

# 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 Camillo Golgi di Abbiategrasso .....	3
La struttura .....	4
Dove siamo .....	4
IL CENTRO DI CURE INTERMEDIE RESIDENZIALI .....	5
Condizioni che danno accesso al servizio .....	5
Gestione della lista d'attesa .....	6
Costo del servizio .....	6
Servizi extra, a pagamento .....	6
MODELLO DI CURA .....	9
Accoglienza e presa in carico .....	7
Intervento Medico .....	8
Intervento Assistenziale .....	8
Alimentazione .....	8
Assistenza e sorveglianza .....	8
Intervento Riabilitativo .....	9
Intervento Sociale .....	9
Dimissioni .....	9
Il personale .....	10
Riconoscibilità degli operatori .....	10
Volontariato .....	10
Altre informazioni .....	10
In caso di decesso .....	11
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA .....	11
Tutela della Privacy (Regolamento UE 2016/679 – GDPR e D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.) .....	12
Accesso alla documentazione socio-sanitaria e rilascio di certificazioni .....	12
APPENDICE .....	13
Domande frequenti .....	13
Allegati .....	13

# 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 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.

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 Nucleo di Cure Intermedie 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](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 CAMILLO GOLGI DI ABBIETEGRASSO

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.

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), 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.

## ***LA STRUTTURA***

**Apertura e visita.** La struttura è accessibile ogni giorno dalle 8 alle 20. È possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari e, se necessario, anche durante la notte, con sistemazioni di emergenza.

Attraverso il centralino (02.948521) si può contattare telefonicamente il proprio familiare ospite nella struttura, dalle 10 alle 19 di ogni giorno.

### **Ufficio Accoglienza**

Riceve dal lunedì al giovedì (10-12 e 14-16), il venerdì 10-12, tel. 02.94.852.270 o 02/94.852.268, e-mail [accoglienza.golgi@golgiredaelli.it](mailto:accoglienza.golgi@golgiredaelli.it).

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

È possibile accedervi per il tramite dell'Ufficio Accoglienza o del Servizio Sociale. Per contattare la Responsabile dell'Ufficio, dr.ssa Maria Alfonsa Gioietta. È possibile prendere appuntamento telefonico o via mail (tel. 02.94.852.208, e-mail [m.gioietta@golgiredaelli.it](mailto:m.gioietta@golgiredaelli.it)).

### **Servizio Sociale**

Il Servizio Sociale Riceve il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 10-11.30, lunedì e mercoledì pomeriggio 14.30-16. In altri giorni e altri orari si consiglia di prendere appuntamento. Le Assistenti Sociali di riferimento sono Violetta Colombo (tel. 02.94.852.205, e-mail [v.colombo@golgiredaelli.it](mailto:v.colombo@golgiredaelli.it)) e Giovanna Pesce (tel. 02.94.852.269, e-mail [g.pesce@golgiredaelli.it](mailto:g.pesce@golgiredaelli.it)).

**Direzione Medica:** il Direttore Medico è disponibile al colloquio previo appuntamento via telefono: 02.94.852.900 oppure via e-mail: [direzione\\_medica\\_golgi@golgiredaelli.it](mailto:direzione_medica_golgi@golgiredaelli.it).

A disposizione degli ospiti ci sono ampi spazi di conversazione collocati nelle adiacenze dell'ingresso e lungo i corridoi, biblioteche di reparto e sale di lettura con i quotidiani più diffusi; è presente un bar interno dove vengono praticati prezzi calmierati ai degenti e ai loro familiari.

La Chiesa dell'Istituto è aperta tutto il giorno. Le Messe sono celebrate il giovedì alle ore 10 e i giorni festivi e la domenica alle 10.00.

## ***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).

## IL CENTRO DI CURE INTERMEDIE RESIDENZIALI

È accreditato dalla Regione Lombardia con D.g.r. n. 3057 del 1/08/2006 e D.g.r. 9734 del 30/06/2009 per le seguenti prestazioni:

- Riabilitazione in area Cure Intermedie ex Specialistica (30 posti letto in regime di ricovero ordinario, 5 posti letto in regime di ricovero diurno)
- Riabilitazione in area Cure Intermedie ex Generale e Geriatrica (70 posti letto in regime di ricovero ordinario, 15 posti letto in regime di ricovero diurno, 16 posti letto in regime di ciclo diurno continuo)
- Riabilitazione in area Cure Intermedie ex Mantenimento/Reinserimento (50 posti letto in regime di ricovero ordinario).

I reparti di degenza dei servizi di cure intermedie sono collocati nell'edificio, denominato "Palazzina IDR" inaugurato nel 1999.

Al primo e secondo piano (30 posti letto di riabilitazione specialistica e 30 di riabilitazione generale e geriatrica e 20 di riabilitazione di mantenimento).

Il Nucleo Alzheimer (40 posti di riabilitazione generale e geriatrica dedicati a questa tipologia di malati) è collocato al piano terra dello stesso edificio, dove è meglio garantita la sorveglianza degli accessi; dal reparto si accede al giardino interno attrezzato e protetto;

Nella nuova struttura, inaugurata nel settembre 2015, al piano terra si trovano i locali della riabilitazione diurna, nonché gli spazi per le prestazioni riabilitative ambulatoriali.

Le camere di degenza, singole o a due letti, sono dotate di servizi, di impianto di climatizzazione, di presa antenna TV e sono perfettamente adeguate agli standard strutturali richiesti dalla Regione Lombardia.

All'interno delle camere ogni ospite ha a disposizione un letto attrezzato di attacco per gas medicali, un comodino e un armadio per riporre i propri effetti personali.

Ciascun modulo (20 letti) comprende: spazio soggiorno con televisore, sala da pranzo, zona servizi con cucina, sala visita, studio medico, studio del caporeparto, locali ripostiglio e bagno attrezzato per portatori di handicap.

Due palestre attrezzate, ciascuna collegata con l'attività di reparto, sono a disposizione per lo svolgimento dell'attività riabilitativa.

## 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 reception ovvero presso l'Ufficio Accoglienza
- 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:

- **Assistenza medica 24 ore su 24.**
- **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.

## SERVIZI EXTRA, A PAGAMENTO

### **Servizio di parrucchiere e barbiere**

L'istituto dispone di un servizio interno di parrucchiere e barbiere, che può essere richiesto a pagamento.



In reparto è esposta una tabella con indicazione delle prestazioni convenzionate e delle tariffe praticate.

## 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 spugnatura 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 della dimissione - o di trasferimento presso altre strutture - sono concordate con la famiglia e/o con i servizi territoriali.

Al 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

## 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, otorinolaringoiatria, odontoiatria, chirurgia, neurologia, fisioterapia, neuropsicologia, radiologia/ecografia, infettivologia, nutrizionista.

### ***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 bianco a righe verdi.

### ***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 i volontari attivi presso l'Istituto sono parte del gruppo A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri), il loro coordinamento con l'équipe di cura è gestito dal Caporeparto. (e-mail: [avoabbiategrasso@yahoo.com](mailto:avoabbiategrasso@yahoo.com) telefono 02/94.852.1 centralino Istituto - diretto 02/94.852.636).

Chi vuole collaborare l'Istituto Golgi come volontario può contattare il Funzionario dei Servizi Sociali ([m.gioletta@golgiredaelli.it](mailto:m.gioletta@golgiredaelli.it)).

## ALTRE INFORMAZIONI

**Giornali.** Il quotidiano è ogni giorno a disposizione presso il reparto di degenza; è possibile acquistare su richiesta altri giornali e riviste.

**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. Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro: l'Istituto non risponde di perdite o sparizioni.

**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 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** I familiari che desiderano mangiare in Istituto possono prenotarsi in Portineria e consumare il pranzo nel Reparto di degenza del proprio parente, al costo di €5,00, previa verifica di disponibilità con il Coordinatore di Reparto.

**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

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 aperta tutti i giorni dell'anno (sabato, domenica e festivi compresi) dalle ore 9,00 alle ore 17,00, previo contatto con la guardiana dell'Istituto: telefono: 02/948521.

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

## 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 elogi 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.

Il responsabile dell'URP è il Direttore Operativo degli Istituti.

### ***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 alla Direzione Medica, 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?**

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

### 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.