

NUCLEO STATI VEGETATIVI

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



SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO	3
Benvenuto	3
La Carta dei Servizi.....	3
L'azienda Golgi Redaelli.....	3
L'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Milano.....	4
NUCLEO PER STATI VEGETATIVI.....	5
Stato Vegetativo: una definizione	5
Il servizio	5
Come si accede.....	6
Servizi Offerti.....	6
MODELLO DI CURA	8
Accoglienza.....	9
Cure mediche.....	9
Assistenza	9
Servizio lavanderia.....	10
Animazione, stimolazione e socializzazione.....	10
Dimissioni	10
Il personale	11
Altre informazioni	12
In caso di decesso.....	13
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA.....	13
Allegati.....	16

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 Stati Vegetativi della RSA, Residenza Sanitaria Assistenziale. 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 utile 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 Stati Vegetativi della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), 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. 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 ed assistenziali:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), 310 posti (di cui 22 riservati a persone in stato vegetativo). Aderisce alla sperimentazione regionale RSA Aperta
- Cure Intermedie/servizi riabilitativi (ex IdR): degenza residenziale (256 posti, di cui 10 per ex Post Acuta), Day Hospital per 35 posti (10 di Specialistica e 25 di Geriatrica)
- Centro Diurno Integrato (CDI), 20 posti
- Nucleo Hospice, 10 posti
- Ciclo Diurno Continuo (CDC), 30 posti
- Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo
- Servizi specialistici accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale: Laboratorio di Analisi, Radiologia, Ecografia, valutazione della demenza, visite specialistiche geriatriche e fisiatriche, visite specialistiche per le persone con decadimento cognitivo (presso il CDCD, Centro Disturbi Cognitivi e Demenze ex UVA)
- Altri servizi ambulatoriali (Pneumologia, Neuropsicologia).

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 (02.413151) si può contattare telefonicamente il proprio familiare ospite nella struttura, dalle 8.30 alle 19 di ogni giorno.

Ufficio Accoglienza: riceve dal lunedì al giovedì (9-12.30 e 14.30-16, venerdì 9-12.30). È possibile prendere contatto via telefono: 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 anche telefonicamente: 02/41315.213 o via e-mail: info.redaelli_mi@golgiredaelli.it

Servizio Sociale: riceve su appuntamento. Telefono: 02/41315.232 o 02/41315.233, e-mail: serviziosociale.milano@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'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).

NUCLEO PER STATI VEGETATIVI

STATO VEGETATIVO: UNA DEFINIZIONE

Per Stato Vegetativo si intende una condizione, tra le Gravi Cerebro-lesioni Acquisite, in cui la persona conserva le funzioni vegetative (cardiache, respiratorie, pressorie), l'attività ciclica di sonno-veglia, lo "stato" di coscienza (vigilanza, apertura degli occhi) ma perde il "contenuto della coscienza" (assenza della consapevolezza di sé e dell'ambiente circostante).

Lo Stato Vegetativo può verificarsi in seguito a uno stato di coma insorto dopo un grave trauma cranico o eventi di tipo cardio-vascolare, cerebro-vascolare o infettivo cerebrale, oppure può anche essere evoluzione di gravi patologie croniche degenerative (come la Demenza) o tumorali.

IL SERVIZIO

Con Deliberazione Giunta Regionale n. 8/6220 del 18 dicembre 2007 e successive revisioni, la Regione Lombardia ha emanato "le Linee Guida per l'assistenza delle persone in Stato Vegetativo nelle strutture di competenza della Direzione Famiglia e Solidarietà sociale" e le linee per il "Finanziamento a carico del Fondo Sanitario".

Tale deliberazione riconosce, in particolare, che gli oneri della degenza per le persone in Stato Vegetativo siano a carico del Fondo Sanitario Regionale solamente nel caso in cui la condizione sia diretta conseguenza di una lesione cerebrale dovuta a stato di coma postanossico/ischemico o traumatico o infettivo, e la persona non fosse affetta da patologie disabilitanti prima dell'evento acuto.

La Regione Lombardia ha identificato un percorso diagnostico, terapeutico, riabilitativo e assistenziale, dalla fase acuta alla cosiddetta lungo-assistenza presso le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) e le Residenze Sanitarie per Disabili (RSD) - nodo della rete territoriale a cui la persona in Stato Vegetativo accede al termine del percorso dell'acuzie e della post-acuzie - quale alternativa temporanea o permanente al ritorno al domicilio.

L'attuale organizzazione del Nucleo presente in questo istituto prevede l'ospitalità sino a 22 persone in Stato Vegetativo.

Il Nucleo Stati Vegetativi (NSV) è al primo piano del Monoblocco, che ospita anche i pazienti con grave disabilità. Nel Nucleo ci sono 11 camere di degenza a due letti e una camera singola, locali riservati al personale e al Capo reparto, di un bagno assistito per persone allettate/disabili attrezzato con barella per il trasporto del paziente direttamente dal letto alla vasca. I familiari hanno a disposizione un soggiorno, dotato di televisore.

COME SI ACCEDE

Specifiche linee guida emanate da Regione Lombardia con DRG IX/4222 del 25/10/2012 disciplinano l'accesso delle persone con disturbi della coscienza al Nucleo Stati Vegetativi.

Questi, in sintesi, sono i criteri generali di ammissione:

- Diagnosi di Stato Vegetativo
- Certificazione di aderenza ai criteri previsti dalla normativa regionale rilasciata dallo Specialista dimettente a conclusione della fase ospedaliera/riabilitativa
- Validazione formale da parte dell'ATS competente prima della dimissione ospedaliera/riabilitativa attraverso l'acquisizione della scheda di valutazione (SV) compilata dallo specialista che propone l'ammissione al percorso assistenziale dedicato, integrata dalle relazioni cliniche che documentino l'esistenza, la natura e la data dell'evento indice.

SERVIZI OFFERTI

- Assistenza medica: medici presenti 24 ore su 24
- Visite mediche specialistiche

- Indagini diagnostiche strumentali: esami ematici e indagini microbiologiche; indagini strumentali diagnostiche semplici (Radiografie standard, Ecografie, ECO color doppler, Faringoscopia) in Istituto. Le indagini strumentali complesse (come TAC e RNM) vengono fatte in centri convenzionati
- Farmaci
- Presidi sanitari e ausili: per incontinenza, materasso antidecubito, carrozzina standard, ausili per la movimentazione, presidi nutrizionali. Gli ospiti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico o al caporeparto, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine ecc.) da parte dell'ATS (Agenzia di Tutela della Salute)
- relazioni medico - sanitarie, per uso tribunale, nomina Amministratore di Sostegno, relazioni invalidità civile, relazioni neuro-psicologiche (a richiesta).
- Dietista: consulenza professionale di un dietista che elabora, formula e attua le diete prescritte dal medico
- Nutrizione enterale totale per ospiti con grave disfagia, compresi i presidi per la gestione della nutrizione enterale totale e prodotti nutrizionali
- Attività motoria: presenza del fisioterapista per interventi miranti alla prevenzione dei danni derivanti da allettamento
- Stimolazione aggiuntiva per pazienti con disturbi della coscienza
- Lavaggio della biancheria da letto e da tavola.
- Servizi di pedicure e podologia
- Parrucchiere donna: un servizio al mese comprensivo di shampoo, taglio e messa in piega
- Parrucchiere uomo e barbiere: un taglio capelli al mese + 3 tagli barba a settimana
- Trasporti sanitari con ambulanza (solo se il trasporto è richiesto dal personale medico della struttura)
- Trasporti sociali (solo se il trasporto è richiesto dal servizio sociale della struttura)
- Assistenza spirituale sia in reparto che nella chiesa di istituto. Il servizio religioso cattolico, curato dal Cappellano d'Istituto, garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati e la celebrazione quotidiana della Messa e di tutte le altre funzioni religiose. Nel rispetto di ogni convinzione, gli ospiti aderenti ad altre religioni possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede
- Assistenza sociale: l'assistente sociale di riferimento del reparto dell'ospite cura le relazioni con familiari, caregiver, amministratore di sostegno, tutore/curatore e strutture sociali del territorio.

SERVIZI CONVENZIONATI

Ogni servizio diverso dai precedenti non è compreso nella retta. In particolare sono a carico degli ospiti o dei caregiver:

- Lavaggio della biancheria intima e degli indumenti personali. I familiari possono provvedere autonomamente al lavaggio oppure aderire al servizio di lavanderia esterna convenzionato con l'Istituto che costa € 2,00/giorno. In caso di particolari condizioni sociali ed economiche, privi di supporto familiare o amicale, l'Istituto garantisce anche il servizio gratuito di lavaggio della biancheria personale.
- **Pasti dei familiari:** I familiari / parenti / caregiver che desiderano mangiare in Istituto possono acquistare i buoni pasto (da € 5) presso la Cassa economale (aperta dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 12,30 e dalle 14 alle 15,30, il venerdì dalle 8 alle 12,30), prenotare entro le 10 del mattino presso il terminale situato nella portineria centrale, consumare il pasto in mensa, al piano -1.

MODELLO DI CURA

Nella cura dei pazienti in stato vegetativo viene usata la metodologia multidimensionale bio-psico-sociale. Per ciascun paziente l'équipe redige un piano assistenziale che comprende gli obiettivi da raggiungere. Il piano viene condiviso con i familiari sia al momento della sua stesura iniziale sia in caso di variazioni successive.

Vista l'impossibilità del paziente ad autodeterminarsi, è necessario che i familiari diano avvio alle procedure per la nomina di un Tutore o di un Amministratore di Sostegno prima del ricovero nel Nucleo, come previsto dalla normativa.

L'équipe di riferimento del Nucleo è formata da:

- Un Medico con funzioni di aiuto del Direttore Medico di area, il quale è anche il responsabile del Nucleo
- Un Medico di Nucleo (o in su assenza una Guardia Medica interna).
- Un Coordinatore infermieristico, responsabile anche del Nucleo Hospice, presente dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 14.45
- Un Infermiere professionale con compiti di referenza verso l'équipe per gli aspetti infermieristici ed assistenziali
- Infermieri professionali
- Ausiliari Socio-Assistenziali e Operatori Socio-Sanitari
- Due Fisioterapisti, coordinati dal Medico Fisiatra, responsabile del Servizio di Recupero e Rieducazione funzionale dell'Istituto, che si occupano dei pazienti in stato vegetativo con attività mattutina
- Un Assistente Sociale
- Due Psicologi, per il sostegno al gruppo degli operatori di reparto e dei familiari dei ricoverati.

PROGETTI SPECIFICI IN CORSO DI REALIZZAZIONE PER IL NUCLEO

Il Nucleo per Stati Vegetativi, insieme al Nucleo Hospice, partecipa al progetto aziendale per il miglioramento continuo della qualità assistenziale e per l'integrazione dei Nuclei nella rete dei servizi territoriali. Responsabile del progetto è il Medico di Nucleo, coordinato dal Direttore Medico dell'Area dei Servizi Socio-Sanitari.

ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero in RSA, i componenti dell'équipe di cura accolgono l'ospite direttamente nel reparto di destinazione. Vengono consegnati la presente Carta dei Servizi e altra documentazione utile al ricovero.

Al momento dell'ingresso si svolgono la visita medica e l'osservazione infermieristica. La valutazione dello stato di salute fisica, psichica e funzionale viene effettuato nei primi quindici giorni di degenza.

CURE MEDICHE

Il Medico di Nucleo è presente dal lunedì al venerdì per almeno 4 ore al giorno. Negli altri orari e nei giorni di sabato, domenica e festivi è attivo un servizio di guardia medica interna. Su richiesta, il Medico è disponibile per colloqui con i familiari dei pazienti.

Per approfondimenti diagnostici o interventi non eseguibili presso la struttura, il paziente viene inviato in ospedale, a cura dell'Istituto, con mantenimento temporaneo del posto.

A tutti i familiari, la cui assiduità in Istituto non coincide con la presenza del medico di reparto, viene proposto un incontro periodico con il medico stesso e il caporeparto, per l'aggiornamento circa le condizioni clinico-funzionali e cognitive dell'ospite ed eventuali modificazioni del Progetto Individuale e del Piano assistenziale.

Gli ospiti della RSA possono usufruire inoltre di tutte le prestazioni erogate dagli ambulatori specialistici interni convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale.

ASSISTENZA

Le attività assistenziali vengono assicurate dal personale di reparto. In particolare, gli ospiti non autosufficienti sono aiutati in tutte le attività di base della vita quotidiana, rispettando quanto più possibile i normali ritmi di vita. Referente di queste attività è il caporeparto. Presso l'Istituto è garantita la presenza per 24 ore al giorno di personale medico, infermieristico e ausiliario al fine di assicurare agli ospiti le cure, l'assistenza, la sorveglianza e il monitoraggio clinico-infermieristico. Qualora si renda necessario un controllo visivo continuo per ospiti che versano temporaneamente in condizioni particolari (per esempio stati di agitazione in pazienti confusi e non collaboranti), può essere richiesta da parte dei medici la presenza e la collaborazione di un familiare o di un assistente.

ALZATA E MESSA A LETTO

Indicativamente, tutti gli ospiti vengono aiutati ad alzarsi a partire dalle 7 del mattino, salvo controindicazioni dovute alla situazione clinico-funzionale. Entro le 21 tutti i pazienti vengono preparati per il riposo notturno. Orario e durata dipendono dalle condizioni dell'ospite, dai suoi desideri, dalle richieste dei familiari e dalle attività riabilitative e di animazione proposte.

IGIENE

L'igiene personale viene eseguita quotidianamente durante la giornata in base al bisogno assistenziale di ciascun paziente. Il bagno è sostituito da una spugnatrice completa a letto, tutti i giorni.

SERVIZIO LAVANDERIA

Il vestiario personale deve essere identificato con apposito contrassegno. Il lavaggio è a carico dell'ospite, fatta eccezione per coloro che versano in particolari condizioni sociali ed economiche, ai quali l'Istituto, in caso di necessità, garantisce anche l'abbigliamento personale.

ANIMAZIONE, STIMOLAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Nel Nucleo Stati Vegetativi ci sono progetti in corso riguardanti attività di stimolazione musicale rivolte ai ricoverati e attività manuali ludoterapiche dirette ai familiari.

DIMISSIONI

Se durante il ricovero si intravede per l'Ospite la possibilità di far ritorno alla propria abitazione, è possibile, all'interno di un progetto condiviso con la famiglia, realizzare rientri domiciliari di breve durata, finalizzati a sperimentare, da parte del caregiver (vale a dire il familiare che segue l'ospite), le strategie assistenziali più idonee ai fini della dimissione definitiva, attivando anche i servizi territoriali.

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 di dimissione o di trasferimento presso altre strutture sono concordate con la famiglia e se necessario con i servizi territoriali, in modo da garantire all'utente la necessaria continuità assistenziale.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato la relazione clinica in busta chiusa e la documentazione clinica personale portata dall'Ospite al momento dell'ingresso nella struttura.

IL PERSONALE

L'assistenza medica e infermieristica è garantita ventiquattro ore su ventiquattro. L'Istituto si avvale inoltre anche di medici specialisti nelle principali branche sanitarie quali: ortopedia, oculistica, cardiologia, otorinolaringoiatria, odontoiatria, urologia, chirurgia, dermatologia, ginecologia, neurologia, psichiatria, anestesia e rianimazione, neuropsicologia, radiologia, ecografia.

Gli ospiti possono usufruire anche degli specialisti della riabilitazione per valutazione e interventi di logopedia e terapia occupazionale.

RICONOSCIBILITÀ DEGLI OPERATORI

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento visibile sulle divise o sugli abiti. Il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

Il personale è riconoscibile anche dalla divisa che indossa.

- Medico: camice bianco e casacca verde
- Caporeparto: divisa bordeaux
- Infermieri: divisa bianca con bordino blu scuro
- Fisioterapista: polo blu e pantaloni azzurri
- Personale ausiliario: casacca e pantaloni bianchi, con riga gialla
- Animatori: polo arancio e pantaloni blu
- Personale addetto alla pulizia ambientale: divisa grigia
- Volontari: camice bianco.

IL SERVIZIO SOCIALE

Compito del Servizio Sociale è sostenere e aiutare l'ospite e i suoi familiari e contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o insorti durante la permanenza in Istituto.

Il Servizio Sociale è composto da un Coordinatore responsabile e da diverse Assistenti Sociali.

Ciascun Assistente Sociale opera in reparti prestabiliti ed assolve a diversi compiti, fra i quali:

- Accoglienza all'ingresso di un nuovo Ospite
- Consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (invalidità civile, pensioni, ecc.)
- Cura dei rapporti con i familiari
- Tutela delle persone sole in caso di problemi relazionali, economici e sociali
- Promozione di iniziative sociali e culturali a favore degli ospiti della RSA.

Presso le bacheche dei singoli reparti sono segnalati nome e orari di ricevimento dell'Assistente Sociale di riferimento.

VOLONTARIATO

I volontari intervengono nella vita dell'Ospite con funzioni di sostegno, supporto, aiuto pratico e compagnia. L'Azienda promuove e valorizza l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Leggi nazionali e regionali vigenti, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. Attualmente presso l'Istituto è attiva la convenzione sottoscritta con l'Associazione Unione Samaritana (tel. 02 41315381, *e-mail*: us.miredaelli@gmail.com) e con l'Associazione Gruppo Volontari Stanza Enea (tel. 3917574907, *e-mail*: segreteriaenea@gmail.com). Chi vuole lavorare come volontario presso il nostro istituto può contattare l'Assistente Sociale.

ALTRE INFORMAZIONI

Attività quotidiane. Tutti i giorni alle 10.00 si celebra la Messa.

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

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.

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

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. 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 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. I familiari che desiderano mangiare in Istituto possono acquistare i buoni pasto (da € 5) presso la Cassa economale (aperta dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 12,30 e dalle 14 alle 15,30, il venerdì dalle 8 alle 12,30), prenotare entro le 10 del mattino presso il terminale situato nella portineria centrale, consumare il pasto in mensa, al piano -1.

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 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 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.

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.

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. Preposto all'URP è il Coordinatore dei Servizi Sociali, il responsabile è il Direttore di Istituto.

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, amico/a, altro/a.

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 degli ospiti e dei loro familiari/caregiver 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.

COMITATI DI PARENTI E CAREGIVER

L'Azienda riconosce forme di rappresentanza di familiari, amici, care givers degli ospiti, attraverso apposite convenzioni stipulate con le organizzazioni presenti negli Istituti.

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 (e-mail di riferimento: d.besana@golgiredaelli), 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.

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.

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.

- all. 1 — Informativa trattamento dati personali
- all. 2 — Carta dei Diritti della persona anziana
- all. 3 — Modulo per segnalazioni e apprezzamenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- All. 4 — Questionario di gradimento del servizio (modulo ATS - Agenzia di Tutela della Salute)
- all. 5 — Menù tipo
- all. 6 — Informativa Privacy
- all. 7 — Codice Etico.