16
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA.....	16
APPENDICE.....	19
Domande frequenti	19
Glossario	20
Allegati	25

CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO

BENVENUTO

Le diamo il benvenuto all'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Milano.

Il documento che sta leggendo è la Carta dei Servizi della RSA, Residenza Sanitaria Assistenziale. Abbiamo qui raccolto le informazioni più importanti: quali sono i nostri servizi e come può utilizzarli, come accogliamo i pazienti e come ci prendiamo cura dei loro bisogni. Notizie pratiche quindi, ma anche informazioni che esprimono il nostro modo di lavorare e intendere la salute e il servizio agli utenti.

Ci auguriamo che il documento risponda a tutte le sue domande. In ogni caso, per approfondimenti o domande specifiche, il nostro personale può fornirle ulteriori informazioni. Inoltre, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è sempre a disposizione per ricevere osservazioni e suggerimenti utile a migliorare la nostra attività.

Il Direttore

Adriano Benzoni

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta in Italia negli anni '90 per migliorare i rapporti tra pubblica amministrazione e cittadino, e garantire a quest'ultimo uno strumento di controllo e tutela.

Questa Carta dei Servizi fornisce notizie ed informazioni sulla RSA, Residenza Sanitaria Assistenziale, dell'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Milano, ed è redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno. Il documento aggiornato viene affisso nelle bacheche di reparto, ed è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza e sul sito aziendale www.golgiredaelli.it.

L'AZIENDA GOLGI REDAELLI

L'ASP Golgi Redaelli, Azienda di Servizi alla Persona, si occupa dei bisogni di salute della popolazione anziana. Offre servizi di tipo sanitario-assistenziale e riabilitativo. Propone soluzioni avanzate rivolte a malati di Alzheimer, malati terminali, persone in stato vegetativo permanente.

Ente pubblico senza fini di lucro, è parte integrante della rete dei soggetti pubblici e privati impegnati nelle attività di servizio alla persona. Con essi lavora in una logica di trasparenza, cooperazione e condivisione di indirizzi. Per sostenere l'accessibilità ai servizi e recepire i bisogni emergenti, l'azienda dialoga con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

L'ente è erede dei Luoghi Pii Elemosinieri, antiche istituzioni che in 700 anni di storia hanno disegnato il profilo inconfondibile delle attività assistenziali lombarde. La tradizionale vocazione alla solidarietà e l'attenzione all'evoluzione dei bisogni delle persone guidano tuttora l'operare del Golgi Redaelli.

Presso i tre istituti geriatrici dell'azienda (Piero Redaelli di Milano, Piero Redaelli di Vimodrone, Camillo Golgi di Abbiategrasso) lavorano oltre 1500 persone tra dipendenti e collaboratori.

L'ISTITUTO GERIATRICO PIERO REDAELLI DI MILANO

Il nostro è 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.

Offre strutture accoglienti e funzionali, in particolare il nuovo centro riabilitativo "Giovanni Paolo II", inaugurato nel 2006.

L'Istituto è accreditato per l'erogazione dei seguenti servizi sanitari e assistenziali:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), 310 posti. Aderisce alla sperimentazione regionale RSA Aperta
- Cure Intermedie/servizi riabilitativi (ex IdR): degenza residenziale (256 posti, di cui 10 per ex Post Acuta), Day Hospital per 35 posti (10 di Specialistica e 25 di Geriatrica)
- Centro Diurno Integrato (CDI), 20 posti
- Nucleo Hospice, 10 posti
- Ciclo Diurno Continuo (CDC), 30 posti
- Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo
- Servizi specialistici accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale: Laboratorio di Analisi, Radiologia, Ecografia, valutazione della demenza, visite specialistiche geriatriche e fisiatriche, visite specialistiche per le persone con decadimento cognitivo (presso il Centro Disturbi Cognitivi Demenze ex UVA)
- Altri servizi ambulatoriali (Pneumologia, Neuropsicologia).

LA STRUTTURA

Apertura e visita. La struttura è accessibile ogni giorno dalle 8 alle 20. È possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari e, se necessario, anche durante la notte, con sistemazioni di emergenza.

Attraverso il centralino (02.413151) si può contattare telefonicamente il proprio familiare ospite nella struttura, dalle 8.30 alle 19 di ogni giorno.

Ufficio Accoglienza: riceve dal lunedì al giovedì (9-12.30 e 14.30-16, venerdì 9-12.30). È possibile prendere contatto via telefono: 02/41315.283 oppure 02/41315.349 o via e-mail: accoglienza.milano@golgiredaelli.it.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): riceve dal lunedì al giovedì 9-12.30 e 14.30-16, venerdì 9-12.30. È possibile prendere contatto anche telefonicamente: 02/41315.213 o via e-mail: info.redaelli_mi@golgiredaelli.it

Servizio Sociale: riceve lunedì, martedì, giovedì e venerdì (11-12.30), martedì, mercoledì e giovedì (14.30-16) su appuntamento. Telefono: 02/41315.232 o 02/41315.233, e-mail: serviziosociale.milano@golgiredaelli.it.

A disposizione degli ospiti ci sono ampi spazi di conversazione collocati nelle adiacenze dell'ingresso e lungo i corridoi, una sala incontri, una sala polifunzionale dove vengono proiettati film ed organizzate attività e spettacoli di intrattenimento, uno spazio lettura con i quotidiani più diffusi, un'edicola, un bar interno dove vengono praticati prezzi calmierati ai degenti e ai loro familiari, distributori automatici di snack e bevande calde e fredde.

All'esterno gli ospiti possono utilizzare un ampio giardino, attrezzato con gazebo e zone d'ombra dotate di panche e sedute.

DOVE SIAMO

L'Istituto Geriatrico Piero Redaelli è in Via Bartolomeo D'Alviano, 78 (zona Lorenteggio). È raggiungibile con MM1 per Bisceglie (fermata Bande Nere); autobus 98 (Fermata D'Alviano-Tuberose).

RSA: I SERVIZI

La RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) dell'Istituto Piero Redaelli di Milano è accreditata dalla Regione Lombardia (DGR n. 6212 del 19/12/2007) e autorizzata al funzionamento dalla Azienda Sanitaria Locale - ASL Milano (deliberazione n. 2041 del 21/12/2010) per complessivi 310 posti, così suddivisi:

- 270 per anziani non autosufficienti totali o a rischio di perdita di autonomia
- 20 riservati a pazienti in stato vegetativo in esito di coma post-anossico, post-traumatico e post-infettivo
- 20 per anziani non autosufficienti affetti dal Morbo di Alzheimer.

I reparti di degenza sono al 1° e al 2° piano del monoblocco centrale e nelle tre palazzine residenziali. Ciascun reparto è composto da camere a due letti con servizi, dotate di impianto di climatizzazione e gas medicali. All'interno delle camere, l'ospite ha a disposizione un comodino e un armadio per riporre i propri effetti personali, oltre a un letto a più snodi.

Ogni unità di degenza è costituita da 42/48 posti ed è suddivisa in due moduli operativi. Ciascun modulo comprende uno spazio soggiorno con televisore, una sala da pranzo, una zona servizi con cucina, sala visita, studio medico, studio del Caporeparto, locali ripostiglio e bagno attrezzato per disabili.

All'interno dell'Istituto ci sono due palestre dedicate ai trattamenti riabilitativi. Quando le condizioni dell'Ospite lo richiedano e/o lo consentano, i trattamenti possono svolgersi anche direttamente in reparto.

COME SI ACCEDE

Il ricovero in RSA è riservato a chi risiede in Lombardia. Nel caso di residenti di altre regioni, l'accettazione è subordinata all'impegno (da parte dell'interessato e/o di terzi) a sostenere anche gli oneri previsti per la quota sanitaria.

La Regione Lombardia interviene con un contributo aggiuntivo, a parziale copertura delle spese sanitarie, differenziato in rapporto al grado di fragilità clinica e determinato mediante l'utilizzo della Scheda di Osservazione Intermedia Assistenza (SOSIA) compilata dal Medico al momento dell'ingresso dell'Ospite e periodicamente aggiornata.

La retta è onnicomprensiva e include le prestazioni di carattere medico-sanitario, infermieristico-assistenziale e ricreativo-alberghiero previste dalle normative.

Per il ricovero in RSA è necessario presentare domanda al Servizio Sociale, utilizzando il modulo reperibile sul sito internet www.golgiredaelli.it, o presso i Servizi Sociali oppure presso il "punto informazioni" dell'Ufficio Accoglienza d'Istituto.

Al modulo di richiesta vanno allegati i seguenti documenti:

- copia della Carta d'Identità
- copia della Tessera Sanitaria
- copia del verbale di invalidità civile (eventuale).

La presa in carico è subordinata al giudizio di appropriatezza al ricovero. La richiesta viene esaminata dalla Direzione Medica competente e/o dall'Unità Valutativa Geriatrica Multidisciplinare che può richiedere ulteriori accertamenti per meglio connotare la richiesta avanzata.

GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Una volta completata, la domanda viene inserita nella lista di attesa in ordine cronologico. I tempi medi di attesa sono soggetti ad ampie oscillazioni, a seconda del periodo dell'anno, e della diversa disponibilità di posti in relazione al sesso. Ai casi di grave fragilità clinico-funzionale e/o sociale può essere riconosciuta priorità d'ingresso.

Per conoscere la propria posizione in lista di attesa basta contattare il Servizio Sociale telefonando al numero 02/41315.469, oppure inviando una e-mail all'indirizzo serviziosociale.milano@golgiredaelli.it.

Poco prima del ricovero, ospiti e familiari vengono invitati a visitare il reparto e fanno una prima conoscenza dell'équipe che si prenderà cura della persona.

CONTRATTO DI RICOVERO

Nei giorni immediatamente precedenti al ricovero, il Servizio Sociale fissa un appuntamento per la stipula del **contratto di ricovero**.

Nel contratto sono indicate le prestazioni e gli adempimenti a carico della struttura e gli adempimenti a carico dei sottoscrittori, compresa la compartecipazione al costo della degenza attraverso il pagamento della retta giornaliera.

RETTA GIORNALIERA

La retta di degenza a carico dell'ospite RSA è stabilita, al netto dei contributi regionali, nella misura giornaliera di:

- € 81/gg Reparto RSA

Il ricovero è subordinato alla costituzione da parte degli intestatari del contratto di un deposito cauzionale fruttifero pari a una mensilità, che sarà restituito alla dimissione dell'Ospite, maggiorato degli interessi attivi maturati dalla data di costituzione alla data di dimissione.

•
In alternativa al contratto privato, per i ricoveri a carico dell'amministrazione comunale di residenza dell'ospite va presentata l'**impegnativa comunale**: l'interessato può rivolgersi al Comune di residenza per verificare la possibilità di richiedere un contributo per la copertura totale o parziale della retta. Ogni Comune adotta una propria regolamentazione della materia.

COSA COMPRENDE IL CONTRATTO

- Assistenza medica: medici presenti 24 ore su 24
- Visite mediche specialistiche
- Indagini diagnostiche strumentali: esami ematici e indagini microbiologiche; indagini strumentali diagnostiche semplici (Radiografie standard, ECOgrafie, ECO color doppler, Faringoscopia) in Istituto. Le indagini strumentali complesse (come TAC e RNM) vengono fatte in centri convenzionati
- Farmaci
- Presidi sanitari e ausili: presidi per l'incontinenza, materasso antidecubito, carrozzina standard, ausili per la movimentazione, presidi nutrizionali. Gli ospiti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico o al caporeparto, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine ecc.) da parte dell'ATS (Agenzia di Tutela della Salute)
- relazioni medico - sanitarie, per uso tribunale, nomina ads, relazioni invalidità civile, relazioni neuro-psicologiche (a richiesta)
- Tutti i pasti, compresi vino e birra (a richiesta), acqua minerale (tramite distributori di acqua a libero accesso), spuntino mattino e merenda pomeriggio (a richiesta)
- Dietista: Consulenza professionale di un dietista che elabora, formula e attua le diete prescritte dal medico, ne controlla l'accettabilità da parte del paziente e collabora con le altre figure dell'équipe al trattamento multidisciplinare dei disturbi del comportamento alimentare
- Diete particolari, per celiachia o insufficienze d'organo (insufficienza renale, insufficienza epatica)
- Nutrizione enterale totale per ospiti con grave disfagia, compresi i presidi per la gestione della nutrizione enterale totale e prodotti nutrizionali
- Attività motoria: presenza del fisioterapista in reparto per ginnastica individuale e di gruppo; gruppi di ginnastica dolce con istruttori per attività fisica adattata

- Terapia occupazionale per attività della vita quotidiana anche in collaborazione con fisiokinesiterapista
- Lavaggio della biancheria da letto e da tavola. Agli ospiti in particolari condizioni sociali ed economiche, privi di supporto familiare o amicale, l'Istituto garantisce anche il servizio gratuito di lavaggio della biancheria personale
- Servizi di pedicure e podologia
- Parrucchiere donna: un servizio al mese comprensivo di shampoo, taglio e messa in piega
- Parrucchiere uomo e barbiere: un taglio capelli al mese + 3 tagli barba a settimana
- Trasporti sanitari con ambulanza (solo se il trasporto è richiesto dal personale medico della struttura)
- Trasporti sociali (solo se il trasporto è richiesto dal servizio sociale della struttura)
- Assistenza spirituale sia in reparto che nella chiesa di istituto. Il servizio religioso cattolico, curato dal Cappellano d'Istituto, garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati e la celebrazione quotidiana della Messa e di tutte le altre funzioni religiose. Nel rispetto di ogni convinzione, gli ospiti aderenti ad altre religioni possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede
- Assistenza sociale: l'assistente sociale di riferimento del reparto dell'ospite cura le relazioni con familiari, caregiver, amministratore di sostegno, tutore/curatore e strutture sociali del territorio
- Attività relazionali e di animazione in istituto, col supporto di giovani volontari e volontarie del servizio civile nazionale
- Gite di una giornata: iniziative periodiche correlate ad attività di animazione esterna (per esempio pranzi, musei, teatri)
- Vacanze: soggiorno marino (solitamente verso fine maggio) riservato a anziani clinicamente stabili, parzialmente autosufficienti, cognitivamente competenti.

SERVIZI CONVENZIONATI

Ogni servizio diverso dai precedenti non è compreso nella retta. In particolare sono a carico degli ospiti o dei caregiver:

- Lavaggio della biancheria intima e degli indumenti personali. I familiari possono provvedere autonomamente al lavaggio oppure aderire al servizio di lavanderia esterna convenzionato con l'Istituto che costa € 2,00/giorno
- Pasti per parenti e caregiver.
- Nell'atrio di ciascun reparto è comunque esposta una tabella che segnala le prestazioni convenzionate e le tariffe concordate con l'Azienda per eventuali servizi aggiuntivi a carico del richiedente.

MODELLO DI CURA

Il modello di cura proposto privilegia il lavoro di gruppo attraverso l'attività interdisciplinare.

L'équipe socio-sanitaria - composta da medico, caporeparto, infermiere, ausiliario addetto all'assistenza, fisioterapista, animatore, assistente sociale - opera per conseguire il benessere e la salute della persona, elaborando Piani di Assistenza Individuali (PAI) e progetti di reparto. Il gruppo di lavoro si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi. In occasione della formulazione del PAI, i familiari e l'ospite vengono invitati a partecipare alle riunioni d'équipe per condividerne gli obiettivi e favorire la condivisione tra famiglia e operatori, nell'interesse dell'ospite stesso.

ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero in RSA, i componenti dell'équipe di cura accolgono l'ospite direttamente nel reparto di destinazione. Vengono consegnati la presente Carta dei Servizi, la nota informativa di reparto e altra documentazione utile al ricovero.

Al momento dell'ingresso si svolgono la visita medica e l'osservazione infermieristica. La valutazione dello stato di salute fisica, psichica e funzionale viene effettuato nei primi quindici giorni di degenza.

CURE MEDICHE

In ciascun Reparto opera un Medico dedicato, di norma presente dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13. Per le emergenze cliniche e il monitoraggio dei pazienti più fragili nelle altre ore della giornata, durante la notte, il sabato e nei festivi, è assicurato un servizio di Guardia Medica interna.

Per approfondimenti diagnostici o interventi non eseguibili presso la struttura, il paziente viene inviato in ospedale, a cura dell'Istituto, con mantenimento temporaneo del posto.

A tutti i familiari, la cui assiduità in Istituto non coincide con la presenza del medico di reparto, viene proposto un incontro periodico con il medico stesso e il caporeparto, per l'aggiornamento circa le condizioni clinico-funzionali e cognitive dell'ospite ed eventuali modificazioni del Progetto Individuale e del Piano assistenziale.

Gli ospiti della RSA possono usufruire inoltre di tutte le prestazioni erogate dagli ambulatori specialistici interni convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale.

ASSISTENZA

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. Referente di queste attività è il caporeparto.

Presso l'Istituto è garantita la presenza per 24 ore al giorno di personale medico, infermieristico e ausiliario al fine di assicurare agli ospiti le cure, l'assistenza, la sorveglianza e il monitoraggio clinico-infermieristico. Qualora si renda necessario un controllo visivo continuo per ospiti che versano temporaneamente in condizioni particolari (per esempio stati di agitazione in pazienti confusi e non collaboranti), può essere richiesta da parte dei medici la presenza e la collaborazione di un familiare o di un assistente.

ALZATA E MESSA A LETTO

Indicativamente, tutti gli ospiti vengono aiutati ad alzarsi a partire dalle 7 del mattino, salvo controindicazioni dovute alla situazione clinico-funzionale. Entro le 21 tutti i pazienti vengono preparati per il riposo notturno. Orario e durata dipendono dalle condizioni dell'ospite, dai suoi desideri, dalle richieste dei familiari e dalle attività riabilitative e di animazione proposte.

IGIENE

L'igiene personale viene eseguita quotidianamente all'alzata, alla messa a letto e durante la giornata in base al bisogno assistenziale di ciascun paziente. Per gli ospiti particolarmente fragili, il bagno è sostituito da una spugnatrice completa più volte alla settimana. Il bagno completo o la spugnatrice completa vengono ripetuti di norma ogni 15 giorni.

ATTIVITÀ MOTORIA E FISIOTERAPIA

Obiettivo della RSA è mantenere le capacità motorie degli ospiti. Per questo a ciascuno viene proposto un programma mirato con esercizi di ginnastica dolce e Attività Fisica Adattata (AFA) da svolgere anche in piccoli gruppi. Quando la valutazione multidimensionale ne evidenzia la necessità, sono previsti interventi fisioterapici individuali. Il fisioterapista di norma è presente in reparto dal lunedì a venerdì.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'alimentazione è particolarmente curata e prevede una dieta bilanciata e varia che tiene conto della stagionalità e delle tradizioni.

I pasti vengono preparati direttamente all'interno dell'Istituto da personale dipendente specializzato e/o qualificato, nel rispetto delle disposizioni in materia di Igiene e Salute (HACCP).

Nella struttura è presente una dietista che, in collaborazione con i medici ed il servizio cucina, elabora diete personalizzate in caso di patologie specifiche.

In caso di problemi di masticazione, deglutizione o di diete particolari (come per la celiachia), sono previste soluzioni personalizzate. In particolare, è data la possibilità di far frullare, direttamente dalla cucina, e su indicazione dell'équipe, le singole portate indicate nel menù del giorno.

In caso di preferenze alimentari o di pazienti in nutrizione enterale, sono previsti menù adattati alle esigenze del paziente. Il menù, esposto in reparto, propone diverse scelte. È compito del Caporeparto prendere nota delle preferenze degli ospiti. Al momento della distribuzione dei pasti sarà comunque possibile scegliere tra le diverse alternative. In allegato c'è il menù tipo.

I parenti che lo desiderano possono consumare i pasti in istituto.

SERVIZIO LAVANDERIA

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.

USCITE E ASSENZE TEMPORANEE

Se il paziente decide di allontanarsi dal reparto, solo o con altri, deve avvisare 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. I protocolli relativi a tutte le procedure assistenziali sono consultabili presso la Direzione d'Istituto, la Direzione Medica e in ciascun reparto presso l'ufficio del caporeparto.

Gli ospiti possono usufruire di permessi di uscita dall'Istituto della durata di più giorni con conservazione del posto; tali permessi/licenze devono essere concordati con il Caporeparto e con il Medico perché sottoposti a particolari limitazioni.

ANIMAZIONE, STIMOLAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per valorizzare la persona nella sua globalità e 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. Referente e responsabile degli animatori è il Coordinatore del Servizio Sociale.

DIMISSIONI

Se durante il ricovero si intravede per l'Ospite la possibilità di far ritorno alla propria abitazione, è possibile realizzare più rientri domiciliari, di breve durata, finalizzati a valutare la capacità di autonomia del soggetto e a sperimentare, da parte del caregiver (vale a dire il familiare che segue l'ospite), le strategie assistenziali più idonee ai fini della dimissione definitiva.

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 di dimissione o di trasferimento presso altre strutture sono concordate con la famiglia e se necessario con i servizi territoriali, in modo da garantire all'utente la necessaria continuità assistenziale.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato la relazione clinica in busta chiusa e la documentazione clinica personale portata dall'Ospite al momento dell'ingresso nella struttura.

ATTIVITÀ QUOTIDIANE / GIORNATA TIPO

Le attività di seguito riassunte possono variare in relazione alle esigenze individuali degli Ospiti e all'organizzazione delle attività sanitario-assistenziali dei reparti.

Ore 7 - 9	Sveglia, igiene personale e colazione
Ore 7 - 10	Somministrazione terapia e interventi sanitari
Ore 9.30 - 11.30	Attività di riabilitazione e di animazione, servizio di pedicure e di parrucchiere
Ore 12 - 13	Pranzo (primo, secondo, contorno, frutta/dessert, bevanda)
Ore 13 - 15	Riposo pomeridiano
Ore 16	Merenda
Ore 15 - 17	Assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione
Ore 18 - 19	Cena (primo, secondo, contorno, frutta, bevanda)
Ore 19,30	Igiene degli ospiti e preparazione riposo notturno
Ore 21 - 6,30	Assistenza notturna, igiene al bisogno

Tutti i giorni alle 10.00 si celebra la Messa.

Lo spazio di lettura è sempre aperto, la Sala Incontri, situata accanto all'ingresso, è accessibile dalle 7 alle 19,30.

Il bar interno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 18, sabato dalle 9 alle 18, domenica e festivi dalle 10 alle 18.

IL PERSONALE

Con la Deliberazione Giunta Regionale n. 7/7435 del 14 dicembre 2001 e successive modificazioni, la Regione Lombardia ha previsto i requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali e le figure professionali necessarie per i diversi servizi (medico, fisioterapista, infermiere, animatore, ausiliario socio-assistenziale, operatore socio-sanitario). Questi requisiti indicano lo standard minimo di assistenza settimanale per ospite, che per i reparti RSA è pari a 901 minuti /paziente/settimana.

L'assistenza medica e infermieristica è garantita ventiquattro ore su ventiquattro. L'Istituto si avvale inoltre anche di medici specialisti nelle principali branche sanitarie quali: ortopedia, oculistica, cardiologia, otorinolaringoiatria, odontoiatria, urologia, chirurgia, dermatologia, ginecologia, neurologia, psichiatria, neuropsicologia, radiologia, ecografia.

Gli ospiti della RSA possono usufruire anche degli specialisti della riabilitazione per valutazione e interventi di logopedia e terapia occupazionale.

RICONOSCIBILITÀ DEGLI OPERATORI

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

Il personale è riconoscibile anche dalla divisa che indossa.

- Medico: camice bianco e casacca verde
- Caporeparto: divisa bianca con bordino verde
- Infermieri: divisa bianca con bordino azzurro-grigio
- Fisioterapista: polo blu e pantaloni azzurri
- Personale ausiliario: casacca e pantaloni bianchi
- Animatori: polo arancio e pantaloni blu
- Personale addetto alla pulizia ambientale: divisa grigia
- Volontari: camice bianco
- Presso il Nucleo Alzheimer, la divisa degli operatori (Caporeparto, Infermieri, ASA/OSS) è di colore azzurro.

IL SERVIZIO SOCIALE

Compito del Servizio Sociale è sostenere e aiutare l'ospite e i suoi familiari e contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o insorti durante la permanenza in Istituto.

Il Servizio Sociale è composto da un Coordinatore responsabile e da diverse Assistenti Sociali. Ciascun Assistente Sociale opera in reparti prestabiliti ed assolve a diversi compiti, fra i quali:

- Accoglienza all'ingresso di un nuovo Ospite
- Consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (invalidità civile, pensioni, ecc.)
- Cura dei rapporti con i familiari
- Tutela delle persone sole in caso di problemi relazionali, economici e sociali
- Promozione di iniziative sociali e culturali a favore degli ospiti della RSA.

Presso le bacheche dei singoli reparti sono segnalati nome e orari di ricevimento dell'Assistente Sociale di riferimento.

VOLONTARIATO

I volontari intervengono nella vita dell'Ospite con funzioni di sostegno, supporto, aiuto pratico e compagnia. L'Azienda promuove e valorizza l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Leggi nazionali e regionali vigenti, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. Attualmente presso l'Istituto è attiva la convenzione sottoscritta con l'Associazione Unione Samaritana (tel. 02 41315381, e-mail: us.miredaelli@gmail.com) e con l'Associazione Gruppo Volontari Stanza Enea (tel. 3917574907, e-mail: segreteriaenea@gmail.com). Chi vuole lavorare come volontario presso il nostro istituto può contattare l'Assistente Sociale.

SERVIZIO CIVILE

Grazie a una convenzione con il Consiglio dei Ministri, l'azienda impiega giovani del Servizio Civile Volontario in attività di sostegno, socializzazione e stimolazione degli Ospiti e di supporto alle attività amministrative.

ALTRE INFORMAZIONI

Telefono. All'interno dell'Istituto sono presenti apparecchi telefonici pubblici funzionanti con monete e tessere magnetiche.

Giornali. È possibile acquistare quotidiani e riviste presso l'edicola situata all'ingresso principale dell'Istituto.

Oggetti personali. Il Caporeparto è a disposizione per concordare le modalità di gestione delle protesi dentali o di altri ausili personali. In caso contrario, si declina ogni responsabilità. Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro: l'Istituto non risponde di perdite o sparizioni.

Oggetti smarriti. La segnalazione di smarrimento di oggetti personali va presentata all'URP.

Fumo. In tutti gli spazi dell'Istituto è vietato fumare.

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 addestrato a intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso, ridurre i danni e portare soccorso alle persone eventualmente colpite. Si raccomanda ai visitatori di 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.

Pasti dei familiari. I familiari che desiderano mangiare in Istituto possono acquistare i buoni pasto (da € 5) presso la Cassa economale (aperta dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 12,30 e dalle 14 alle 15,30, il venerdì dalle 8 alle 12,30), prenotare entro le 10 del mattino presso il terminale situato nella portineria centrale, consumare il pasto in mensa, al piano -1.

Assistenza privata. L'Istituto ha regolamentato l'eventuale presenza di personale esterno incaricato dai Familiari. Per informazioni rivolgersi al Caporeparto di riferimento, oppure all'URP.

IN CASO DI DECESSO

Quando il peggioramento delle condizioni di salute porta al decesso dell'Ospite, il personale si prende cura della ricomposizione della salma e assiste i familiari nell'espletamento di tutte le formalità richieste dalla legge.

La camera ardente dell'Istituto è aperta tutti i giorni dell'anno (sabato, domenica e festivi compresi), dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16. Telefono: 02/41315.345.

A richiesta dei familiari, la cerimonia funebre può essere svolta presso la Cappella interna dell'istituto.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

CODICE ETICO

Riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui l'Azienda collabora o alle quali offre i propri servizi. È adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo, nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione.

Tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti a informare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto. Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con l'Azienda e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Approvata dalla Regione Lombardia nel 1999, anno internazionale dell'anziano.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

È a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi; assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati dall'Istituto; raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso l'Azienda: adeguata informativa e la modulistica sono pubblicate nell'apposita sezione del sito aziendale e disponibili presso l'Istituto.

La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita entro 30 giorni dal ricevimento.

L'organizzazione, gli scopi e le funzioni dell'URP, come anche le modalità di presentazione, istruttoria ed evasione delle istanze, sono regolamentati all'interno del "Regolamento di Organizzazione e Contabilità" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l'Istituto.

Preposto all'URP è il Coordinatore dei Servizi Sociali, il responsabile è il Direttore di Istituto.

CONSENSO INFORMATO

La relazione di cura e di fiducia tra il paziente e il medico si basa sul consenso informato nel quale si incontrano l'autonomia decisionale del paziente e la competenza, l'autonomia professionale e la responsabilità del medico.

Tutti i trattamenti sanitari richiedono il preventivo consenso della persona interessata. Questa può decidere che il consenso sia espresso in sua vece da una persona fiduciaria: un familiare, amico/a, altro/a.

Il Medico di reparto spiega al paziente (o alla persona fiduciaria, all'amministratore di sostegno o al tutore), in modo comprensibile ed esauriente, l'iter diagnostico-terapeutico, i rischi che può comportare, le conseguenze di un eventuale rifiuto e acquisisce formalmente e per iscritto il suo consenso al trattamento sanitario.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari/caregiver viene effettuata principalmente mediante il questionario di gradimento che evidenzia punti critici e punti di forza del servizio offerto. Il questionario viene

proposto almeno una volta l'anno. Dopo l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, la restituzione e la condivisione dei risultati avviene attraverso apposite riunioni che coinvolgono ospiti, familiari, volontari e personale dell'Istituto.

Anche la soddisfazione del personale dell'Istituto viene analizzata periodicamente attraverso un questionario dedicato.

TUTELA DELLA PRIVACY

(REGOLAMENTO UE 2016/679 – GDPR E D. LGS. 196/2003 E S.M.I.)

L'Azienda applica le disposizioni previste dalla normativa europea e nazionale vigente come recepite negli atti e regolamenti aziendali disponibili sul sito web istituzionale.

Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari,

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.

È vietato a pazienti e familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della struttura senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e liberatoria dai soggetti interessati.

COMITATI DI PARENTI E CAREGIVER

L'Azienda riconosce forme di rappresentanza di familiari, amici, care givers degli ospiti, attraverso apposite convenzioni stipulate con le organizzazioni presenti negli Istituti.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E RILASCIO DI CERTIFICAZIONI

Fasas – cartella clinica. L'accesso alla documentazione socio-sanitaria è regolamentato dal "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l'Istituto.

Per ottenere copia del Fascicolo socio-sanitario, il paziente, il tutore (nel caso di persona incapace o interdetta) o altra persona formalmente delegata da questi, inoltrano domanda agli uffici della Direzione Medica competente (e-mail di riferimento: d.besana@golgiredaelli), mediante la compilazione di un apposito modulo pubblicato sul sito aziendale (www.golgiredaelli.it). I costi di riproduzione della documentazione e i tempi di consegna, che in ogni caso non superano i 30 giorni dalla richiesta, sono esposti nel sito dell'Ente, nella sezione "Statuto e regolamenti".

L'Autorità Giudiziaria, l'INAIL (in caso di infortunio occorso ad un assicurato), il medico curante (se munito di delega), gli eredi espressamente autorizzati nelle disposizioni testamentarie e gli eredi legittimi sono comunque abilitati a visionare o a richiedere copia della cartella clinica.

Le richieste di rilascio di copia di cartella clinica e della scheda di dimissione ospedaliera presentate da altri soggetti, possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se giustificate dalla documentata necessità di far valere o difendere in sede giudiziaria un diritto (oppure di tutelare una situazione giuridicamente rilevante) di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale inviolabile.

Dichiarazione ai fini fiscali. Ogni anno l'azienda rilascia a chi ha sottoscritto il contratto la certificazione degli importi corrisposti nell'anno solare precedente. La certificazione attesta i costi sostenuti (al netto del contributo regionale) con indicazione della quota riferita alle prestazioni sanitarie utile per fruire delle detrazioni d'imposta.

Eventuali diverse richieste (per esempio certificazione intestata a un solo impegnatario) dovranno pervenire all'Ufficio Accoglienza entro la fine di ogni anno solare a valere per l'anno successivo.

Altre certificazioni. Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto al Medico di reparto. Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero va richiesto all'Ufficio Accoglienza.

APPENDICE

DOMANDE FREQUENTI

La persona ricoverata in RSA ha diritto a beneficiare dell'indennità di accompagnamento?

Sì: l'indennità di accompagnamento, beneficio connesso al riconoscimento dello stato di Invalidità Civile, viene erogata anche in caso di ricovero in RSA.

Annualmente si deve dichiarare all'INPS di aver sostenuto il costo del ricovero attraverso la retta di degenza.

È possibile richiedere un contributo economico per il pagamento della retta di degenza? A chi ci si può rivolgere?

Il Comune di residenza può supportare il cittadino nel pagamento della retta di ricovero. È possibile rivolgersi ai servizi sociali comunali per avere informazioni circa i requisiti e le modalità di richiesta.

Le spese di ricovero sono detraibili ai fini fiscali?

Sono detraibili in parte (relativamente alle sole spese sanitarie) dall'intestatario del contratto di ricovero. Ogni anno, sulla base delle indicazioni regionali in materia, l'ASP Golgi Redaelli rilascia la certificazione relativa alle rette pagate, da utilizzare per la dichiarazione dei redditi.

Il pagamento della retta è dovuto anche in caso di ricovero ospedaliero?

In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite il posto in RSA viene mantenuto. In tal caso la retta è ridotta di Euro 5 per ogni giorno di assenza.

È possibile accompagnare al domicilio il proprio caro ricoverato, per esempio, in occasione di un pranzo in famiglia nel fine settimana?

È possibile, dietro parere favorevole del medico di reparto. Occorre rivolgersi preventivamente al Caporeparto per l'organizzazione dell'uscita.

Il ricovero in RSA prevede interventi di fisioterapia?

L'équipe multiprofessionale dispone della figura del fisioterapista. L'attività di fisioterapia viene decisa in seguito alla valutazione del singolo paziente da parte del professionista, secondo gli obiettivi compresi nel Piano di Assistenza Individualizzato.

Il ricovero in RSA prevede interventi di socializzazione e animazione?

Gli aspetti psicologici e sociali rappresentano oggetto di attenzione da parte dell'intera équipe della RSA e sono considerati nell'intero percorso di cura.

Presso ciascun reparto lavora un animatore che, previa valutazione delle condizioni di salute e della predisposizione personale di ogni ospite, propone e organizza interventi individuali e di gruppo. Inoltre, l'attività di animazione utilizza il prezioso supporto di volontari.

GLOSSARIO

ADI — Assistenza Domiciliare Integrata

Prevede interventi al domicilio del paziente da parte di infermieri, terapisti, personale addetto all'igiene (ASA/OSS) e altri operatori sanitari secondo un piano

di cura personalizzato (Piano di Assistenza Individuale - PAI). Sperimentazione attivata da Regione Lombardia nel 2012.

AFA — Attività Fisica Adattata

È un programma di ginnastica preventiva e di miglioramento della salute fisica di persone con patologie croniche stabili.

Amministratore di sostegno

È la persona o l'ente che tutela anziani, disabili fisici, e in genere soggetti con patologie che li rendono, in via temporanea o permanente, parzialmente o totalmente invalidi e non in grado di badare a se stessi e ai loro interessi, anche patrimoniali.

ASP — Azienda di Servizi alla Persona

Le ASP sono aziende pubbliche, frutto del programma di riordino e trasformazione delle Ipab (Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza) previsto dalla legge regionale quadro sui servizi sociali (l.r.2/2004). Sono costituite per garantire la gestione unitaria e la qualificazione dei servizi sociali e socio-sanitari. Sono collegate con gli altri soggetti e servizi che partecipano al sistema integrato di servizi sociali, socio-sanitari e sanitari regionale.

ATS — Agenzia di Tutela della Salute

Istituita con la Legge Regionale n. 23 del'11 agosto 2015, attua la programmazione definita dalla Regione, attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie tramite i soggetti accreditati e contrattualizzati pubblici e privati.

Caregiver

È il termine inglese più diffuso per indicare chi si prende cura di una persona non autosufficiente.

CDC — Ciclo Diurno Continuo

Rivolto ai pazienti che hanno bisogno di riabilitazione continuativa ma non di ricovero, per mantenere un buon livello di autonomia ritornando a casa propria ogni giorno. Un ciclo consiste in un numero di accessi variabile nell'arco della giornata secondo le esigenze cliniche neuromotorie, fisiche/occupazionali, di logopedia e altre attività specifiche.

CDCD — Centro per Disturbi Cognitivi e Demenze

Servizio deputato alla valutazione, diagnosi e trattamento dei disturbi cognitivi e delle demenze.

CDI — Centro Diurno Integrato

Mira a favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente familiare, mantenere le capacità residue, contenere i problemi comportamentali, sostenere la famiglia e alleggerire il carico di assistenza prestato dal caregiver, favorire la socializzazione. Servizio semiresidenziale, è riservato a ultrasessantenni parzialmente o totalmente non autosufficienti, persone affette da patologie cronico-degenerative (tra cui demenze e Alzheimer) e/o invalidanti, persone per cui l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo difficoltosa, persone sole a rischio di emarginazione.

CDS — Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di controllo e tutela introdotto in Italia negli anni '90 per migliorare i rapporti tra Pubblica amministrazione e cittadino e garantire quest'ultimo.

Cure Intermedie

Il sistema di Cure Intermedie è rivolto a chi ha necessità di completare l'iter di cura per raggiungere il miglior stato di salute e benessere possibile dopo un episodio acuto. Il ricovero prevede interventi sanitari e assistenziali che non possono essere erogati al domicilio né in ospedale, ed è finalizzato alla dimissione verso il proprio domicilio o verso altre strutture della rete. Il percorso di Cure Intermedie ricomprende le ex Strutture di Assistenza Post-Acuta e le ex Riabilitazioni socio-sanitarie. Avviato da Regione Lombardia nel 2015, è tutt'ora in corso.

Day Hospital

Modalità di assistenza ospedaliera nella quale il paziente rimane nella struttura solo il tempo necessario per accertamenti, esami o terapie (di solito mezza giornata o una giornata) e poi ritorna al proprio domicilio.

FASAS — Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario

Raccoglie la documentazione socio-sanitaria relativa all'assistito. Descrive il progetto di presa in carico, evidenzia gli interventi pianificati e attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente.

HACCP — Hazard-Analysis and Control of Critical Points

L'HACCP (traducibile in: analisi dei pericoli e punti critici di controllo), è un protocollo (ovvero un insieme di procedure) volto a prevenire le possibili contaminazioni degli alimenti.

Hospice

È il centro di ricovero per persone con malattie irreversibili in fase terminale, che per motivi familiari o clinici non possono essere seguite a domicilio.

IDR — Istituto Di Riabilitazione

Servizio rivolto ai pazienti affetti da patologie neurologiche, ortopediche, reduci da un periodo di ospedalizzazione o di allettamento, che necessitano di un trattamento riabilitativo mirato al recupero funzionale, alla stabilizzazione clinica e al raggiungimento della maggior autonomia possibile | Oggi >> Cure Intermedie.

Ospedale Diurno

>> vedi Day Hospital

OSS — Operatore Socio Sanitario

È una figura di supporto infermieristico. Si occupa del soddisfacimento dei bisogni primari della persona e del suo benessere psico-fisico e sociale. Lavora in équipe con altre figure (in sostanza opera, coopera e collabora). Rientra tra le figure tecniche del comparto di sanità pubblica (accordo Stato Regioni, 2001).

PAI — Piano di Assistenza Individualizzato

Documento di sintesi che pianifica per ogni ospite un piano terapeutico, assistenziale e riabilitativo, comprensivo del piano delle attività occupazionali e di animazione, corrispondente ai bisogni, problemi e propensioni della persona. Viene compilato dall'équipe di lavoro subito dopo l'ingresso in struttura, sottoscritto dall'ospite e dal familiare/tutore e periodicamente aggiornato secondo le esigenze dell'assistito, e comunque almeno una volta all'anno.

PI — Progetto Individuale

Stilato entro un mese dall'ingresso dell'ospite, il PI definisce le aree di intervento ed esplicita gli obiettivi perseguibili. È costituito da sintesi dei bisogni (esito della valutazione/rivalutazione multidimensionale), individuazione dell'area di intervento, descrizione degli obiettivi della presa in carico, individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi, definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi.

PP — Piano Provvisorio

Entro 24 ore dall'ingresso, l'équipe redige il PP, ossia il Piano Provvisorio che raccoglie una prima pianificazione degli interventi attraverso cui rispondere ai bisogni e obiettivi del nuovo ospite.

PRI — Progetto Riabilitativo Individuale

È il punto di partenza per i percorsi individuali dei pazienti ricoverati in Cure Intermedie. Viene elaborato dall'équipe riabilitativa e coordinato dal medico responsabile. Tiene conto dei bisogni globali del paziente, delle sue menomazioni e disabilità e soprattutto delle abilità residue e recuperabili. Definisce gli esiti desiderati, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, tempi e modalità di erogazione degli interventi e loro verifica. Qualora si verifichi un cambiamento sostanziale degli elementi in base a cui è stato elaborato, il PRI viene modificato e adattato.

Pri — Programma Riabilitativo Individuale

Definisce le modalità di presa in carico del paziente, le aree di intervento specifiche, gli obiettivi immediati e/o a breve termine aggiornandoli nel tempo. Definisce i tempi di erogazione delle singole prestazioni, le misure di esito appropriate per la valutazione degli interventi, l'esito atteso e il tempo di verifica. Individua i singoli operatori coinvolti negli interventi e ne definisce il relativo impegno. Costituisce un elemento di verifica del PRI.

RSA — Residenza Sanitaria Assistenziale

Struttura sanitaria non ospedaliera che ospita persone non autosufficienti, che non possono essere assistite in casa e che necessitano di un'articolata assistenza e di cure mediche di più specialisti. In Italia sono state introdotte a metà degli anni Novanta.

RSA Aperta

Sperimentazione lanciata da Regione Lombardia nel 2014. Permette a molte RSA di proporre servizi alla comunità e al territorio. Gli utenti possono, per esempio, frequentare la struttura solo alcune ore della giornata per assistenza e terapie specifiche, oppure richiedere assistenza domiciliare o sostegno psicologico per la famiglia, o ancora terapie mirate per chi soffre di patologie come Alzheimer, Parkinson e demenza senile.

SOSIA — Scheda di Osservazione Intermedia Assistenza

Scheda compilata dal medico all'ingresso dell'ospite e poi periodicamente aggiornata.

URP — Ufficio Relazioni col Pubblico

L'Urp è l'ufficio dedicato all'ascolto e all'assistenza dei cittadini e degli utenti. Aiuta a orientarsi sui servizi, facilita il contatto con le diverse figure della struttura, accoglie suggerimenti e osservazioni.

ALLEGATI

I documenti segnati qui sotto non sono materialmente inseriti ma fanno parte integrante della Carta Servizi e sono a disposizione presso il sito web o presso l'Ufficio Accoglienza.

- all. 1 — Informativa trattamento dati personali
- all. 2 — Carta dei Diritti della persona anziana
- all. 3 — Modulo per segnalazioni e apprezzamenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- All. 4 — Questionario di gradimento del servizio (modulo ATS - Agenzia di Tutela della Salute)
- all. 5 — Menù tipo
- all. 6 — Informativa Privacy
- all. 7 — Codice Etico.