

CARTA  
DEI SERVIZI

# CURE INTERMEDIE NUCLEO ALZHEIMER

CERTIFICATA GENTLE CARE®

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





## **SOMMARIO**

<b>CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO .....</b>	<b>2</b>
Benvenuto .....	2
La Carta dei Servizi.....	2
L'azienda Golgi Redaelli .....	2
L'Istituto Geriatrico Camillo Golgi di Abbiategrasso .....	3
<b>NUCLEO ALZHEIMER CURE INTERMEDIE .....</b>	<b>5</b>
Come si accede.....	6
Gestione della lista d'attesa .....	6
Servizi compresi.....	7
<b>MODELLO DI CURA.....</b>	<b>8</b>
Accoglienza e presa in carico.....	8
Cure mediche .....	9
Assistenza.....	10
Alimentazione .....	11
Intervento riabilitativo-stimolativo .....	11
Dimissioni .....	12
Il personale .....	13
Altre informazioni.....	15
In caso di decesso.....	16
<b>STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA.....</b>	<b>16</b>
<b>APPENDICE .....</b>	<b>19</b>
Domande frequenti.....	19
Allegati.....	19

## 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 Alzheimer di 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 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 Nucleo Alzheimer dell'unità 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 aggiornato viene 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 Milano, Piero Redaelli di Vimodrone, Camillo Golgi di Abbiategrasso) lavorano oltre 1500 persone tra dipendenti e collaboratori.

## **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 che favoriscono l'integrazione degli anziani e la condivisione con i familiari. L'Istituto Golgi è coinvolto in attività sul territorio, come Abbiategrasso Dementia Friendly Community, e in progetti di ricerca, in particolare 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;

### ***LA STRUTTURA***

**Apertura e visita.** Il Nucleo Alzheimer è accessibile per le visite dei familiari ogni giorno dalle 10 alle 19. Tuttavia, si sconsiglia l'accesso negli orari di somministrazione di pranzo e cena, al fine di garantire la miglior gestione dell'assistenza ai pasti. In caso di particolari necessità, è possibile concordare la permanenza di un familiare in altri orari, anche notturni.

#### **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, Maria Alfonsa Gioietta è possibile prendere appuntamento telefonico o via mail (tel. 02.94.852.208, e-mail [urp\\_ab\\_golgi@golgiredaelli.it](mailto:urp_ab_golgi@golgiredaelli.it)).

### **Servizio Sociale**

Le Assistenti Sociali ricevono il pubblico, preferibilmente previo appuntamento, dal lunedì al giovedì dalle 10 alle 12 e dalle 14 alle 16, il venerdì dalle 10 alle 12.

Telefono 02/94.85. 1 int..269 o 205 Mail: [servizio.sociale@golgiredaelli.it](mailto:servizio.sociale@golgiredaelli.it)

Il Funzionario del Servizio Sociale riceve su appuntamento

Telefono 02/94.852.1 int. 208 Mail: [m.gioietta@golgiredaelli.it](mailto:m.gioietta@golgiredaelli.it)

**Direzione Medica:** il Direttore Medico è disponibile al colloquio previo appuntamento via telefono: 02.94852917 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, una sala incontri, uno spazio lettura con i quotidiani più diffusi, distributori automatici di snack e bevande calde e fredde.

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

La Chiesa dell'Istituto è aperta durante la celebrazione delle funzioni religiose.

Le S. Messe sono celebrate presso la Chiesa, alle ore 10.00, nelle Festività e la domenica ed al giovedì alle ore 10.30, presso i reparti di degenza (secondo calendario predefinito)

### ***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 San Cristoforo) o in autobus (linea Milano-Abbiategrasso, dal piazzale della Stazione Romolo MM2, linea verde).

## **NUCLEO ALZHEIMER CURE INTERMEDIE**

Il Centro di Cure Intermedie Residenziali del Golgi è accreditato dalla Regione Lombardia con D.g.r. n. 3057 del 1/08/2006 e D.g.r. 9734 del 30/06/2009.

Il Nucleo offre 40 posti di riabilitazione generale e geriatrica dedicati a utenti affetti da demenza già diagnosticata e disturbi del comportamento in atto, che necessitano di un elevato supporto nell'area assistenziale, di riattivazione e recupero funzionale, clinica e sociale e di figure professionali specifiche. Il profilo dei pazienti è caratterizzato da alta complessità assistenziale e alta intensività clinica.

Collocato al piano terra dell'edificio denominato "Palazzina IDR", inaugurato nel 1999, il Nucleo dà accesso diretto al giardino interno, attrezzato e protetto. Per ragioni di sicurezza, l'accesso al reparto è controllato con sistema elettronico a codice. Il Nucleo è composto di camere singole o doppie con servizi, dotate di impianto di climatizzazione.

I Nuclei Alzheimer dell'Istituto Golgi applicano da oltre vent'anni il **Metodo Gentlecare**, finalizzato a compensare i deficit della persona malata. Il Gentlecare è un approccio protesico, basato sulla creazione di un sostegno mirato e individualizzato (protesi) che consenta alla persona affetta da demenza di vivere nel modo migliore possibile, sentendosi a proprio agio nell'ambiente in cui si trova, interagendo con le cose e le persone.

L'approccio protesico si basa su tre componenti fondamentali: lo spazio fisico, i programmi, le persone. La combinazione di queste tre componenti permette di promuovere il benessere della persona, di prevenire, risolvere e/o controllare i problemi comportamentali, ridurre i mezzi di contenzione/protezione fisica e farmacologica, ridurre lo stress di chi assiste il malato e facilitare i rapporti tra familiari e ospiti e tra familiari e operatori.

L'adesione al Modello Gentlecare dei Nuclei Alzheimer del Golgi è annualmente sottoposta alla verifica dell'ente certificatore Bureau Veritas.

## COME SI ACCEDE

Il ricovero è riservato a chi risiede in Lombardia. Nel caso di residenti di altre regioni, l'accettazione è subordinata all'impegno (da parte dell'interessato e/o di terzi) a sostenere gli oneri previsti.

Per chi risiede in Lombardia la retta è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionale; per gli altri le prestazioni riabilitative sono a carico dell'Azienda Sanitaria extra-regionale di residenza del paziente.

Per il ricovero è necessario presentare domanda in Ufficio Accoglienza, utilizzando il modulo reperibile sul sito internet [www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it), presso la portineria dell'Istituto o presso l'Ufficio Accoglienza stesso.

La presa in carico è subordinata al giudizio di appropriatezza al ricovero. La richiesta viene esaminata dalla Direzione Medica competente e/o dall'Unità Valutativa Geriatrica Multidisciplinare che può richiedere ulteriori accertamenti per meglio connotare la richiesta avanzata.

## GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Se ritenuta idonea, la domanda viene inserita nella lista di attesa in ordine cronologico. I tempi medi di attesa sono soggetti ad ampie oscillazioni, a seconda del periodo dell'anno, e della diversa disponibilità di posti in relazione al sesso.

Viene riconosciuta priorità d'ingresso nei seguenti casi:

- 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 di equipe socio-sanitaria territoriale (UVGT)
- Presenza di problemi di tipo sociale: temporanee assenza o incapacità del caregiver abituale
- Insufficienza di supporto familiare, difficoltà a praticare soluzioni alternative al domicilio.

Per conoscere la propria posizione in lista di attesa basta contattare l'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico dell'Istituto al numero 02.94852268

## SERVIZI COMPRESI

- **Assistenza medica 24 ore su 24.**
- **Esami diagnostici e visite mediche specialistiche.** L'Istituto provvede agli esami di laboratorio e accertamenti diagnostici necessari attraverso i propri ambulatori specialistici accreditati o presso altre strutture sanitarie. L'Istituto si avvale anche della consulenza professionale di medici specialisti nelle principali branche sanitarie, che all'occorrenza effettuano visite specialistiche agli ospiti ricoverati.
- **Presidi sanitari e ausili.** L'Istituto provvede ai farmaci, agli ausili per la gestione dell'incontinenza, ai presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito), agli ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc.). Gli ospiti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico o al capo reparto, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine ecc.) da parte dell'ASL
- **Trasporti sanitari con ambulanza** (quando il trasporto è richiesto dal personale medico della struttura)
- **Assistenza spirituale.** Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati e la celebrazione delle funzioni religiose. Nel rispetto di ogni convinzione, gli ospiti aderenti ad altre religioni possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

## SERVIZI EXTRA, A PAGAMENTO

- **Parrucchiere donna 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

L'Istituto privilegia l'interdisciplinarietà. L'équipe socio-sanitaria - composta da medico, medico geriatra, coordinatore, coordinatore, infermiere, operatore addetto all'assistenza, terapeuta della riabilitazione, terapeuta occupazionale, musicoterapista, psicologo, assistente sociale - opera in modo integrato per conseguire il benessere della persona.

## ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'Ufficio Accoglienza è a disposizione per tutte le esigenze informative sui ricoveri, sull'accettazione e sui tempi di attesa e si occupa di tenere i contatti con la famiglia e l'anziano e con l'ospedale di provenienza.

Prima dell'ingresso del paziente in reparto i familiari sono invitati a visitare lo stesso rivolgendosi al Caporeparto.

Al momento del ricovero l'ospite viene indirizzato dal personale degli uffici preposti al reparto. Qui viene accolto da componenti dell'équipe di cura. In occasione dell'ingresso vengono consegnati la nota informativa di reparto e altra documentazione

utile al ricovero. La Carta dei Servizi è esposta in reparto, scaricabile dal sito aziendale e fornita, in formato cartaceo, a chi ne faccia richiesta.

L'équipe sanitaria-assistenziale, sulla base della prescrizione, redige per ciascun paziente preso in carico i seguenti documenti:

- **Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.)** elaborato dall'équipe di cura, che tiene conto in maniera globale dei bisogni e delle preferenze del paziente, delle sue disabilità e abilità residue e recuperabili. Il piano definisce gli esiti desiderati, nonché 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 specifiche, gli obiettivi immediati ed 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 (SDO)** contenente una serie di informazioni sulla dimissione ospedaliera ricavabili direttamente dal fascicolo sanitario, tale da rappresentare in modo esaustivo l'evento di ricovero
- **Diario Integrato Personalizzato** strumento ad uso dell'équipe di reparto (in prevalenza dell'Infermiere Professionale, dell'Ausiliario Socio-Assistenziale e del Terapista della Riabilitazione), sulla quale vengono redatte giornalmente le consegne relative alle variazioni delle condizioni clinico assistenziali dell'ospite.

## CURE MEDICHE

Al momento dell'ingresso vengono effettuate la visita medica e l'osservazione infermieristica al fine di una prima valutazione funzionale, integrate se del caso da esami di laboratorio, radiografie, elettrocardiogramma, eventuali visite specialistiche, con impostazione di un piano preliminare di interventi sanitario-assistenziali se necessari. Di norma, lo stato di salute fisica, psichica e funzionale del paziente viene valutato e approfondito nei primi giorni di degenza e monitorato nel corso del ricovero.

Se il paziente ha bisogno di trattamenti diagnostici, chirurgici, specialistici complessi (con necessità di ricovero ospedaliero) viene inviato in ospedale; in questi casi l'Istituto provvede direttamente al trasferimento del paziente in ambulanza avendo cura di preavvisare i familiari.

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.

In ciascun dei due settori del Nucleo opera un medico dedicato, di norma presente dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 13. Per le emergenze cliniche e il monitoraggio dei pazienti più fragili nelle altre ore della giornata, durante la notte, il sabato e nei festivi, è assicurato un servizio di Guardia Medica interna.

Dopo circa dieci giorni di degenza ai familiari viene proposto un incontro con il medico per l'aggiornamento circa le condizioni clinico-funzionali e cognitive dell'ospite e per la conferma del percorso di cura. Un ulteriore incontro precede il momento della dimissione.

## **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 Coordinatore.

Qualora sia necessario un controllo continuo per ospiti che versano in condizioni particolari (per esempio stati di agitazione in pazienti confusi e non collaboranti), i medici possono chiedere 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 7.30 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 informazioni fornite dai familiari sulle abitudini del paziente e attività riabilitative e di animazione proposte.

## **IGIENE**

L'igiene quotidiana viene garantita in modo sistematico al risveglio, al momento del riposo serale e, se necessario, durante la giornata, in base alle esigenze assistenziali individuali di ciascun ospite. Per i pazienti particolarmente fragili, il bagno è sostituito da una spugnatura completa, effettuata più volte alla settimana. La doccia o la spugnatura completa vengono generalmente ripetuti con cadenza quindicinale.

## **ANIMAZIONE**

L'alimentazione è curata e prevede una dieta bilanciata e varia che tiene conto della stagionalità e delle tradizioni.

I pasti vengono preparati direttamente all'interno dell'Istituto da personale dipendente specializzato e/o qualificato, nel rispetto delle disposizioni in materia di Igiene e Salute (HACCP).

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari: colazione dalle 7.30/8.30, pranzo dalle 12 alle 13, cena dalle 17.30/18.30.

Nella struttura è presente una dietista che, in collaborazione con i medici e il servizio cucina, elabora diete personalizzate in caso di patologie specifiche.

E' inoltre prevista la consulenza di una logopedista per la valutazione rischio disfagico. In caso di problemi di masticazione, deglutizione o diete particolari (come per la celiachia), sono previste soluzioni personalizzate. In particolare, è data la possibilità di far frullare, direttamente dalla cucina e su indicazione dell'équipe, le singole portate indicate nel menù del giorno.

In caso di preferenze alimentari o di pazienti con nutrizione enterale, sono previsti menù adattati alle esigenze del paziente.

Il menù, esposto in reparto, propone diverse scelte. Il Coordinatore ha il compito di prendere nota delle preferenze degli ospiti. Al momento della distribuzione dei pasti sarà comunque possibile scegliere tra le diverse alternative. In allegato c'è il menù tipo.

## INTERVENTO RIABILITATIVO-STIMOLATIVO

Ogni paziente viene affidato alle cure di un Medico di Reparto specializzato in Geriatria che coordina l'intervento riabilitativo-stimolativo, sanitario e assistenziale interagendo con tutte le figure dell'équipe ed è responsabile dell'attuazione del P.R.I.

Il programma di riabilitazione, svolto individualmente o a piccoli gruppi, viene verificato almeno settimanalmente e coordinato con quello sanitario e assistenziale, per eventuali modifiche in itinere del Progetto Riabilitativo formulato all'inizio della degenza, per il raggiungimento dei tre obiettivi principali su cui misurare efficienza e efficacia della riabilitazione:

- **Ottimizzazione e recupero delle capacità funzionali** residue. Riguarda il miglioramento delle prestazioni fisico/psichiche del malato ed è l'obiettivo principale della riabilitazione anche nella persona con demenza.
- **Gestione dei disturbi del comportamento:** la presenza di disturbi del comportamento può caratterizzare tutte le fasi della malattia e rappresenta una fonte di stress per il malato stesso e per la famiglia, obiettivo del ricovero è la ricomposizione del comportamento del paziente e l'educazione dei familiari ad interpretare il significato dei disturbi comportamentali.
- **Ritorno a casa:** ricostruire la possibilità di vivere al meglio nel proprio domicilio, evitando l'istituzionalizzazione; in questo modo il compito della riabilitazione non è solo quello di modificare in meglio la prestazione del malato, ma anche di modificare l'ambiente in funzione delle prestazioni non recuperate. Togliere evidenziazione

L'intervento riabilitativo-stimolativo viene declinato con tempi e modalità consoni alle persone con deficit cognitivo. Gli strumenti dell'intervento riabilitativo sono sia di natura tecnica, con dotazioni di strumenti terapeutici, valutativi e ortesici adeguati, sia di natura organizzativo-professionale, attraverso la crescita delle competenze assicurata da programmi aziendali di aggiornamento continuo, sia attraverso il continuo confronto fra attività medica e riabilitativa (quotidiana informale, grazie alla condivisione di spazi di lavoro e alla consultazione comune mattutina delle consegne di reparto; settimanale formale, grazie ad una riunione apposita dell'équipe del reparto di verifica dell'andamento clinico e funzionale).

Particolare attenzione viene prestata alla necessità di valutare la presenza di sindromi dolorose, per assicurare adeguato trattamento sia fisico che farmacologico.

## **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.

Al momento della dimissione, il medico di reparto prepara una relazione scritta 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 e quando indicato un programma di stimolazione da proseguire al domicilio.

- Le modalità di dimissione - o di trasferimento presso altre strutture - sono concordate con la famiglia, con i colleghi delle altre unità di degenza in caso di passaggi interni, e con i servizi territoriali. Alla dimissione vengono consegnati all'interessato la relazione clinica in busta chiusa, il recapito del medico della struttura ed eventuale documentazione personale del paziente.

## **IL 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 operante nel Nucleo Alzheimer compie un percorso formativo specifico inerente alla patologia e la metodologia di cura Gentlecare da anni adottata nell'Istituto.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo dell'Istituto, le cui risorse professionali presenti superano i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia. L'assistenza medica e infermieristica è garantita nella struttura 24 ore al giorno.

L'Istituto si avvale inoltre di medici specialisti consulenti nelle principali branche sanitarie, tra cui: ortopedia, oculistica, cardiologia, otorinolaringoiatria, odontoiatria, chirurgia, neurologia, fisioterapia, consulenza infettivologia, nutrizionista, neuropsicologia, radiologia, ecografia.

## ***RICONOSCIBILITÀ DEGLI OPERATORI DEL NUCLEO ALZHEIMER***

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.

Nel Nucleo Alzheimer il Coordinatore, gli Infermieri, gli Operatori Socio-Sanitari e gli Ausiliari Socio-Assistenziali vestono casacca e pantaloni di colore azzurro. I medici indossano il camice bianco oppure la casacca e i pantaloni verdi.

### ***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.

In particolare, l'Assistente Sociale del reparto assolve a diversi compiti, fra i quali:

- Consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative
- Cura dei rapporti con i familiari
- Tutela delle persone sole in caso di problemi relazionali, economici e sociali
- Organizzazione del rientro a domicilio collaborando con la rete dei Servizi territoriali e la famiglia.
- Presso la bacheca del reparto 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 i volontari attivi presso il Nucleo Alzheimer sono parte del gruppo A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri), il loro coordinamento con l'équipe di cura è gestito dal Coordinatore (e-mail: [avoabbiategrasso@yahoo.com](mailto:avoabbiategrasso@yahoo.com) telefono 02/94.852.1 centralino Istituto - diretto 02/94.852.636).

Chi desidera collaborare come volontario presso il nostro istituto può contattare il Funzionario dei Servizi Sociali.

### **ALTRE INFORMAZIONI**

#### **Oggetti personali**

Il Coordinatore e gli infermieri sono a disposizione per concordare, insieme ai familiari o ai referenti, le modalità di gestione di protesi dentarie, apparecchi acustici e altri ausili personali, tenendo conto delle difficoltà che i pazienti con disturbi della memoria possono presentare nella cura e conservazione dei propri effetti personali, in assenza di specifici accordi, la struttura declina ogni responsabilità

L'Istituto invita Pazienti 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 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.

**Assistenza privata.** L'Istituto ha regolamentato l'eventuale presenza di personale esterno incaricato dai Familiari. Per informazioni rivolgersi al Coordinatore di riferimento.

## **IN CASO DI DECESSO**

Nel caso di 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 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00, previo contatto con la guardiania 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***

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. 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 degli ospiti e dei loro familiari/caregiver avviene principalmente mediante il questionario di gradimento che evidenzia punti critici e punti di forza del servizio offerto. Il questionario viene proposto, al paziente o al suo caregiver, al termine della degenza. 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 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.

### **COMITATI DI PARENTI E CAREGIVER**

L'Azienda riconosce forme di rappresentanza di familiari, amici, caregiver 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, 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.

### **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 — 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.