

# CURE INTERMEDIE RESIDENZIALI

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



# 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 Vimodrone .....	3
La struttura.....	4
Dove siamo.....	5
IL CENTRO DI CURE INTERMEDIE RESIDENZIALI .....	5
Condizioni che danno accesso al servizio.....	5
Gestione della lista d'attesa.....	5
Costo del servizio.....	6
MODELLO DI CURA.....	7
Accoglienza e presa in carico.....	7
Intervento Medico .....	8
Intervento Assistenziale.....	8
Alimentazione.....	8
Assistenza e sorveglianza.....	9
Intervento Riabilitativo .....	9
Intervento Sociale .....	9
Dimissioni .....	10
Il personale .....	10
Riconoscibilità degli operatori.....	11
In caso di decesso .....	12
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA .....	13
Accesso alla documentazione socio-sanitaria e rilascio di certificazioni.....	14
APPENDICE.....	16
Domande frequenti .....	16
Glossario.....	16
Allegati .....	19

# CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO

## BENVENUTO

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

Il documento che sta leggendo è la Carta dei Servizi del **Nucleo Cure Intermedie, Servizi Residenziali**. 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 chiariscono 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 col Pubblico (URP) è sempre a disposizione per ricevere osservazioni e suggerimenti utili a migliorare la nostra attività.

La Direzione

Rosaria Tufariello

## 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 e informazioni sul Nucleo di Cure Intermedie dell'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Vimodrone 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 è affisso nelle bacheche di reparto, è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza, può essere scaricato dal sito aziendale [www.golgiredaelli.it](http://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 Vimodrone, Piero Redaelli di Milano, Camillo Golgi di Abbiategrasso) lavorano oltre 1500 persone tra dipendenti e collaboratori.

## **L'ISTITUTO GERIATRICO PIERO REDAELLI DI VIMODRONE**

La differenziazione dei servizi offerti all'anziano, la loro interconnessione e l'apertura al territorio sono al centro di una politica di continuità assistenziale rivolta alla popolazione anziana del territorio di Vimodrone, Milano e provincia. Le attività dell'istituto sono coordinate dal Direttore d'istituto e dai Direttori Medici dell'Area Servizi Socio-Sanitari e dell'Area Cure Intermedie/Servizi Riabilitativi.

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

- **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)** per 261 posti; aderisce alla sperimentazione **RSA Aperta** ai sensi delle vigenti deliberazioni regionali
- **Centro di Cure Intermedie/servizi riabilitativi** (ex IdR, Istituto di Riabilitazione): servizi in degenza residenziale (198 posti), Day-Hospital (25 posti), Ciclo Diurno Continuo (30 posti)
- **Trattamenti riabilitativi** ambulatoriali individuali e di gruppo
- **Ambulatorio geriatrico in libera professione e servizi specialistici accreditati** col S.S.N.: Laboratorio di Analisi, Radiologia, Ecografia, Cardiologia, Pneumologia.

## ***LA STRUTTURA***

**Apertura e visite.** La struttura è accessibile ogni giorno dalle ore 11 alle 13 e dalle 16,30 alle 19. Nei giorni festivi dalle 11 alle 19.

Se necessario, è possibile concordare con l'équipe la permanenza di un familiare anche in altri orari.

**Ufficio Accoglienza:** riceve dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12.

Nel pomeriggio dalle 14.30 alle 16 su appuntamento, escluso il venerdì.

È possibile contattare l'ufficio telefonicamente ai numeri 02/2503.2225 - 02/2503.2266 o via e-mail: [accoglienza.redaelli\\_vi@golgiredaelli.it](mailto:accoglienza.redaelli_vi@golgiredaelli.it).

**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):** riceve dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12. Nel pomeriggio dalle 14.30 alle 16 su appuntamento, escluso il venerdì.

È possibile contattare l'ufficio telefonicamente: 02/2503.2279 o via e-mail: [info.redaelli\\_vi@golgiredaelli.it](mailto:info.redaelli_vi@golgiredaelli.it)

**Servizio Sociale:** riceve dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12. Nel pomeriggio dalle 14.30 alle 16 su appuntamento, escluso il venerdì.

Telefono: 02/2503.2278 oppure 02/2503.2256 o 02/2503.2226, e-mail:

[serviziosociale.vimodrone@golgiredaelli.it](mailto:serviziosociale.vimodrone@golgiredaelli.it).

Sono a disposizione dei pazienti:

- Una biblioteca interna con i quotidiani più diffusi
- Una sala-teatro con circa 200 posti, dove vengono organizzate attività di cineforum e spettacoli di intrattenimento
- Un bar interno in cui vengono praticati prezzi agevolati per gli ospiti
- Mensa per familiari, previo acquisto del buono pasto presso l'ufficio economale
- Sala parrucchiera/barbiere al piano seminterrato, con servizio a pagamento
- Distributori automatici di bevande calde e fredde.

All'esterno i pazienti possono utilizzare un ampio parco-giardino accessibile ai disabili. Tra gli alberi ad alto fusto e il laghetto ci sono zone d'ombra attrezzate con panchine. Nel periodo estivo vengono svolte nel parco, in un apposito gazebo, attività collettive di animazione.

Presso la Chiesa dell'Istituto, a fianco del teatro, alle 9,45 viene celebrata tutti i giorni la S. Messa. In occasione di festività importanti, le funzioni liturgiche si svolgono anche nei singoli reparti.

## ***DOVE SIAMO***

L'Istituto è in Via Giacomo Leopardi 3 a Vimodrone (MI) ed è facilmente raggiungibile in auto o in metropolitana: Linea 2 (linea verde) per Gessate, fermata Vimodrone.

## **IL CENTRO DI CURE INTERMEDIE RESIDENZIALI**

È accreditato dalla Regione Lombardia con D.g.r. n. 3057 del 1/08/2006 per le seguenti prestazioni:

- Riabilitazione in area Cure Intermedie ex Specialistica (34 posti letto in regime di ricovero ordinario)
- Riabilitazione in area Cure Intermedie ex Generale e Geriatrica (92 posti letto in regime di ricovero ordinario)
- Riabilitazione in area Cure Intermedie ex Mantenimento/Reinserimento (72 posti letto in regime di ricovero ordinario).

I reparti di degenza sono collocati nell'edificio principale dell'Istituto ai piani rialzato, secondo e quarto e sono composti da camere (con due letti) con servizi e impianto di climatizzazione. Su ciascun piano è disponibile la palestra dove viene svolta l'attività riabilitativa. Inoltre sono presenti: soggiorno con televisore, sala da pranzo, sale visita, studi medici e bagni attrezzati per disabili.

## **CONDIZIONI CHE DANNO ACCESSO AL SERVIZIO**

- Residenza in Regione Lombardia
- Presentazione della domanda in Ufficio Accoglienza, utilizzando l'apposita modulistica scaricabile dal sito internet [www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it), oppure disponibile presso la portineria dell'Istituto
- Idoneità della domanda. La Direzione Medica potrebbe richiedere ulteriori relazioni sanitarie e/o sociali. Se valutata idonea, la domanda viene collocata nella lista d'attesa specifica rispetto alle tre aree riabilitative sopra descritte.

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

La lista d'attesa è trasparente e viene gestita secondo il criterio cronologico.

È riconosciuta una priorità sulla base dei seguenti elementi:

- 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 dell'équipe socio-sanitaria territoriale (UVGT, Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale)
- Presenza di problemi di tipo sociale: temporanea assenza o incapacità del caregiver abituale, insufficienza di supporto familiare, difficoltà a praticare soluzioni alternative al domicilio.

## **COSTO DEL SERVIZIO**

Per i cittadini residenti in Lombardia la retta è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionale. I titolari di indennità di accompagnamento devono dichiarare all'INPS il periodo di ricovero di cui hanno usufruito.

Il servizio comprende:

- **Esami diagnostici, visite specialistiche e prescrizione farmaci**  
La prescrizione è responsabilità del medico di reparto e della Direzione sanitaria.
- **Presidi sanitari e ausili**  
L'Istituto provvede agli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito), di ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc.). I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, attraverso la valutazione dell'équipe, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine ecc.) da parte dell'ATS.
- **Servizio di podologia**  
I pazienti possono usufruire del servizio di podologia (curativa) o di pedicure (conservativa) solo su segnalazione del medico o dell'infermiere professionale coordinatore di reparto.
- **Servizio di trasporto in ambulanza**  
Il costo del servizio è a carico dell'Azienda in caso di ricovero in ospedale o per effettuare esami diagnostici prescritti dal medico di reparto.

Non è previsto il servizio di lavanderia della biancheria e degli indumenti personali del paziente.

# MODELLO DI CURA

## *ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO*

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

Al momento del ricovero il personale degli uffici preposti indirizza il paziente al reparto di destinazione, dove viene accolto da componenti dell'équipe di cura. In occasione dell'ingresso, al paziente vengono consegnati la presente Carta dei Servizi completa di allegati, la nota informativa di reparto e altra documentazione utile al ricovero. Vengono illustrati i protocolli in vigore per la permanenza in Istituto (consultabili anche presso la Direzione d'Istituto).

Il lavoro dell'équipe socio-sanitaria integra diverse figure professionali: medico, infermiere, operatore addetto all'assistenza, terapeuta della riabilitazione.

Per ciascun paziente preso in carico l'équipe sanitaria-assistenziale redige i seguenti documenti:

**Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.)**, che tiene conto in maniera globale dei bisogni e delle preferenze del paziente, delle sue disabilità e abilità residue e recuperabili; definisce gli esiti desiderati, 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, gli obiettivi immediati e 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 Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS)**, 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)** contenente una serie di informazioni sulla dimissione ospedaliera ricavabili direttamente dal fascicolo sanitario, tale da rappresentare in modo esaustivo l'evento di ricovero

**Consegna Integrata Personalizzata (C.I.P.)**, strumento ad uso dell'équipe di reparto (in prevalenza dell'Infermiere, dell'Ausiliario Socio-Assistenziale e del

Fisioterapista), sulla quale vengono redatte giornalmente le consegne relative alle variazioni delle condizioni clinico assistenziali dell'ospite.

### ***INTERVENTO MEDICO***

Al momento dell'ingresso, si svolgono la visita medica e l'osservazione infermieristica mirate a una prima valutazione funzionale e integrate, se necessario, da esami di laboratorio, radiografie, 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, di norma, effettuato nei primi giorni di degenza e monitorato nel corso del ricovero.

### ***INTERVENTO ASSISTENZIALE***

Le attività assistenziali vengono assicurate dal personale di reparto. In particolare, i pazienti 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:** a partire dalle ore 7 tutti i pazienti possono essere alzati, salvo controindicazioni dovute alla situazione clinico-funzionale, e con flessibilità legata alla situazione del singolo. Entro le ore 21 tutti i pazienti vengono preparati per il riposo notturno.

**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; nei primi giorni del ricovero viene sottoposto a bagno completo (bagno assistito). Il bagno completo o la spugnatrice completa vengono ripetuti di norma ogni 15 giorni.

### ***ALIMENTAZIONE***

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

- Colazione dalle 8 alle 8.30
- Pranzo dalle 12 alle 13
- Cena dalle 18 alle 19.

Il menù, esposto in reparto, consente la scelta fra diverse alternative, la prenotazione avviene a cura dell'Infermiere coordinatore.

In caso di preferenze alimentari o di problemi di masticazione, deglutizione, di dieta o per pazienti in nutrizione enterale, sono previsti menù adattati alle esigenze del paziente.

## ***ASSISTENZA E SORVEGLIANZA***

Per assicurare ai pazienti le cure, l'assistenza, la sorveglianza e il monitoraggio clinico-infermieristico, la presenza di personale medico, infermieristico e ausiliario è garantita 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Qualora si renda necessario un controllo visivo continuo per i pazienti che versano temporaneamente in condizioni particolari (per esempio stati di agitazione, confusione e non collaboranti), i medici possono chiedere la presenza e la collaborazione di un familiare o di un assistente in alcuni momenti della giornata, ad esempio durante i pasti.

Se il paziente decide di allontanarsi dal reparto, solo o con altri, deve avvisare il personale di reparto. Le uscite sono possibili solo in giornata, e su progetto specifico o per necessità inderogabili: in questi casi occorre richiedere per iscritto l'autorizzazione del Medico del reparto, da consegnare in portineria al momento dell'uscita.

## ***INTERVENTO RIABILITATIVO***

Ogni paziente viene affidato alle cure di un Medico di Reparto, responsabile dell'attuazione del P.R.I. Coadiuvato da un Medico Fisiatra, coordina l'intervento riabilitativo, sanitario e assistenziale interagendo con tutte le figure dell'équipe.

Il programma di riabilitazione può essere svolto individualmente o a piccoli gruppi e viene verificato almeno settimanalmente.

Sono tre gli obiettivi principali su cui si misura l'efficienza e l'efficacia degli interventi:

- **Recupero funzionale** e promozione della riserva funzionale: riguarda il miglioramento delle prestazioni fisico/psichiche del paziente ed è l'obiettivo principale della riabilitazione
- **Rientro a domicilio**: valutare eventuali modifiche (spazi e protesi, abbattimento barriere) nell'ambiente di vita del paziente in funzione delle proprie capacità residue
- **Stabilità clinica**: l'obiettivo è quello di ridurre la gravità e la frequenza dei disturbi clinici.

## ***INTERVENTO SOCIALE***

Il Servizio Sociale ha la funzione di informare e orientare il paziente e/o i familiari rispetto ai servizi presenti sul territorio e alle risorse accessibili.

Su segnalazione dell'équipe di reparto, l'Assistente Sociale:

- Effettua colloqui con pazienti e familiari

- Interviene nell'eventuale percorso di trasferimento del paziente dai nuclei riabilitativi alla RSA
- Segnala i casi in carico ai Servizi Sociali del Comune di residenza
- Collabora con la rete dei Servizi territoriali per organizzare il rientro a domicilio
- Se necessario interviene per richiedere forme di tutela giuridica.

### ***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/o con i servizi territoriali.

Alla momento della dimissione, all'interessato vengono consegnati:

- Relazione clinica in busta chiusa
- Recapito del medico della struttura a cui potrà rivolgersi in caso di necessità
- Documentazione clinica personale portata dal paziente.

### ***IL PERSONALE***

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

- 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.
- 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.

### ***RICONOSCIBILITÀ 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.

Il personale è anche riconoscibile dalla divisa:

- Medico: camice bianco e casacca verde
- Infermiere coordinatore: divisa bianca con bordino verde
- Infermieri: divisa bianca con bordino azzurro-grigio
- Fisioterapista: polo blu e pantaloni azzurri
- Personale ausiliario: casacca e pantaloni bianchi
- Personale addetto alla pulizia ambientale: divisa grigia
- Volontari: camice azzurro.

### ***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 l'Associazione Unione Samaritana (tel. 02 26510000, *e-mail*: us.miredaelli@gmail.com) e con l'Associazione Maria Immacolata (tel. 02 27408761).

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.

## ***IN CASO DI DECESSO***

Nel caso di decesso del paziente, 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 accessibile tutti i giorni dell'anno (sabato, domenica e festivi compresi), dalle ore 10 alle 12 e dalle 15 alle 17. Si raccomanda di avvisare la portineria. Telefono: 02.250321.

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

## ***ALTRE INFORMAZIONI***

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

**Oggetti personali.** Non si risponde di perdite o sparizioni di oggetti personali di valore o denaro. 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 vietato fumare.

**Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche.** L'Istituto possiede un Piano di Emergenza ed Evacuazione dell'Istituto contiene informazioni utili e indica specifiche procedure operative per ridurre al minimo i pericoli per le persone presenti nella struttura.

Il personale dell'Istituto è stato addestrato a 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.

**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.

## **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA**

### ***CODICE ETICO***

Indica gli impegni che l'Azienda si assume nei confronti delle persone e delle organizzazioni a cui offre i propri servizi o con cui collabora. Secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dalla normativa prevista per la Pubblica Amministrazione, al Codice Etico si affianca il Modello di Organizzazione e Controllo.

Tutte le persone che operano per conto dell'Azienda devono attenersi ai valori espressi nel documento, costruendo relazioni improntate a collaborazione e rispetto. L'impegno a rispettare il Codice Etico è parte integrante dei rapporti instaurati con l'Azienda e vale in tutte le situazioni previste dallo svolgimento del lavoro.

### ***CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA***

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

### ***UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)***

È preposto ad informare, facilitare l'accesso ai servizi erogati, accogliere segnalazioni e/o encomi degli utenti.

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 Funzionario dei Servizi Sociali, il responsabile è il Direttore di Istituto.

### ***CONSENSO INFORMATO***

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.

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.

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 dei pazienti e dei loro familiari/caregiver avviene principalmente mediante il questionario di gradimento, consegnato all'ingresso unitamente alla carta dei servizi. Può essere compilato (anche in forma anonima) e inserito nell'apposita cassetta sempre presente in atrio centrale.

### ***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. A pazienti e familiari è vietato 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.

### ***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 all'Ufficio Accoglienza, mediante la compilazione di un apposito modulo pubblicato sul sito aziendale [www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it). I costi di riproduzione della documentazione e i tempi di consegna sono esposti nel sito dell'Ente, nella sezione "Statuto e regolamenti".

L'Autorità Giudiziaria, l'INAIL (in caso di infortunio occorso a 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 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.

**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 che usufruisce dell'indennità di accompagnamento conserva il diritto a beneficiarne durante il ricovero in Cure Intermedie?

No, l'indennità di accompagnamento non viene erogata in caso di ricoveri a carico del Sistema Sanitario Regionale.

Il ricovero riabilitativo dura 90 giorni?

Assolutamente no, la durata del ricovero dipende da diagnosi, effettiva capacità di recupero riabilitativo e collaborazione del paziente. Nel ricordare che il ricovero in cure intermedie è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale, le dimissioni, una volta comunicata la data, sono tassative.

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 Infermiere Coordinatore per l'organizzazione dell'uscita. Le uscite sono limitate alla sola fascia diurna, non notturna.

### GLOSSARIO

#### **ADI — Assistenza Domiciliare Integrata**

Insieme di servizi e interventi socio sanitari domiciliari. Gli interventi, erogati gratuitamente dall'ATS, sono effettuati da medici, infermieri e fisioterapisti secondo un piano di cura personalizzato (Piano di Assistenza Individuale - PAI).

#### **Amministratore di sostegno**

Figura di protezione giuridica (Legge 6/2004) nominata dal Giudice Tutelare, su istanza di parte. Tutela i soggetti con patologie che li rendono in via temporanea o permanente impossibilitati, parzialmente o totalmente, a curare i propri interessi personali e patrimoniali.

#### **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.

### **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. Richiede la corresponsione di una retta.

### **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.

### **Day Hospital**

Eroga attività di recupero **e di riabilitazione funzionale** a pazienti portatori di disabilità fisiche, in fase post-acuta, che **non necessitano di ricovero in degenza a tempo pieno**.

### **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.

### **Hospice**

Servizio residenziale diretto a persone affette da malattie irreversibili in fase terminale, che per motivi familiari o clinici non possono essere seguite a domicilio.

### **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. Rientra tra le figure tecniche del comparto di sanità pubblica (accordo Stato Regioni, 2001).

### **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**

Dedicata a persone anziane non autosufficienti che necessitano di assistenza continuativa, anche di tipo medico- infermieristica. La retta è a carico privato e comprende sia le prestazioni alberghiere che quelle assistenziali e sanitarie. Il Comune di residenza dell'anziano può valutare un contributo economico solo dopo aver esaminato la situazione socio-economica del nucleo familiare e degli obbligati per legge.

### **RSA Aperta**

Sperimentazione lanciata da Regione Lombardia nel 2014 e aggiornata con la dgr 7769 del 2018. La misura è dedicata agli anziani che vivono presso il loro domicilio in presenza di un caregiver che presta assistenza.

Gli utenti aventi i requisiti possono usufruire di prestazioni differenziate, accedendo alle RSA che aderiscono alla misura.

### **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 dell'Istituto.

- All. 1 — Carta regionale dei Diritti della persona anziana
- All. 2 — Modulo per segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- All. 3 — Questionario di gradimento del servizio
- All. 4 — Menù tipo.