

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 Piero Redaelli di Milano	3
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.....	7
MODELLO DI CURA.....	8
Accoglienza e presa in carico	8
Intervento Medico.....	9
Intervento Assistenziale.....	9
Alimentazione	9
Assistenza e sorveglianza.....	10
Intervento Riabilitativo	10
Intervento Sociale.....	11
Dimissioni	11
Il personale.....	12
Riconoscibilità degli operatori	12
Volontariato.....	13
In caso di decesso.....	13
Altre informazioni.....	13
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA.....	14
Accesso alla documentazione socio-sanitaria e rilascio di certificazioni	16
APPENDICE.....	17
Domande frequenti.....	17
Allegati.....	17

CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO

BENVENUTO

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

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

UOC Gestione Operativa Milano

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 Piero Redaelli di Milano ed è redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

I contenuti della presente carta vengono aggiornati in base a cambiamenti significativi e, comunque, almeno una volta all'anno. Il documento aggiornato viene affisso nelle bacheche di reparto, ed è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza e sul sito aziendale www.golgiredaelli.it.

L'AZIENDA GOLGI REDAELLI

L'ASP Golgi Redaelli, Azienda di Servizi alla Persona, si occupa dei bisogni di salute della popolazione anziana. Offre servizi di tipo sanitario-assistenziale e riabilitativo.

Propone soluzioni avanzate rivolte a malati di Alzheimer, malati terminali, persone in stato vegetativo permanente.

Ente pubblico senza fini di lucro, è parte integrante della rete dei soggetti pubblici e privati impegnati nelle attività di servizio alla persona. Con essi lavora in una logica di trasparenza, cooperazione e condivisione di indirizzi regionali. Per sostenere l'accessibilità ai servizi e recepire i bisogni emergenti, l'azienda dialoga con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

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

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

L'ISTITUTO GERIATRICO PIERO REDAELLI DI MILANO

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

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

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

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

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

LA STRUTTURA

Apertura e visite. La struttura è accessibile ogni giorno dalle ore 11.30 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 19.00, fatta eccezione per il reparto di riabilitazione Alzheimer, il cui orario di visita giornaliero è dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

Se necessario, è possibile concordare con l'équipe la permanenza di un familiare anche in altri orari.

Ufficio Accoglienza: riceve dal lunedì al giovedì (10.30 -12.00 e 14.00-15.00). È possibile prendere contatto tramite il numero: 02/41315.283 oppure 02/41315.349 o via e-mail: accoglienza.milano@golgiredaelli.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): riceve dal lunedì al giovedì 9-12.30 e 14.30-16, venerdì 9-12.30. È possibile prendere contatto tramite il numero: 02/41315.213 o via e-mail: info.redaelli_mi@golgiredaelli.it

Servizio Sociale: dal lunedì al venerdì su appuntamento. Telefono: 02/41315.230/233/327/469, e-mail: serviziosociale.milano@golgiredaelli.it

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

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

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

DOVE SIAMO

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

IL CENTRO DI CURE INTERMEDIE RESIDENZIALI

È accreditato dalla Regione Lombardia con D.g.r. n. 3057 dell'1/8/2006 per le seguenti prestazioni:

- Riabilitazione in area Cure Intermedie ex Specialistica (40 posti letto in regime di ricovero ordinario e 10 posti letto in regime di ricovero diurno)
- Riabilitazione in area Cure Intermedie ex Generale e Geriatrica (120 posti letto in regime di ricovero ordinario, di cui 40 in Nucleo Protetto per pazienti con demenze e disturbi del comportamento, 30 posti letto in regime di ciclo diurno continuo e 25 posti letto in regime di ricovero diurno)
- Riabilitazione in area Cure Intermedie ex Mantenimento/Reinserimento (86 posti letto in regime di ricovero ordinario e 10 posti letto per Cure Intermedie ex Post acuta).

I reparti di degenza sono collocati nell'edificio centrale al piano 3° (reparti 3A e 3B) nonché nel nuovo centro riabilitativo denominato "Giovanni Paolo II" (reparti GP0, GP1, GP2 e GP3) e sono composti da camere con due letti) con servizi e impianto di climatizzazione, presa antenna TV. Su ciascun piano è disponibile la palestra dove viene svolta l'attività riabilitativa. Inoltre sono presenti: soggiorno con televisore, sala da pranzo, area di servizio del personale e delle attrezzature, bagni attrezzati per disabili.

Tutte le degenze (ordinarie e diurne) usufruiscono, in una palestra centralizzata al piano 0 di tecnologia avanzata (Gate Trainer, pedana stabilometrica, tapis roulant) e di Servizio di Logopedia e di Terapia Occupazionale in appositi nuclei riabilitativi.

CONDIZIONI CHE DANNO ACCESSO AL SERVIZIO

- Residenza in Regione Lombardia

- Presentazione della domanda a cura dello Specialista Ospedaliero o del MMG inserendo il nominativo del paziente sul Portale Priamo di Regione Lombardia. In via del tutto eccezionale, utilizzare l'apposita modulistica scaricabile dal sito internet www.golgiredaelli.it, oppure disponibile presso il punto informazioni dell'Istituto.
- 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 le 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 mediche specialistiche e prescrizione farmaci.** 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. La prescrizione è responsabilità del medico di reparto e della Direzione Medica.

□ **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'èquipe, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine ecc.) da parte dell'ATS. Forniamo consulenza e tecnologie da ben 5 differenti ditte ortopediche

□ **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.

□ **Assistenza spirituale.**

Il servizio religioso cattolico 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.

Non è previsto il servizio di lavanderia della biancheria e degli indumenti personali del paziente.

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

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'Ufficio Accoglienza si occupa di tenere i contatti iniziali, preludio alla degenza, con la famiglia, 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 della Portineria (di Viale Caterina da Forlì n. 55) 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, terapista 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 possibili, le linee generali di intervento, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento dei risultati.

L'équipe condivide con il paziente e/o il familiare di riferimento il P.R.I. e lo fa sottoscrivere.

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'equipe 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 e di vita 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) o spugnatrice completa secondo le necessità / possibilità del paziente, ripetuti al bisogno.

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 base alla conoscenza dei gusti dei pazienti.

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 riabilitativo 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 in collaborazione con il Medico referente di Reparto.

Presso la bacheca del reparto sono segnalati nome e orari di ricevimento dell'Assistente Sociale di riferimento.

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 delle dimissioni - 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
- Documentazione clinica personale portata dal paziente.

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, pneumologia, endocrinologia, otorinolaringoiatria, odontoiatria, urologia, chirurgia, dermatologia, ginecologia, neurologia, psichiatria, neuropsicologia, radiologia/ecografia.

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.

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 sono attive le convenzioni sottoscritte con l'Associazione Unione Samaritana (tel. 02 41315340, e-mail: us.miredaelli@gmail.com), con l'Associazione Gruppo Volontari Stanza Enea (tel. 393.9679865, e-mail: segreteriaenea@gmail.com) e con l'Associazione Volontari Ospedalieri AVO (e-mail: avomilano@avomilano.org).

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 accessibile tutti i giorni dell'anno (sabato, domenica e festivi compresi), dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16 - telefono: 02/41315.345. Si raccomanda di avvisare la portineria (tel 0241315.1)

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

ALTRE INFORMAZIONI

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

Oggetti personali. Il Caporeparto è a disposizione per concordare le modalità di gestione delle protesi dentali o di altri ausili personali. In caso contrario, si declina ogni responsabilità. L'Istituto invita Ospite e caregivers a limitare la detenzione in struttura di oggetti di valore suscettibili di smarrimento furto o distruzione. L'Ente risponde per gli oggetti affidati direttamente alla sua custodia, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c..

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

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

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

Il personale dell'Istituto è addestrato a intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso, ridurre i danni e portare soccorso alle persone eventualmente colpite. Si raccomanda ai visitatori di informarsi, presso le bacheche poste nelle aree comuni, sui comportamenti da adottare in caso di emergenza e a localizzare le uscite di emergenza più vicine.

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.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

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

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

CODICE ETICO

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

Tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti a informare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto. Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante

dei rapporti instaurati con l'Azienda e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

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 encomi 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

La relazione di cura e di fiducia tra il paziente e il medico si basa sul consenso informato nel quale si incontrano l'autonomia decisionale del paziente e la competenza, l'autonomia professionale e la responsabilità del medico. Tutti i trattamenti sanitari richiedono il preventivo consenso della persona interessata. Questa può decidere che il consenso sia espresso in sua vece da una persona fiduciaria: un familiare, un amico/a, altro/a, l'Amministratore di Sostegno o Tutore in caso di incapacità decisionale.

Il Medico di reparto spiega al paziente (o alla persona fiduciaria, all'amministratore di sostegno o al tutore), in modo comprensibile ed esauriente, l'iter diagnostico-terapeutico, i rischi che può comportare, le conseguenze di un eventuale rifiuto e acquisisce formalmente e per iscritto il suo consenso al trattamento sanitario.

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

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La valutazione del grado di soddisfazione dei 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 dei reparti.

TUTELA DELLA PRIVACY

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

L'Azienda applica le disposizioni previste dalla normativa europea e nazionale vigente come recepite negli atti e regolamenti aziendali disponibili sul sito web istituzionale. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari.

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

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

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E RILASCIO DI CERTIFICAZIONI

Fasas – cartella clinica. L'accesso alla documentazione socio-sanitaria è regolamentato dal "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l'Istituto.

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

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

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

Le richieste di rilascio di copia di cartella clinica e della scheda di dimissione ospedaliera presentate da altri soggetti, possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se giustificate dalla documentata necessità di far valere o difendere in sede

giudiziaria un diritto (oppure di tutelare una situazione giuridicamente rilevante) di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale inviolabile.

Altre certificazioni. Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto al Medico di reparto. Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero va richiesto all'Ufficio Accoglienza e alla Direzione Medica via mail, all'indirizzo: direzione.medica_mi@golgiredaelli.it, oppure direttamente presso l'ufficio della stessa Direzione.

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?

Assolutamente 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 e su progetti particolari. Occorre rivolgersi preventivamente all'Infermiere Coordinatore per l'organizzazione dell'uscita. Le uscite sono limitate alla sola fascia diurna, non notturna.

ALLEGATI –

I documenti sottoindicati, anche se non materialmente inseriti, 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.