

HOSPICE

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



- SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO	4
Benvenuto.....	4
La Carta dei Servizi	4
L'azienda Golgi Redaelli	4
L'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Milano	5
NUCLEO HOSPICE	7
La rete delle cure palliative della Regione Lombardia.....	8
Condizioni che danno titolo all'accesso al servizio	8
Retta giornaliera.....	9
Servizi aggiuntivi a pagamento	9
IL TEAM E IL MODELLO DI CURA	9
Accoglienza e presa in carico	9
Il personale.....	9
Dimissioni.....	11
Altre informazioni.....	12
In caso di decesso.....	13
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA.....	14
Allegati	17

- CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO

BENVENUTO

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

Il documento che sta leggendo è la Carta dei Servizi del Nucleo Hospice.

Abbiamo qui raccolto le informazioni più importanti: quali sono i nostri servizi e come può utilizzarli, come accogliamo i pazienti e come ci prendiamo cura dei loro bisogni. Notizie pratiche quindi, ma anche informazioni che esprimono il nostro modo di lavorare e intendere la salute e il servizio agli utenti.

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

Il Direttore Operativo degli Istituti

Dott. Giovanni Mercuri

LA CARTA DEI SERVIZI

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

Questa Carta dei Servizi fornisce notizie ed informazioni sul Nucleo Hospice dell'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Milano, ed è redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

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

L'AZIENDA GOLGI REDAELLI

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

Ente pubblico senza fini di lucro, è parte integrante della rete dei soggetti pubblici e privati impegnati nelle attività di servizio alla persona; con essi lavora in una logica di trasparenza, cooperazione e condivisione di indirizzi regionali.

Per sostenere l'accessibilità ai servizi e recepire i bisogni emergenti, l'azienda dialoga con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

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

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

L'ISTITUTO GERIATRICO PIERO REDAELLI DI MILANO

Il nostro è un centro di eccellenza che fa della differenziazione dei servizi offerti all'anziano, della loro interconnessione e dell'apertura al territorio il perno di una politica di continuità assistenziale rivolta alla popolazione anziana del territorio di Milano e provincia.

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

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

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), 310 posti (di cui 88 riservati a persone con demenze e problemi comportamentali)
- Centro Diurno Integrato (CDI), 20 posti
- Cure Intermedie (ex IdR): Riabilitazione residenziale per 256 posti (di cui 10 posti letto di Post Acuta),
- Servizi riabilitativi diurni:
 - Day Hospital per 35 posti (10 di Specialistica e 25 di Geriatrica), dove hanno luogo il Progetto Me.Mo.Ri. e il Progetto Parkinson
 - Ciclo Diurno Continuo (CDC), 30 posti
 - Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo
- Nucleo Hospice, 10 posti
- Servizi territoriali quali:
 - RSA Aperta con una capienza secondo il budget assegnato da ATS
 - Assistenza Domiciliare Integrata

- Servizi specialistici accreditati con il SSN:
 - Laboratorio di Analisi,
 - Radiologia diagnostica ed Ecografia internistica,
 - Ambulatorio Visite Fisiatriche,
 - Ambulatorio Visite Geriatriche;
- Centro Disturbi Cognitivi Demenze (ex UVA): visite specialistiche per le persone con decadimento cognitivo, Test neuropsicologici per la valutazione della demenza.

LA STRUTTURA

Apertura e visita

Le visite all' Ospite nel reparto Hospice sono consentite tutti i giorni, dalle ore 7.00 alle 22.00; in caso di necessità, anche durante le ore notturne.

Ufficio Accoglienza

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

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Riceve dal lunedì al giovedì 9-12.30 e 14.30-16, venerdì 9-12.30. È possibile prendere contatto tramite il numero: 02/41315.213 o via e-mail: info.redaelli_mi@golgiredaelli.it

Servizio Sociale

Riceve lunedì, martedì, giovedì e venerdì (11-12.30), martedì, mercoledì e giovedì (14.30-16) su appuntamento. Telefono: 02/41315.230/233/ 327/469, e-mail: serviziosociale.milano@golgiredaelli.it.

Direzione Medica

il Direttore Medico è disponibile al colloquio previo appuntamento via telefono: 02.41315/361-280 oppure via e-mail: direzione.medica_mi@golgiredaelli.it

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

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

DOVE SIAMO

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

IL NUCLEO HOSPICE

L'Hospice è stato accreditato dalla Regione Lombardia con Dgr 15297 del 28/11/2003 per n. 10 posti-letto, come confermato da ultimo ai sensi della Dgr 5018/2016 con deliberazione ATS n. 1229 del 25/09/2017.

Accoglie persone non assistibili presso il domicilio in quanto affette da malattia ad andamento irreversibile, in fase avanzata e terminale e non più suscettibili di trattamenti specifici per la guarigione o per il contenimento della progressione della malattia stessa.

Si caratterizza per il limitato ricorso agli interventi sanitari e per l'elevata intensità assistenziale.

Obiettivo principale dell'intervento è quello di accompagnare la persona e la sua famiglia, in questa fase della vita, nel pieno rispetto della loro dignità, mediante il controllo del dolore e il contenimento del disagio fisico e psichico.

La degenza è subordinata alla presenza dei requisiti di idoneità, che vengono periodicamente rivalutati.

È posizionato al 1° piano del corpo centrale dell'Istituto, ed è facilmente raggiungibile seguendo l'apposita segnaletica interna - AREA VERDE.

Il nucleo è composto da dieci camere disposte sul lato destro, mentre sul lato sinistro si articolano i servizi.

Le camere sono tutte con letto singolo e servizi e sono tutte dotate di impianto di climatizzazione e presa antenna TV, ed inoltre risultano perfettamente adeguate agli standard strutturali richiesti dalla Regione.

All'interno delle camere ciascun ospite ha a disposizione: un letto attrezzato di attacco per gas medicali, un comando elettrico per il movimento delle tapparelle, un comodino, un armadio per riporre i propri effetti personali, un piccolo scrittoio e scaffali. L'arredo è particolarmente curato.

In ciascuna camera sono anche disponibili: - una poltrona-letto per consentire, a chi lo desiderasse (familiare o altra persona di fiducia) il pernottamento; - un tavolino ove il familiare o altro caregivers può, su richiesta, consumare il pasto fornito dall'Istituto.

Nel nucleo sono a disposizione di utenti e familiari: n. 2 distinti spazi soggiorno (di cui uno dotato di televisore), n. 1 zona servizi con cucina, n. 1 tisaneria accessoriata con forno a microonde, frigo e fornelli elettrici n. 1 sala relax con comode poltrone, n. 1 impianto video e hi-fi.

- LA RETE DELLE CURE PALLIATIVE DELLA REGIONE LOMBARDIA

Il nostro Hospice fa parte della Rete di cure palliative della Città di Milano, che favorisce il ricovero di pazienti in tali strutture secondo criteri di priorità condivisi, evitando il più possibile il ricorso a forme di ospedalizzazione improprie.

Presso l'Ospedale Fatebenefratelli è attivo uno sportello informativo della Rete Cure Palliative Milano volto ad orientare e a fornire informazioni su tutte le strutture che propongono servizi legati alle cure palliative, presenti sul territorio di Milano.

Lo sportello è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,30 chiamando il n° 02.6363.2946.

I ricoveri di pazienti provenienti dagli Ospedali vengono organizzati direttamente dal coordinatore o dal medico di Reparto.

- CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO

Occorre trovarsi nelle condizioni di paziente con patologia oncologica, o non oncologica, in fase terminale. Per il ricovero dei pazienti oncologici è necessario essere inseriti nella rete di cure palliative previo colloquio con un case manager di una struttura accreditata (attraverso gli ospedali se il paziente è ricoverato o direttamente presso una struttura). Per i pazienti non oncologici è necessario presentare domanda in Ufficio Accoglienza utilizzando apposita modulistica reperibile sul sito internet www.golgiredaelli.it ovvero presso l'Ufficio Accoglienza.

RETTA GIORNALIERA

La retta di ricovero è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionale per i cittadini residenti in Lombardia.

Nel corso della degenza vengono effettuate prestazioni sanitarie e specialistiche, e/o forniti presidi sanitari ed ausili a carico del SSN, fra cui:

1. esami diagnostici e visite specialistiche;
2. fornitura di presidi sanitari ed ausili: oltre ai farmaci, vengono anche forniti i presidi per la gestione dell'incontinenza (pannolini, cateteri vescicali, uroline) e quelli per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito), nonché gli ausili ed ortesi per la deambulazione (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.).

SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO

- Servizio di parrucchiere e barbiere
L'istituto dispone di un servizio interno di parrucchiere e barbiere, che può essere richiesto su prenotazione con onere a carico del richiedente.
- Pasti per parenti e caregivers.

IL TEAM E IL MODELLO DI CURA

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

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

Al momento del ricovero, l'ospite viene accolto direttamente dall'equipe di cura in Hospice. In occasione dell'ingresso vengono consegnati la presente Carta dei Servizi completa di allegati.

PERSONALE

La Regione Lombardia ha individuato le figure professionali che devono essere presenti in ogni Hospice, prevedendo appositi standard assistenziali. Le risorse professionali attualmente presenti in Istituto superano tali standard. Esse sono:

- Direttore Medico dell'Area Socio-Sanitaria;
- Medico Dirigente dedicato al Nucleo;
- Psicologi;

- Infermiere Coordinatore;
- Infermieri Professionali;
- Operatori Socio-Sanitari;
- Ausiliari Socio-Assistenziali;
- Assistente Sociale;
- Arteterapeuta;
- Assistente Spirituale;
- Volontari.

L'Istituto si avvale inoltre anche di medici specialisti nelle principali branche sanitarie.

Viene privilegiato il lavoro di gruppo. Il team lavora in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona; elabora piani di assistenza individuali, verifica gli obiettivi in base ai bisogni, coinvolgendo sempre l'ospite ed i suoi familiari.

Il paziente ed i familiari possono trovare sempre nel nucleo figure di riferimento stabili e preparate, alle quali esprimere i loro bisogni.

Nel corso della degenza vengono utilizzati gli strumenti di lavoro previsti dalla normativa regionale per i servizi socio-sanitari accreditati.

L'intervento viene garantito ventiquattro ore su ventiquattro, secondo i seguenti orari e modalità:

- il Medico: è presente nei giorni dal lunedì al venerdì, e dalle ore 09.00 alle 13.00 e il giovedì dalle 8.30 alle 17.30; negli altri orari, e nei giorni di sabato, domenica e festivi è attivo un servizio di guardia medica. Il Medico è sempre disponibile per colloqui con i familiari dei pazienti;
- il Coordinatore di Reparto: è presente nei giorni dal lunedì al venerdì, e dalle ore 07.00 alle 14.30; negli altri orari, e nei giorni di sabato, domenica e festivi è l'infermiere di reparto presente sulle 24 ore. Il Coordinatore di reparto è disponibile per colloqui con i familiari dei pazienti;
- gli Infermieri, gli Operatori Socio-Sanitari e gli Ausiliari Socio-Assistenziali: garantiscono l'assistenza necessaria in forma continuativa;
- gli Psicologi: prestano un servizio di ascolto e di sostegno a pazienti, familiari ed operatori.
- l'Assistente Sociale: è presente nella struttura dal lunedì al venerdì. Riceve presso il Nucleo, il mercoledì, dalle ore 10.00 alle 12.00 e, su appuntamento telefonico

(02- 41315327) nelle altre giornate e nei propri orari di ricevimento, esposti in reparto.

- l'Arte-terapeuta: propone una forma alternativa di comunicazione, personale ed impersonale. È presente in reparto due pomeriggi a settimana, e modula i suoi interventi in base alle richieste.
- l'Assistenza spirituale: viene garantita dal Cappellano dell'Istituto. Nel rispetto di ogni convinzione, gli ospiti aderenti ad altre religioni possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.
- i Volontari: operano, in convenzione con l'Istituto, i Volontari dell'Associazione "Unione Samaritana", adeguatamente formati per assistere malati terminali e i loro familiari.

Le attività assistenziali (tra cui igiene personale ed alimentazione), sono completamente personalizzate in base alle esigenze di cura del singolo. Il referente di tali attività è il Capo Reparto, e le stesse vengono assicurate dal personale di reparto.

I volontari sono presenti tutti i giorni dal lunedì alla domenica in base alla loro disponibilità. Sono coordinati dal referente della loro associazione e integrano i loro interventi su indicazione del Medico e del Coordinatore di reparto.

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;
- Coordinatore di Reparto: divisa bianca con bordino verde;
- Infermieri: divisa bianca con bordino azzurro-grigio;
- Personale ausiliario: casacca e pantaloni bianchi;
- Personale addetto alla pulizia ambientale: divisa grigia;
- Volontari: camice bianco.

DIMISSIONI

L'équipe di reparto si impegna ad organizzare dimissioni protette, nel caso in cui il paziente e la sua famiglia, desiderino il rientro al domicilio, o il trasferimento presso

altra struttura del territorio.

Al momento della dimissione, il medico di reparto predispone adeguata relazione in ordine ai problemi clinici, funzionali ed assistenziali, gli ausili opportuni, le eventuali modifiche dell'ambiente di vita che si rendano 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, in modo da garantire all'utente la necessaria continuità assistenziale, secondo le relative procedure vigenti in Azienda.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- relazione clinica in busta chiusa
- la documentazione clinica personale portata dall'Ospite al momento dell'ingresso nella struttura.

ALTRE INFORMAZIONI

SS Messe

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

Biblioteca

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

Bar interno

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

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

Oggetti personali. Il Caporeparto è a disposizione per concordare le modalità di gestione delle protesi dentali o di altri ausili personali. In caso contrario, si declina ogni responsabilità. L'Istituto invita Ospite e caregivers a limitare la detenzione in struttura di oggetti di valore suscettibili di smarrimento furto o distruzione.

L'Ente risponde per gli oggetti affidati direttamente alla sua custodia, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c..

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

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

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

Il personale dell'Istituto è addestrato a intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso, ridurre i danni e portare soccorso alle persone eventualmente colpite.

Si raccomanda ai visitatori di informarsi, presso le bacheche poste nelle aree comuni, sui comportamenti da adottare in caso di emergenza e a localizzare le uscite di emergenza più vicine.

Pasti dei familiari.

Ad un solo familiare è concesso di consumare il pasto in camera del paziente.

Il familiare/caregivers di riferimento presente durante la giornata può usufruire del pasto in camera con il proprio caro, previa prenotazione il giorno precedente.

La prenotazione si effettua direttamente in reparto.

Se invece il familiare desidera consumare il pasto presso la mensa dell'Istituto è necessario acquistare il buono pasto (da € 5) presso la Cassa economale (aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 11,30).

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

IN CASO DI DECESSO

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

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

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

Nel rispetto di ogni convinzione, gli ospiti aderenti ad altre religioni possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede e usufruire della Stanza del Silenzio istituita, su impulso del Comune di Milano, con protocollo d'intesa tra l'Azienda e numerose confessioni religiose.

- **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA**

DAT- DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO (LEGGE 22.12.2017, N. 219)

L'Azienda si impegna al rispetto delle disposizioni anticipate di trattamento come da indicazioni prescritte dalla legge. Pertanto gli ospiti, i familiari o chiunque sia a conoscenza di eventuali disposizioni riguardanti l'ospite ricoverato è tenuto ad informare la Direzione Medica o il Medico di Reparto.

CODICE ETICO

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

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

APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI CURE PALLIATIVE E DIRITTI DEL MALATO

- Delibera Regionale n. x/5918 del 28/11/2016 avente ad oggetto: Disposizioni in merito all'evoluzione del modello organizzativo della rete delle cure palliative in Lombardia"
- Delibera Regionale n. IX 4610 del 20/12/2012 avente ad oggetto: Rete di cure palliative e la rete di terapia del dolore in Regione Lombardia in applicazione della Legge 38 del 15 Marzo 2010;
- Legge del 15 maggio 2010, n. 38 avente ad oggetto "Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore";
- Recepimento della "Carta dei Diritti del morente" prodotta dal Comitato Etico della Fondazione Floriani, C.E.F.F., 15 maggio 1997 e della "Carta dei Diritti del malato".

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

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

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

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

CONSENSO INFORMATO

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

Tutti i trattamenti sanitari richiedono il preventivo consenso della persona interessata. Questa può decidere che il consenso sia espresso in sua vece da una persona fiduciaria: un familiare, un amico/a, altro/a, l'Amministratore di Sostegno o Tutore in caso di incapacità decisionale.

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.

Per gli ospiti affetti da Demenza è necessario richiedere la nomina di un Amministratore di Sostegno.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La valutazione del grado di soddisfazione dei familiari/caregivers viene effettuata principalmente mediante il questionario di gradimento che evidenzia punti critici e punti di forza del servizio offerto. Il questionario viene proposto almeno una volta l'anno. Dopo l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, la

restituzione e la condivisione dei risultati avviene attraverso apposite riunioni che coinvolgono ospiti, familiari, volontari e personale dell'Istituto.

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

TUTELA DELLA PRIVACY

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

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

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

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

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

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 o suoi estratti, il paziente, il tutore (nel caso di persona incapace o interdetta) o altra persona formalmente delegata da questi, inoltrano domanda agli uffici della Direzione Medica competente (e-mail di riferimento: direzione.medica_mi@golgiredaelli.it), mediante la compilazione di un apposito modulo pubblicato sul sito aziendale www.golgiredaelli.it).

I costi di riproduzione della documentazione e i tempi di consegna, che in ogni caso non superano i 30 giorni dalla richiesta, sono esposti nel sito dell'Ente, nella sezione "Statuto e regolamenti".

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

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

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 via e-mail all'indirizzo: accoglienza.milano@golgiredaelli.it o alla Direzione Medica: direzione.medica_mi@golgiredaelli.it, oppure direttamente presso l'ufficio della stessa Direzione.

- 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 del morente
2. modulo per segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
3. questionario di gradimento del servizio