

SERVIZI RIABILITATIVI NON RESIDENZIALI

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



SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO3

Benvenuto3

La Carta dei Servizi3

L'azienda Golgi Redaelli3

L'Istituto Geriatrico Camillo Golgi di Abbiategrasso4

La struttura5

Altre informazioni10

Dove siamo **Errore. Il segnalibro non è definito.**

SERVIZI RIABILITATIVI NON RESIDENZIALI6

Come si accede6

Gestione della lista d'attesa7

Costo dei servizi7

Day Hospital o Ciclo Diurno Continuo: presa in carico del paziente8

Modello di cura9

Dimissioni9

Il personale9

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA10

Accesso alla documentazione socio-sanitaria e rilascio di certificazioni12

APPENDICE13

Glossario13

ALLEGATI15

CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO

BENVENUTO.

Le diamo il benvenuto all'Istituto Geriatrico Camillo Golgi di Abbiategrasso. Il documento che sta leggendo è la **Carta dei Servizi Riabilitativi Non 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 Direttrice
Angela Verga

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 sui Servizi Riabilitativi dell'Istituto Geriatrico Camillo Golgi di Abbiategrasso 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.

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 CAMILLO GOLGI DI ABBIATEGRASSO

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 la nuova Residenza Sanitaria Assistenziale: inaugurata a settembre 2015 e realizzata con soluzioni architettoniche e impiantistiche di assoluto pregio, la nuova RSA è dotata di 128 posti letto, suddivisi in due reparti posti al I e al II piano dell'edificio, di 18 alloggi protetti per persone anziane e/o disabili al III piano e accoglie al piano terra un'ampia varietà di servizi ambulatoriali e diurni di carattere riabilitativo. La progettazione degli ambienti interni della residenza sanitaria garantisce un elevato livello di qualità alberghiera (anche attraverso l'utilizzo di arredi non standardizzati) e favorisce l'integrazione dell'anziano attraverso l'utilizzo, anche in condivisione con i familiari, di ampi e accoglienti spazi comuni.

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

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), 334 posti letto. Aderisce alla sperimentazione regionale RSA Aperta
- Cure Intermedie/servizi riabilitativi (ex IdR): degenza residenziale (150 posti letto), Day Hospital per 20 posti letto (5 di Specialistica e 15 di Geriatrica)
- Ciclo Diurno Continuo (CDC), 16 posti

- Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo
- Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo per minori
- Ambulatorio di Valutazione Geriatrica
- ADI Assistenza Domiciliare Integrata (ATS Città Metropolitana, distretto di Abbiategrasso);

LA STRUTTURA

Ufficio Accoglienza: riceve dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 16, il venerdì dalle 9 alle 12. È possibile prendere contatto via telefono: 02/94852270 oppure 02/94852631 o 02/94852212 via e-mail: accoglienza.golgi@golgiredaelli.it.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): possibile accedervi per il tramite dell'Ufficio Accoglienza o del Servizio Sociale. Per contattare il Responsabile dell'Ufficio è possibile prendere appuntamento telefonicamente o via e-mail: m.gioletta@golgiredaelli.it.

A disposizione degli ospiti ci sono ampi spazi di conversazione collocati nelle adiacenze dell'ingresso e lungo i corridoi, una sala incontri, uno spazio lettura con i quotidiani più diffusi, un bar interno dove vengono praticati prezzi calmierati ai degenti e ai loro familiari (orari: da lunedì a venerdì 6.30-18, sabato 7.30-18, domenica e festivi 8.30-18), distributori automatici di snack e bevande calde e fredde.

La Chiesa dell'Istituto è aperta tutto il giorno. Le Messe sono celebrate dal lunedì al venerdì alle 9.15; il sabato alle 9.15 e alle 18; i giorni festivi e la domenica alle 9.30 e alle 10.30.

DOVE SIAMO

L'Istituto Geriatrico Camillo Golgi è in Piazza Emanuele Samek Lodovici 5 ad Abbiategrasso (MI). È raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- treno da Milano (stazione Porta Genova o Milano San Cristoforo) linea Milano - Mortara;
- autobus linea Milano - Abbiategrasso, partenza dal piazzale della stazione Romolo della MM2 (linea verde) o dalla stazione di Milano Bisceglie MM1 (linea rossa).

SERVIZI RIABILITATIVI NON RESIDENZIALI

Il servizio di Day Hospital, il servizio di Ciclo Diurno Continuo e il servizio Riabilitativo Ambulatoriale sono accreditati dalla Regione Lombardia.

I servizi riabilitativi diurni sono collocati al piano terra della nuova struttura, inaugurata nel Settembre 2015.

Gli ambienti dei servizi diurni sono costituiti da: due sale d'attesa, uno spazio soggiorno ampio, luminoso e confortevolmente arredato, una sala da pranzo, una zona servizi con cucina, studi medici, sala infermieristica e locali polifunzionali, 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, oltre a locali dedicati alle diverse terapie fisiche.

Il **servizio di Day Hospital** è rivolto a chi presenta menomazioni e disabilità (transitorie, permanenti o riacutizzazioni) che necessitano di prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative. Al servizio accedono utenti che non richiedano assistenza sanitaria continuativa, in grado di affrontare il tragitto quotidiano dalla propria abitazione all'Istituto. Offre 20 posti (5 in area Specialistica e 15 in area Generale e Geriatrica).

Il **ricovero in regime diurno continuo** è rivolto a persone 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 adotta approcci individuali e di gruppo e viene classificato in tre fasce, in relazione al grado d'intensità richiesto. I posti disponibili sono 16.

Le **cure riabilitative in regime ambulatoriale** sono rivolte a persone con disabilità che causano o potrebbero causare, nel breve periodo, deficit funzionali tali da limitare l'autonomia negli atti della vita quotidiana. Al servizio accedono utenti che hanno bisogno di terapie riabilitative e/o abilitative continuative, per cui non sia richiesto ricovero o regime diurno continuo.

L'intervento è classificato in tre fasce, in relazione al grado di intensità richiesto. I trattamenti riabilitativi sono individuali e di gruppo.

COME SI ACCEDE

Al **Day Hospital** e al **Ciclo Diurno Continuo** si accede presentando la domanda in Ufficio Accoglienza (dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 16, il venerdì dalle

9 alle 12) oppure inviando la domanda compilata all'indirizzo e-mail :

accoglienza.golgi@golgiredaelli.it.

La modulistica è scaricabile dal sito internet www.golgiredaelli.it oppure disponibile presso la portineria dell'Istituto.

Al **Servizio Riabilitativo Ambulatoriale** si accede presentando l'impegnativa presso l'Ufficio Accoglienza (dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 16, il venerdì dalle 9 alle 12), oppure inviando la richiesta di visita o trattamenti all'indirizzo mail: accoglienza.golgi@golgiredaelli.it.

Per accedere ai trattamenti con il Servizio Sanitario Regionale occorre effettuare una visita dal Fisiatra il quale prescriverà i trattamenti al paziente.

In regime di solvenza il paziente può accedere direttamente ai trattamenti anche senza prescrizione medica.

GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa è trasparente e viene gestita dalla Direzione Medica 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
- Infortuni sul lavoro
- Prescrizione ausili.

COSTO DEI SERVIZI

Prestazioni di riabilitazione in regime diurno

Per i cittadini residenti in Lombardia sono parzialmente a carico del Servizio Sanitario Regionale. L'utente partecipa alla spesa per le prestazioni riabilitative con le seguenti modalità:

- Per la visita specialistica (geriatrica o fisiatrica), se prescritta dal MMG, pagamento del ticket
- Per l'intero ciclo di trattamenti previsto, se la prescrizione riguarda Trattamenti Riabilitativi Ambulatoriali, pagamento del ticket
- Se la prescrizione riguarda trattamenti in regime di Ciclo Diurno Continuo o in Day Hospital, il servizio è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionale e nessuna contribuzione è richiesta all'utente.

Day Hospital

Trasporto da e verso il domicilio: € 3 al giorno. Viene svolto dall'Istituto con mezzi appositamente attrezzati, dalle ore 7.30 alle ore 16.00.

Pasto: € 4 al giorno.

Trasporto + pasto: € 5 al giorno.

Ciclo Diurno Continuo

Trasporto da e verso il domicilio: € 3 al giorno. Viene svolto dall'Istituto con mezzi appositamente attrezzati, dalle ore 7.30 alle ore 16.00.

Pasto: compreso nel servizio.

DAY HOSPITAL O CICLO DIURNO CONTINUO: PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE

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

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 eventuali interventi sanitario-assistenziali necessari.

Intervento Assistenziale. Le attività assistenziali vengono assicurate dal personale del Servizio, che accompagna i 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.

Intervento Riabilitativo. In pazienti con patologia ortopedica o neurologica, l'intervento riabilitativo è orientato principalmente alla riabilitazione motoria e prevede la collaborazione di fisioterapisti, terapisti occupazionali e logopedisti.

DIMISSIONI

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

Al momento della dimissione, all'interessato viene consegnata la relazione clinica in busta chiusa.

IL PERSONALE

L'Istituto rispetta gli standard di personale previsti dalle attuali norme regionali per l'unità di offerta di riferimento. 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.

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

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.

Inoltre, il personale è 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
- Personale addetto alla pulizia ambientale: divisa grigia
- Volontari: camice bianco.

ALTRE INFORMAZIONI

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.

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. 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

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 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.