



Azienda di Servizi alla Persona  
"GOLGI – REDAELLI"

# Istituto Geriatrico "P. Redaelli"

V.le Bartolomeo D'Alviano, 78 – Milano - tel. 02/413151  
[www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it)

## **CURE INTERMEDIE/SERVIZI RIABILITATIVI SERVIZI NON RESIDENZIALI**

(certificazione di qualità ISO 9001:2008)

### **CARTA DEI SERVIZI**

AGOSTO 2018

REV.01

## SOMMARIO

LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
L'AZIENDA.....	3
L'ISTITUTO Geriatrico "P.Redaeli" di MILANO .....	3
COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO .....	3
IL CENTRO DI CURE INTERMEDIE/SERVIZI RIABILITATIVI NON RESIDENZIALI .....	3
CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO .....	4
GESTIONE DELLA LISTA D' ATTESA .....	4
COSTO DEL SERVIZIO .....	5
ACCOGLIENZA.....	5
PRESA IN CARICO .....	5
MODELLO DI CURA .....	5
DIMISSIONI .....	6
PERSONALE.....	6
ORARI E TEMPI DELLA STRUTTURA.....	7
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA .....	7
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA e RILASCIO DI CERTIFICAZIONI .....	8
ALTRE INFORMAZIONI .....	8
ALLEGATI alla CARTA dei SERVIZI .....	9

## LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi (integrata dalla nota informativa sintetica sul servizio) è redatta secondo le indicazioni in materia emanate dalla Regione Lombardia e fornisce notizie ed informazioni sul servizio offerto.

Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno. Dell'avvenuta modifica viene data comunicazione all'utenza mediante pubblicazione sul sito aziendale [www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it); il documento aggiornato viene affisso nelle bacheche dei servizi interessati ed è disponibile per la visione presso l'Ufficio Accoglienza, dove è possibile ritirarne copia.

## 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, persone in stato vegetativo permanente).

Il Direttore Generale ha la rappresentanza legale dell'Azienda.

## L'ISTITUTO Geriatrico "P.Redaeli" di MILANO

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. Le attività dell'Istituto Geriatrico "P. Redaeli" sono coordinate dal Direttore d'istituto e dai Direttori Medici dell'Area Servizi Socio-Sanitari e dell'Area Cure Intermedie/Servizi Riabilitativi, nonché dal Direttore dell'Area Servizi Specialistici.

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

- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), per n. 310 posti-letto; aderisce alla sperimentazione RSA Aperta ai sensi delle vigenti deliberazioni regionali
- Centro Diurno integrato (C.D.I. ), per n. 20 posti;
- Nucleo "Hospice", per n. 10 posti-letto;
- Cure Intermedie/servizi riabilitativi (ex IdR):
  - degenza residenziale, per n. 256 posti-letto, di cui n. 10 per ex Post Acuta
  - Day-Hospital per n. 35 posti-letto ( 10 p.l. Specialistica DH e 25 p.l. Generale geriatrica DH);
  - Ciclo Diurno Continuo (C.D.C. ), per n. 30 posti-letto;
  - Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo;
- Ambulatorio Geriatrico, Servizi Specialistici accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale, quali: Laboratorio di Analisi, Radiologia, Ecografia, Pneumologia e Servizio di Neuropsicologia;
- Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)

Sono a disposizione degli ospiti:

- ampi spazi di conversazione collocati nelle adiacenze dell'ingresso e lungo i corridoi;
- una biblioteca interna e una sala di lettura con i quotidiani più diffusi;
- un locale bar interno, dove vengono praticati prezzi calmierati ai degenti e ai loro familiari;
- distributori automatici di snacks 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.

## COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

L'Istituto Geriatrico "P.Redaeli" 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.98 – Fermata D'Alviano-Tuberose

## IL CENTRO DI CURE INTERMEDIE/SERVIZI RIABILITATIVI NON RESIDENZIALI

E' accreditato dalla Regione Lombardia per le seguenti prestazioni:

### SERVIZIO DI DAY HOSPITAL

- n. 10 posti in area specialistica;

- n. 25 posti in area Generale e Geriatrica.

Le cure intermedie in *regime di day hospital* sono rivolte a soggetti che presentano menomazioni e disabilità (transitorie o, permanenti o riacutizzazioni) che necessitano di prestazioni diagnostiche – terapeutiche – riabilitative.

A tale Servizio afferiscono utenti che non richiedano assistenza sanitaria continuativa per 24 ore al giorno e che siano in grado di effettuare il tragitto quotidiano dalla propria abitazione all'Istituto.

### **SERVIZIO DI CICLO DIURNO CONTINUO**

- n. 30 posti.

Le cure intermedie in **regime diurno continuo** sono rivolte a soggetti con disabilità multiple e/o cronicizzate che necessitano di terapie riabilitative continuative, per le quali non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero; l'intervento è caratterizzato da due tipologie di approccio: (individuale e di gruppo) classificato in tre fasce in relazione al grado di intensità richiesto.

### **SERVIZIO RIABILITATIVO AMBULATORIALE**

- Trattamenti Riabilitativi Ambulatoriali individuali e di gruppo.

Le cure intermedie in **regime ambulatoriale** in area generale e geriatrica, sono rivolte a soggetti con disabilità che causano o potrebbero causare, nel breve periodo, deficit funzionali tali da limitare l'autonomia negli atti della vita quotidiana. A tale servizio afferiscono utenti che necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative continuative, per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime diurno continuo. L'intervento è classificato in tre fasce in relazione al grado di intensità richiesto.

I servizi riabilitativi diurni sono collocati nel piano seminterrato del Centro Riabilitativo "Giovanni Paolo II". Gli ambienti dei servizi diurni sono costituiti da : una sala d'attesa, uno spazio soggiorno, una sala da pranzo, una zona servizi con cucina, sale visita, studi medici, studio del caporeparto, locali ripostiglio e servizi igienici attrezzati per disabili.

Sono presenti palestre attrezzate per l'attività riabilitativa, per la terapia occupazionale e per tutti gli altri interventi riabilitativi previsti dai Piani Riabilitativi Individuali.

### **CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO**

Oltre ad essere nelle situazioni sopra descritte, essere residenti in Regione Lombardia è condizione necessaria per l'accoglimento in regime di cure intermedie. Nel caso di residenti fuori Regione, l'accettazione è subordinata all'impegno formalizzato da parte della Regione di residenza a sostenere gli oneri previsti. Per i servizi ambulatoriali è possibile l'accesso da parte di pazienti provenienti da altre regioni (28 SAN con SSN). La presa in carico nei differenti servizi è subordinata al giudizio di appropriatezza al ricovero espresso dalla competente direzione medica dell'Istituto.

Per il ricovero in cure intermedie è necessario presentare domanda in Ufficio Accoglienza utilizzando apposita modulistica reperibile sul sito internet [www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it) ovvero presso la portineria ovvero presso l'Ufficio Accoglienza dell'Istituto.

La richiesta viene esaminata dalla Direzione Medica competente e/o dall'Unità Valutativa Geriatrica Multidisciplinare che per valutarne l'idoneità può richiedere ulteriori accertamenti per meglio connotare la richiesta avanzata e collocarla in una delle tre aree riabilitative sopra descritte. L'esito della domanda viene comunicato al soggetto che ha presentato l'istanza.

### **GESTIONE DELLA LISTA D' ATTESA**

Se ritenuta idonea, la domanda è inserita nella lista di attesa del servizio richiesto formulata con criterio cronologico.

Il tempo di attesa per la presa in carico è variabile e dipende dalla disponibilità di posti nel servizio al quale il paziente è stato destinato e dalla patologia per la quale è richiesto il trattamento riabilitativo.

E' riconosciuta una priorità nei seguenti casi:

- distanza temporale dall'evento indice che ha dato origine alla menomazione/disabilità per la quale è richiesta la prestazione riabilitativa;
- necessità di continuare (senza interruzione) un trattamento già in corso;
- Imminenza della dimissione da unità operativa ospedaliera;
- Indicazione di urgenza da parte di equipe socio-sanitaria territoriale (UVGT);
- presenza di problemi di tipo sociale: temporanee assenza o incapacità del caregiver abituale, insufficienza di supporto familiare, difficoltà a praticare soluzioni alternative al domicilio.

## COSTO DEL SERVIZIO

Le prestazioni di riabilitazione in regime diurno sono parzialmente a carico del Servizio Sanitario Regionale per i cittadini residenti in Lombardia; per i cittadini di altre Regioni la contribuzione va richiesta alla A.S.L. di residenza, che deve preventivamente autorizzare l'Istituto alla presa in carico.

L'utente partecipa alla spesa per le prestazioni riabilitative con le seguenti modalità

- pagando il ticket per la visita specialistica, se espressamente prescritta dal MMG;
- se la prescrizione riguarda Trattamenti Riabilitativi Ambulatoriali l'utente contribuisce pagando il ticket per l'intero ciclo di trattamenti previsto;
- se la prescrizione riguarda trattamenti in regime di Ciclo Diurno Continuo o in Day Hospital non è prevista alcuna contribuzione alla spesa da parte dell'utente.

## SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO

### Servizio di trasporto e servizio pasti

Day-Hospital: \*servizio di trasporto da e verso il domicilio, svolto dall'Istituto con mezzi appositamente attrezzati, dalle ore 7.30 alle ore 16.00, al costo di € 3,00 giornalieri \* servizio pasti al costo di € 4,00 giornalieri. \*servizio pasti + servizio trasporti € 5,00 giornalieri.

Ciclo Diurno Continuo: servizio di trasporto da e verso il domicilio, svolto dall'Istituto con mezzi appositamente attrezzati, dalle ore 7.30 alle ore 16.00, al costo di € 3,00 giornalieri

Gli utenti possono acquistare, all'atto della prenotazione e comunque prima dell'inizio dei trattamenti, pacchetti di prestazioni in numero corrispondente agli accessi previsti, per i quali viene rilasciata regolare ricevuta.

## ACCOGLIENZA

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

E' possibile visitare la struttura rivolgendosi al Servizio Sociale e/o al Servizio Accoglienza.

Al momento del ricovero l'ospite viene indirizzato dal personale degli uffici preposti ai servizi diurni. In occasione dell'ingresso vengono consegnati la presente Carta dei Servizi – completa di allegati – e altra documentazione utile al ricovero. Vengono illustrati i vigenti protocolli per le fasi della permanenza in Istituto (consultabili anche presso la Direzione d'Istituto).

## PRESA IN CARICO

L'Istituto privilegia il lavoro di gruppo; l'attività interdisciplinare trova attuazione nel lavoro dell'équipe socio-sanitaria, che lavora in modo integrato per conseguire il benessere della persona ed è composta da: medico geriatra, medico fisiatra, caporeparto, infermiere, ausiliario addetto all'assistenza, fisioterapista, logopedista.

L'équipe sanitaria-assistenziale, sulla base della prescrizione, redige per ciascun paziente preso in carico i seguenti documenti:

- **Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.)** elaborato dall'équipe di cura, che tiene conto in maniera globale dei bisogni e delle preferenze del paziente, delle sue disabilità ed abilità residue e recuperabili; tale piano definisce gli esiti desiderati, nonché le linee generali di intervento, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento dei risultati;
- **Programma riabilitativo individuale (p.r.i.)** nel quale vengono definiti specificatamente, in attuazione del P.R.I., le aree di intervento specifiche, gli obiettivi immediati ed a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori e la verifica degli interventi.

Nel corso della degenza vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- **Fascicolo sanitario**, contenente indicatori sociali, anamnesi medica, infermieristica e funzionale, P.R.I. e p.r.i., compilato all'ingresso dal medico accettante e aggiornato dal medico curante ogniqualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione bio-psico-sociale dell'ospite o eventi la cui registrazione sia utile e necessaria, per tutto il percorso dell'ospite all'interno della struttura;
- **Scheda di Dimissione Ospedaliera (S.D.O.FAM)** (per gli utenti del Day Hospital) contenente una serie di informazioni ricavabili direttamente dal fascicolo sanitario, tale da rappresentare in modo esaustivo l'evento di ricovero.

## MODELLO DI CURA

### Intervento Medico

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

L'Utente del servizio di Day Hospital che necessita con urgenza di trattamenti diagnostici, chirurgici, specialistici complessi (con necessità di ricovero ospedaliero) viene inviato in ospedale; in questi casi l'Istituto provvede direttamente e a proprie spese al trasferimento del paziente in ambulanza, avendo cura di preavvisare i familiari.

### **Intervento Assistenziale**

Le attività assistenziali vengono assicurate dal personale del Servizio, che si preoccupa altresì dell'accompagnamento di pazienti con difficoltà motorie nei luoghi di effettuazione delle prestazioni (Palestre, Terapie Fisiche, Inalazioni, Radiologia, ecc.).

Il personale ausiliario, infermieristico e medico garantisce il controllo della permanenza degli ospiti nel servizio; se l'utente intende allontanarsi, solo o con altri, deve avvisare il personale presente.

Per gli utenti che afferiscono al Ciclo Diurno Continuo è previsto il pasto servito alle ore 12.00. Tale possibilità è estesa agli utenti del Day Hospital con il pagamento di un contributo.

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

I protocolli relativi a tutte le procedure assistenziali sono consultabili presso la Direzione d'Istituto, la Direzione Medica e nel Servizio presso l'ufficio del Coordinatore.

### **Intervento Riabilitativo**

Il servizio di riabilitazione interno è coordinato da un medico fisiatra.

L'intervento riabilitativo è attuato, in accordo con le linee guida nazionali e con le indicazioni delle società scientifiche (in particolare per le persone anziane, della Società Italiana di Geriatria e Gerontologia), con l'obiettivo non solo di recuperare lo stato funzionale compromesso da uno o più eventi patologici, ma altresì di dare al paziente il massimo grado possibile di autonomia in relazione alle limitazioni imposte dalla sua patologia. La valutazione del paziente e l'attuazione dell'intervento devono pertanto tenere conto non solo degli aspetti puramente funzionali, ma anche di quelli sociali (ritorno del paziente al suo ambiente di vita: casa o residenza protetta) e clinici.

L'intervento riabilitativo è orientato principalmente alla riabilitazione motoria, in pazienti con patologia ortopedica o neurologica. E' attuato con la collaborazione di fisioterapisti, ma anche di terapisti occupazionali e logopedisti.

## **DIMISSIONI**

La degenza in cure intermedie ha carattere TEMPORANEO con DURATA VARIABILE, strettamente correlata al Progetto Riabilitativo Individuale stilato dall'équipe di reparto e nel rispetto delle norme vigenti che identificano solo la durata massima ammissibile.

La dimissione dai servizi di cure intermedie/riabilitazione può avvenire per il domicilio o verso altri servizi riabilitativi o assistenziali, ed è svolta in modo da garantire all'utente la necessaria continuità assistenziale, secondo le relative procedure vigenti in Azienda. La data di dimissione viene comunicata con congruo anticipo al paziente ed ai parenti (in caso di passaggio interno tra reparti riabilitativi l'informazione avviene anche il giorno prima).

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, tra l'altro:

- relazione clinica in busta chiusa;
- recapito del medico della struttura a cui potrà rivolgersi in caso di necessità;
- la documentazione clinica personale portata dal paziente.

## **PERSONALE**

L'Istituto rispetta gli standard di personale previsti dalle vigenti norme regionali per l'unità di offerta di riferimento ai fini del funzionamento e dell'accreditamento della struttura.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo dell'Istituto, le cui risorse professionali presenti superano i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia.

Nei servizi diurni è garantita la presenza medica per tutto l'orario di svolgimento dell'attività, dalle h. 8,30 alle h. 16.30 dal lunedì al venerdì.

L'Istituto si avvale inoltre di medici specialisti consulenti nelle principali branche sanitarie, tra cui: ortopedia, oculistica, cardiologia, pneumologia, endocrinologia, 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:

- Medico: camice bianco e casacca verde;
- Capo Reparto: 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.

La struttura si avvale della collaborazione di:

#### **Volontariato**

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 è operante, presso l'Istituto, la convenzione sottoscritta con l'Associazione "Unione Samaritana" ( tel. 02 41315381).

I volontari sono coordinati dal Funzionario di Servizio Sociale e una loro rappresentanza partecipa alla Commissione Mista Consultiva centrale.

#### **Servizio Civile volontario**

L'Azienda 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 dei ricoverati.

## **ORARI E TEMPI DELLA STRUTTURA**

#### **Ufficio Accoglienza – Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'Ufficio Accoglienza è a disposizione nei seguenti orari:

dal lunedì al giovedì dalle h. 9.00 alle 12.00 e dalle h. 14.00 alle 16.00

il venerdì dalle h. 9.00 alle 12.00

#### **Servizio Sociale**

Il Servizio Sociale riceve il pubblico:

lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle h. 11.00 alle 12.30

mercoledì e giovedì dalle h. 14.30 alle 16.00

E' consigliato l'appuntamento.

#### **SS Messe**

La S.Messa viene celebrata tutti i giorni alle ore 10.00.

#### **Biblioteca**

Tutti i giorni dalle 9.30 alle 16.30

#### **Bar interno**

dal lunedì al venerdì dalle h 6.30,00 alle h 18,00, sabato dalle h 7.30,00 alle h 18,00, domenica e festivi dalle h 8.30,00 alle h 18,00

## **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA**

- **Codice Etico:** adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione, 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: tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti ad 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 (U.R.P.):** 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;

\*raccolge 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 non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento delle stesse.

L'organizzazione, gli scopi e le funzioni dell'URP, nonché 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'U.R.P. è il Funzionario dei Servizi Sociali, e ne è responsabile il Direttore di Istituto

- **Consenso informato:** il medico di reparto informa il paziente sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il suo consenso alle cure e 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".

- **Valutazione della soddisfazione:** la valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari/care givers viene effettuata principalmente mediante la compilazione del questionario di gradimento proposto al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto. Il questionario viene somministrato almeno annualmente e comunque al termine del ricovero. Vengono garantiti l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, nonché la restituzione e la pubblicità dei risultati.

- **Tutela della privacy (D.Lgs.196/2003):** l'Azienda applica le disposizioni di cui alla normativa e al vigente Regolamento interno in materia. 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.

E' fatto esplicito divieto 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 care givers:** 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 all'interno del vigente "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l'Istituto.

Per ottenere il rilascio di copia del Fascicolo Socio-Sanitario occorre che il paziente, il tutore nel caso di persona incapace o interdetta, o altra persona formalmente delegata da questi, inoltrino - mediante compilazione di apposito modulo predisposto dall'Azienda - domanda agli uffici della Direzione Medica competente, che fornirà le informazioni sui tempi di consegna e sulla somme dovute avuto riguardo alle tariffe vigenti. I tempi di rilascio non possono superare i 30 giorni dalla richiesta.

Le richieste di rilascio di copia di cartella clinica e dell'acclusa scheda di dimissione ospedaliera da parte di soggetti diversi dall'interessato oltre a quelli sopra citati possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta sia giustificata 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. Sono comunque abilitati a visionare o a richiedere copia della cartella clinica: - 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 - gli eredi legittimi.

### 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.

## ALTRE INFORMAZIONI

**Telefono:** All'interno dell'Istituto sono dislocati apparecchi telefonici pubblici funzionanti con monete e tessere magnetiche. E' consentito ricevere ed effettuare telefonate presso il reparto di degenza utilizzando gli apparecchi portatili in dotazione.

**Giornali:** E' possibile acquistare quotidiani e riviste direttamente presso il reparto di degenza dove, al mattino passa un edicolante, autorizzato alla vendita.

**Oggetti personali:** non si risponde di perdite o sparizioni di oggetti personali di valore o denaro. In particolare si sottolinea l'importanza di concordare con il Capo Reparto la gestione delle protesi dentali o altri ausili personali. In caso contrario, si declina ogni responsabilità.

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro.

**Oggetti smarriti:** La segnalazione di smarrimento di oggetti personali va presentata al Servizio Sociale.

**Fumo:** In tutti gli spazi dell'Istituto è vigente il divieto di fumo ai sensi delle norme di riferimento.

**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**

Si intendono allegati a far parte integrante della presente Carta dei Servizi, anche se alla stessa non materialmente uniti, i seguenti documenti, che vengono consegnati e/o resi conoscibili agli utenti:

1. carta regionale dei diritti della persona anziana
2. modulo per segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
3. questionario di gradimento del servizio

