

# SERVIZI RIABILITATIVI DELL'ETÀ EVOLUTIVA

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



## ***ASP Golgi-Redaelli: il nostro impegno nell’Emergenza COVID-19***

***Garantire serenità e protezione ai nostri Pazienti e ai loro familiari anche durante l’emergenza pandemica è la filosofia che ha caratterizzato l’ASP “Golgi-Redaelli” dall’inizio dell’emergenza sanitaria.***

*Nelle nostre strutture concorriamo alla promozione ed alla esecuzione della campagna vaccinale, come da normativa vigente, ed effettuiamo periodicamente screening di monitoraggio ad Ospiti/Pazienti ed Operatori, anche se già vaccinati, al fine di eliminare ogni possibilità di contagio.*

*Adottiamo rigidi protocolli per garantire la massima sicurezza per l’inserimento dei nostri nuovi Pazienti, seguendo le indicazioni di Regione Lombardia e implementiamo le buone pratiche emanate dall’Istituto Superiore di Sanità e dal Ministero della Salute per il contenimento del rischio infettivo da Sars-CoV2, anche attraverso la specifica formazione del nostro personale.*

*Chiediamo come sempre la collaborazione di tutti voi perché solo rispettando le regole possiamo superare insieme questo difficile periodo di emergenza.*

## SOMMARIO

<b>CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO .....</b>	<b>3</b>
Benvenuto.....	3
La Carta dei Servizi.....	3
L'azienda Golgi Redaelli.....	3
L'Istituto Geriatrico Camillo Golgi di Abbiategrasso .....	3
<b>IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE DELL'ETA' EVOLUTIVA .....</b>	<b>4</b>
Le condizioni che danno titolo all'accesso al servizio .....	5
Gestione della lista d'attesa.....	5
Costo del Servizio .....	5
<b>PRESA IN CARICO E MODELLO DI CURA .....</b>	<b>6</b>
Accoglienza e presa in carico.....	6
Dimissioni.....	6
Il personale .....	7
Orari e tempi del servizio.....	7
Altre informazioni .....	7
<b>STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA .....</b>	<b>8</b>
<b>APPENDICE.....</b>	<b>9</b>
Allegati .....	9

# 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 del Servizio di Riabilitazione dell'Età Evolutiva**. 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 utile a migliorare la nostra attività.

Il Direttore Operativo degli Istituti  
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 e informazioni sul servizio offerto 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 dei servizi interessati, è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza, può essere scaricato dal sito aziendale [www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it).

## L'AZIENDA GOLGI REDAELLI

Erede di una secolare tradizione l'Asp Golgi-Redaelli è un'azienda pubblica senza scopo di lucro e costituisce un centro di eccellenza nella erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi rivolti in special modo alle persone anziane non autosufficienti e a rischio di perdita di autonomia.

Le sue strutture (Istituto Geriatrico "P. Redaelli" di Milano, Istituto Geriatrico "P. Redaelli" di Vimodrone, Istituto Geriatrico "C. Golgi" di Abbiategrasso) intervengono dove e quando la famiglia e/o gli altri servizi del territorio non sono più in grado di rispondere ai bisogni delle persone anziane offrendo servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari di carattere sanitario-assistenziale e di carattere riabilitativo, nonché interventi assistenziali di tipo innovativo rivolti ad utenti con esigenze specifiche dettate da situazioni patologiche particolari (malati di Alzheimer, malati terminali, persone in stato vegetativo permanente).

## L'ISTITUTO GERIATRICO CAMILLO GOLGI DI ABBIATEGRASSO

Grande attenzione alle modalità assistenziali, elevato livello delle cure, forte legame col territorio: sono queste le caratteristiche dell'Istituto Golgi, istituzione storica di Abbiategrasso.

Le sue origini risalgono al 1784, quando l'Imperatore Giuseppe II dispone la fondazione di una Pia Casa per accogliere "poveri schifosi, impotenti ed incurabili" della città di Milano. La sede prescelta è il convento soppresso di Santa Chiara ad Abbiategrasso.

Oggi la struttura si presenta completamente rinnovata, con soluzioni architettoniche e impiantistiche di pregio, un elevato livello alberghiero (anche grazie a all'utilizzo di arredi non standardizzati) e spazi comuni ampi e accoglienti. L'Istituto Golgi è coinvolto in attività sul territorio, come Abbiategrasso Dementia Friendly Community, e in progetti di ricerca con la Fondazione Golgi Cenci.

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

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), 167 posti.;
- Cure Intermedie (ex IdR): degenza residenziale (150 posti);
- Servizi riabilitativi diurni:
  - Day Hospital per 20 posti;
  - Ciclo Diurno Continuo (CDC) 16 posti;
  - Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo;
- Servizi territoriali quali:
  - RSA Aperta con una capienza secondo il budget assegnato da ATS;
  - Assistenza Domiciliare Integrata (ATS Città Metropolitana, - Distretto di Abbiategrasso
- Centro Disturbi Cognitivi e Demenze (CDCD) - ex U.V.A. (Unità Valutativa Alzheimer) servizio dedicato alla valutazione, diagnosi e trattamento dei disturbi cognitivi e delle demenze;

### ***DOVE SIAMO***

L'Istituto Geriatrico Camillo Golgi è in Piazza Samek 5 ad Abbiategrasso.

Da Milano è raggiungibile in treno (linea Milano-Mortara, da Stazione Porta Genova) o in autobus (linea Milano-Abbiategrasso, dal piazzale della Stazione Romolo MM2, linea verde).

## **IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE DELL'ETA' EVOLUTIVA**

Il Servizio di Riabilitazione dell'Età Evolutiva è accreditato dalla Regione Lombardia nell'ambito dei servizi ambulatoriali. Precedentemente attivo in altro contesto, da alcuni anni - su richiesta dell'ex ASL Prov. MI 1 - è stato acquisito dall'Azienda presso l'Istituto Golgi, struttura storicamente impegnata in ambito geriatrico, per venire incontro alle esigenze del territorio.

Fornisce interventi di logopedia (per disturbi specifici del linguaggio e dell'apprendimento), di psicomotricità (per i disturbi relazionali e comportamentali e per deficit cognitivi), di riabilitazione neurovisiva e di riabilitazione neuromotoria. Inoltre vengono assicurati interventi di psicoterapia per l'età evolutiva con possibilità di colloqui con i genitori.

L'attività riabilitativa ambulatoriale pur essendo rivolta al singolo, viene organizzata in modo tale da mantenere forme di collaborazione strutturata con i servizi scolastici, i servizi sanitari (neuropsichiatria infantile ospedaliera, pediatri di base) e le altre figure professionali dell'ambito pediatrico.

Il progetto riabilitativo quindi non si basa solo sull'analisi delle difficoltà del bambino e sulla valutazione delle competenze acquisite ed emergenti, ma prende in considerazione anche le potenzialità individuali e quelle del contesto ambientale.

Perciò il percorso terapeutico non sarà impostato in modo rigido ma potrà essere ridiscusso per adattarlo continuamente ai bisogni dei piccoli pazienti e dei loro genitori, il cui ruolo attivo è considerato fondamentale.

Il servizio di riabilitazione dell'età evolutiva è collocato al primo piano della struttura storica (area ristrutturata); gli ambienti sono costituiti da un'ampia area di attesa, segreteria, accettazione, studio medico, locali ripostiglio e servizi igienici attrezzati per disabili.

E' presente una palestra attrezzata per la neuropsicomotricità, nonché spazi dedicati alle attività riabilitative previste dai Piani Riabilitativi Individuali.

Si accede al Servizio dall'ingresso principale dell'Istituto in piazza Samek.

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

L'accesso al servizio può avvenire su indicazione dello specialista neuropsichiatria della struttura pubblica (UONPIA) o su indicazione del pediatra di riferimento, della scuola o di enti che si occupano di minori.

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

Sono presenti n° 4 differenti liste d'attesa, secondo la richiesta di trattamento necessaria:

- 1) 1^ visita neuropsichiatria
- 2) Trattamenti logopedici
- 3) Trattamenti neuro-psicomotori
- 4) Trattamenti psicoterapici

differenziando ulteriormente le liste previste per i trattamenti in richiesta di:

- Valutazione
- Trattamento abilitativo-riabilitativo.

Il principale criterio di gestione delle liste è quello cronologico (data di presentazione della richiesta).

Altri criteri che vengono tenuti in considerazione rispetto alla presa in carico sono:

- ✓ Età cronologica del minore
- ✓ Complessità della patologia
- ✓ Problematiche neurologiche, relazionali, deficit sensoriali
- ✓ Compromissioni secondarie negli ambiti di vita del bambino (es. andamento scolastico, fragilità del contesto socio-familiare, patologia psichica e/o psicosomatica, etc.)

Le priorità di presa in carico vengono indicate dal Medico di Riferimento del minore.

## **COSTO DEL SERVIZIO**

Le prestazioni di riabilitazione dell'età evolutiva sono a carico del Servizio Sanitario Regionale.

# MODELLO DI CURA

## ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

<b>Medico di Riferimento interno:</b>	<b>Medico di Riferimento esterno:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Invio effettuato dalle scuole, dal pediatra di riferimento o da Enti/strutture che si occupano di minori.</li><li>✓ La famiglia o i tutori legali del minore richiedono:<ul style="list-style-type: none"><li>1^ visita neuropsichiatrica</li></ul></li><li>✓ In presenza di impegnativa del pediatra di base (trattenuta fotocopia), con indicato il sospetto per cui viene richiesta la prima visita, si procede all'inserimento nella lista d'attesa per la prestazione richiesta. Viene, inoltre, compilata una modulistica relativa ai dati anagrafici e riferimenti del minore</li><li>✓ All'atto di erogazione della visita sono necessari:<ul style="list-style-type: none"><li>○ impegnativa</li><li>○ tesserino sanitario</li><li>○ documentazione clinica del minore se già ha effettuato approfondimenti clinici diagnostici o visite specialistiche.</li></ul></li><li>✓ In occasione della prima visita la famiglia/i caregivers provvederanno alla firma del consenso informato e della privacy</li><li>✓ Il Medico Responsabile incontrerà la famiglia ed il minore per:<ul style="list-style-type: none"><li>○ anamnesi e compilazione della cartella,</li><li>○ esame neurologico del minore</li><li>○ raccolta informazioni inerenti abiti di vita del minore (socio-familiare, educativo e scolastico)</li></ul></li><li>✓ Il Medico di Riferimento valuterà il/i bisogni del minore, lo inserirà, inoltre, in valutazione nelle varie aree specialistiche (logopedia, neuro-psicomotricità, psicologica) per confermare la congruenza della richiesta e programmare un possibile piano di trattamento.</li><li>✓ Restituzione alla famiglia/i caregivers del percorso di valutazione ed individuazione di un piano di trattamento condiviso.</li><li>✓ Inserimento nelle liste d'attesa per i trattamenti delle specialistiche indicate nelle conclusioni e riconosciuti come bisogni anche dalla famiglia/caregivers.</li><li>✓ I piani di trattamento vengono rinnovati periodicamente, secondo le prescrizioni indicate dal Medico di Riferimento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Invio effettuato dal Medico delle UONPIA o dei Servizi Territoriali.</li><li>✓ La famiglia o i tutori legali richiedono alla ns. struttura il/i trattamento abilitativi-riabilitativi indicati dal Medico di Riferimento.</li><li>✓ Sono necessarie all'inserimento in lista d'attesa delle specialistiche di trattamento richieste:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Impegnativa con tipo di trattamento richiesto e diagnosi indicata. (trattenuta fotocopia)</li><li>○ Relazione del Medico di Riferimento correlata di diagnosi e di piano di trattamento.</li><li>○ Compilazione di modulistica relativa ai dati anagrafici e riferimenti del minore.</li></ul></li><li>✓ In occasione dell'erogazione della prima prestazione sono necessari:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Impegnativa (originale)</li><li>○ Tesserino sanitario.</li></ul></li><li>✓ In occasione del/i primo/i trattamento/i la famiglia/i caregivers provvederanno alla firma del consenso informato e della privacy</li><li>✓ Sarà compito del Medico di Riferimento rinnovare periodicamente il piano di trattamento.</li></ul>

## DIMISSIONI

Il trattamento riabilitativo ha durata variabile, strettamente correlata al Progetto Riabilitativo Individuale stilato e nel rispetto delle norme vigenti.

La dimissione è svolta in modo da garantire all'utente la necessaria continuità assistenziale, secondo le relative procedure vigenti in Azienda, con l'eventuale attivazione di altri servizi pertinenti al caso specifico.

Le modalità delle dimissione - o di trasferimento presso altre strutture - sono concordate con la famiglia e con i servizi territoriali.

In ogni caso, la presa in carico si conclude al compimento del 18° anno di età.

## PERSONALE

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

Il personale del servizio è composto dal medico neuropsichiatra infantile, psicologi, terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva e logopediste. Ogni figura professionale ha seguito un percorso formativo specializzato nella riabilitazione dell'età evolutiva e nel counseling familiare e segue un aggiornamento scientifico continuo per garantire la qualità dei trattamenti terapeutici e la qualità della presa in carico.

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 opera presso l'Istituto l'Associazione Volontari Ospedalieri (AVO). (e-mail: [avoabbiategrasso@yahoo.com](mailto:avoabbiategrasso@yahoo.com) telefono 02/94.852.1 centralino Istituto - diretto 02/94.852.636).

Chi vuole lavorare come volontario presso il nostro istituto può contattare il Funzionario dei Servizi Sociali.

## ORARI E TEMPI DEL SERVIZIO

Il servizio di riabilitazione è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.30

Per informazioni e prenotazioni, la Segreteria è attiva

➤ dal lunedì al giovedì, ore 9/12.00 - 14.00/16.00 telefono **02 9485 2410**

➤ indirizzi mail:

- [c.derinaldis@golgiredaelli.it](mailto:c.derinaldis@golgiredaelli.it);
- [c.cesati@golgiredaelli.it](mailto:c.cesati@golgiredaelli.it);
- [etaevolutiva@golgiredaelli.it](mailto:etaevolutiva@golgiredaelli.it)

## ALTRE INFORMAZIONI

**Oggetti personali** Non si risponde di perdite e sparizioni di oggetti personali di valore o 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 che 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 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.



# STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

## ***CODICE ETICO***

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

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

## ***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. L'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***

Il medico di reparto informa il paziente, i familiari o l'Amministratore di Sostegno, quando presente sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il suo consenso alle cure e in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico complesso, spiegando in modo comprensibile ed esauriente anche i rischi che possono comportare e i relativi tassi di probabilità. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza". Le modalità di acquisizione del consenso informato fanno riferimento a specifica procedura aziendale.

## ***VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE***

La valutazione del grado di soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari/caregiver avviene principalmente mediante il questionario di gradimento che evidenzia punti critici e punti di forza del servizio offerto, che viene proposto al termine del servizio.

## ***TUTELA DELLA PRIVACY***

### ***(REGOLAMENTO UE 2016/679 – GDPR E D. LGS. 196/2003 SMI)***

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 agli uffici della Direzione Medica competente, 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, 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.

## **APPENDICE**

### **ALLEGATI**

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

- All. 1 — Modulo per segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- All. 2 — Questionario di gradimento del servizio per la riabilitazione dell'età evolutiva