

RSA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

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



ABBIATEGRASSO ISTITUTO GERIATRICO CAMILLO GOLGI



SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO	1
Benvenuto	1
La carta dei Servizi	1
L'azienda Golgi Redaelli	1
L'Istituto Geriatrico Camillo Golgi di Abbiategrasso	2
La Struttura	3
RSA: I SERVIZI	4
Come si accede	5
Gestione della lista d'attesa	5
Contratto di ricovero / Retta giornaliera	6
Cosa comprende il contratto	7
Servizi non ncompresi nella retta/cconvenzione	8
MODELLO DI CURA	9
Accoglienza	9
Cure mediche	9
Assistenza	10
Attività motoria e fisioterapia	11
Servizio di ristorazione	11
Servizio lavanderia	12
Uscite e assenze temporanee	12
Animazione, stimolazione e socializzazione	13
Dimissioni	13
Attività quotidiane / giornata tipo	14
Il personale	15
Altre informazioni	16
In caso di decesso	17
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA	18
APPENDICE	21
Domande frequenti	21
Allegati	22

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 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.

UOC Gestione Operativa Abbiategrasso- Vimodrone

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 sulla RSA, Residenza Sanitaria Assistenziale, dell'Istituto 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, 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 CAMILLO GOLGI DI ABBIATEGRASSO

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

Offre strutture accoglienti e funzionali, in particolare la nuova Residenza Sanitaria Assistenziale, inaugurata a settembre 2015 e realizzata con soluzioni architettoniche e impiantistiche di assoluto pregio.

La nuova RSA è dotata di 128 posti letto, suddivisi in due reparti posti al I e al II piano dell'edificio, di 18 alloggi per persone anziane, ubicati al III piano, e accoglie al piano terra un'ampia varietà di servizi ambulatoriali e diurni di carattere riabilitativo. La progettazione degli ambienti interni della residenza sanitaria garantisce un elevato livello di qualità alberghiera (anche attraverso l'utilizzo di arredi non standardizzati) e favorisce l'integrazione dell'anziano attraverso l'utilizzo, anche in condivisione con i familiari, di ampi e accoglienti spazi comuni.

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

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), 167 posti letto (di cui 39 riservati a persone con demenze e problemi comportamentali).
- Cure Intermedie (ex IdR): degenza residenziale (150 posti);

- Servizi riabilitativi diurni:
 - Day Hospital per 20 posti (5 di Specialistica e 15 di Geriatrica);
 - Ciclo Diurno Continuo (CDC) 16 posti;
 - Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo;
 - Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo per minori
- Servizi territoriali quali:
 - RSA Aperta con una capienza secondo il budget assegnato da ATS;
 - Assistenza Domiciliare Integrata (ATS Città Metropolitana, - Distretto di Abbiategrasso
- Ambulatorio di Valutazione Geriatrica
- Centro Disturbi Cognitivi e Demenze (CDCD) - ex U.V.A. (Unità Valutativa Alzheimer) servizio dedicato alla valutazione, diagnosi e trattamento dei disturbi cognitivi e delle demenze.

LA STRUTTURA

Apertura e visita. La struttura è accessibile ogni giorno dalle 9.30 alle 19.30. È possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari e, se necessario, anche durante la notte, con sistemazioni di emergenza.

N.B. l'orario di accesso potrà temporaneamente variare in relazione a specifiche situazioni, di cui verrà data tempestiva comunicazione ai familiari

Attraverso il centralino (02.948521) si può contattare telefonicamente il proprio familiare ospite nella struttura, dalle 8 alle 22 di ogni giorno.

Ufficio Accoglienza: riceve dal lunedì al giovedì dalle 10 alle 12 e dalle 14 alle 16, il venerdì dalle 10 alle 12. Nei medesimi orari, è possibile contattare telefonicamente 02/94.852.268 o 02.94.852.631 - e-mail: accoglienza.golgi@golgiredaelli.it.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È possibile accedervi per il tramite dell'Ufficio Accoglienza o del Servizio Sociale.

Per prendere appuntamento con Il Funzionario dei Servizi Sociali/ URP:

telefono 02/94.852.1 int. 208 – mail urp_golgi_ab@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: 02/94.852.1 int..269 o .205; e.mail: serviziosociale.golgi@golgiredaelli.it

Il Funzionario del Servizio Sociale riceve su appuntamento:

Telefono 02/94.852.1 int. 208 – mail urp_golgi_ab@golgiredaelli.it

Direzione Medica:

- I il Direttore Medico è disponibile al colloquio previo appuntamento telefonico 02.94852900 oppure via e-mail: direzione_medica_golgi@golgiredaelli.it.

A disposizione degli Ospiti ci sono ampi spazi di conversazione collocati nelle adiacenze dell'ingresso e lungo i corridoi, biblioteche di reparto e sale di lettura con i quotidiani più diffusi.

All'esterno, gli ospiti possono usufruire di spazi comuni attrezzati con panchine.

La Chiesa dell'Istituto è aperta durante le funzioni. Le Messe sono celebrate il giovedì alle 10.30 presso i reparti di degenza RSA (secondo calendario predefinito) e i giorni festivi e la domenica alle 10.00.

DOVE SIAMO

L'Istituto Geriatrico Camillo Golgi è sito in Piazza Emanuele Samek Lodovici 5 ad Abbiategrasso (MI). È raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- treno da Milano (stazione Milano San Cristoforo) linea Milano Mortara;
- autobus linea Milano-Abbategrasso, partenza dal piazzale della stazione Romolo della MM2 (linea verde) o dalla stazione di Milano Bisceglie MM1 (linea rossa).

RSA: I SERVIZI

La RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) dell'Istituto Camillo Golgi di Abbiategrasso è autorizzata al funzionamento e accreditata con ATS Città Metropolitana di Milano per complessivi 167 posti, così suddivisi:

- 128 per anziani non autosufficienti totali o a rischio di perdita di autonomia
- 39 per anziani non autosufficienti affetti dal Morbo di Alzheimer.

I reparti di degenza RSA sono collocati nella nuova struttura inaugurata nel settembre 2015 (edificio classificato in classe energetica A+); le camere sono tutte doppie, con possibilità di richiesta di camera doppia ad uso singolo

Il reparto S, Camillo, posto al primo piano della RSA, è gestito dalla Cooperativa Nuova SAIR, risultata aggiudicataria del servizio, come da determinazione del Direttore Generale n. 213 del 25.8.2023.

Il reparto è costituito da 64 posti letto, suddiviso in due moduli operativi. Ogni reparto è dotato di palestra dove viene svolta l'attività motoria, spazio soggiorno con televisore, sale da pranzo, una zona servizi con tisaneria, studio medico, studio del Coordinatore, locali ripostiglio, bagno attrezzato per disabili e servizi igienici per i visitatori.

All'interno delle camere, l'Ospite ha a disposizione un comodino e un armadio per riporre i propri effetti personali, oltre a un letto a più snodi azionabile con telecomando.

COME SI ACCEDE

Il ricovero in RSA 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 anche gli oneri previsti per la quota sanitaria.

Per il ricovero in RSA è necessario presentare domanda al Servizio Sociale o all'Ufficio Accoglienza, utilizzando il modulo reperibile all'Ufficio Accoglienza o sul sito internet www.golgiredaelli.it o presso la Portineria dell'Istituto.

Al modulo di richiesta vanno allegati i seguenti documenti:

- copia della Carta d'Identità
- copia della Tessera Sanitaria
- copia del verbale di invalidità civile
- eventuali esenzioni
- documentazione propedeutica alla stipula del contratto di ricovero.

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

Una volta completata, 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.

Ai casi di grave fragilità clinico-funzionale e/o sociale può essere riconosciuta priorità d'ingresso.

Per conoscere la propria posizione in lista di attesa contattare il Servizio Sociale telefonando al numero 02.94.852.269 o 02.94.852.205, oppure inviando una e-mail all'indirizzo serviziosociale.golgi@golgiredaelli.it.

Quando la richiesta è stata accolta, è possibile visitare il reparto, previo appuntamento da concordare con il Servizio Sociale.

CONTRATTO DI RICOVERO

Nei giorni immediatamente precedenti al ricovero, l'Ufficio Accoglienza fissa un appuntamento per la stipula del **contratto di ricovero**.

Nel contratto sono indicate le prestazioni e gli adempimenti a carico della struttura e gli adempimenti a carico dei sottoscrittori, compresa la compartecipazione al costo della degenza attraverso il pagamento della retta giornaliera.

RETTA GIORNALIERA

La retta di degenza a carico dell'ospite RSA è stabilita, al netto dei contributi regionali, nella misura giornaliera di:

€ 84/giorno in camera doppia

€ 140/giorno in camera doppia ad uso singola

La retta è omnicomprensiva e include le prestazioni di carattere medico-sanitario, infermieristico-assistenziale e ricreativo-alberghiero previste dalle normative.

La Regione Lombardia interviene con un contributo aggiuntivo, a parziale copertura delle spese sanitarie, differenziato in rapporto al grado di fragilità clinica e determinato mediante l'utilizzo della Scheda di Osservazione Intermedia Assistenza (SOSIA) compilata dal Medico al momento dell'ingresso dell'Ospite e periodicamente aggiornata.

Il ricovero è subordinato alla costituzione da parte degli intestatari del contratto di un deposito cauzionale fruttifero pari a una mensilità, che sarà restituito alla dimissione dell'Ospite, maggiorato degli interessi attivi maturati dalla data di costituzione alla data di dimissione.

In alternativa al contratto privato, l'interessato può rivolgersi al Comune di residenza per verificare la possibilità di richiedere un contributo per la copertura totale o parziale della retta. In questi casi i ricoveri sono subordinati all'emissione **dell'impegnativa a carico dell'amministrazione** comunale di residenza dell'ospite. Ogni Comune adotta una propria regolamentazione della materia.

COSA COMPRENDE IL CONTRATTO

- Assistenza medica: medici presenti 24 ore su 24
- Visite mediche specialistiche
- Indagini diagnostiche strumentali: esami di laboratorio, indagini strumentali diagnostiche semplici (ecografie, eco-color Doppler) in Istituto. Le indagini strumentali complesse (come TC e RM) vengono eseguite presso strutture esterne
- Farmaci
- Presidi sanitari e ausili: presidi per l'incontinenza, materasso antidecubito, carrozzina, ausili per la movimentazione, presidi nutrizionali. Gli Ospiti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al Medico o al Coordinatore, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine ecc.) da parte dell'ATS (Agenzia di Tutela della Salute)
- Relazioni medico-sanitarie, per gli usi consentiti dalla Legge
- Tutti i pasti, compresi vino (a richiesta), acqua minerale (tramite distributori di acqua a libero accesso), spuntino mattino e merenda pomeriggio (a richiesta)
- Dietista: Consulenza professionale di un Dietista che esegue la valutazione
- degli ospiti segnalati dal Medico, pianificando interventi nutrizionali in caso di rischio di malnutrizione, malnutrizione franca o di patologie con ripercussioni negative sullo stato nutrizionale stesso.
Oltre alle diete standard, vengono inoltre elaborati schemi nutrizionali personalizzati in caso di problematiche dietologiche complesse.
- Nutrizione artificiale per ospiti con grave disfagia o con altre patologie per cui non è attuabile un'alimentazione fisiologica per bocca o in caso di importante riduzione degli apporti nutrizionali. Sono compresi i presidi per la gestione della nutrizione e i prodotti nutrizionali.

- Attività motoria: presenza del Fisioterapista in Reparto per ginnastica individuale e di gruppo
- Terapia occupazionale per attività della vita quotidiana.
- Logopedia: per la valutazione e la gestione delle difficoltà della deglutizione
- Lavaggio della biancheria piana (da letto e da tavola) e della biancheria intima dell'Ospite. Agli ospiti in particolari condizioni sociali ed economiche, privi di supporto familiare o amicale, l'istituto garantisce anche il servizio gratuito di lavaggio della biancheria personale
- 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 (quando il trasporto è richiesto dal personale Medico della struttura)
- Trasporti sociali (quando il trasporto è richiesto dal Servizio Sociale della struttura)
- Assistenza spirituale. Il servizio religioso cattolico, curata dal Cappellano dell'Istituto, garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati e la celebrazione 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, caregivers, amministratore di sostegno, tutore/curatore, equipe di reparto e strutture sociali del territorio.
- Attività relazionali e di animazione in Istituto

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA/CONVENZIONATI

Ogni servizio diverso dai precedenti non è compreso nella retta.

In particolare, sono a carico degli Ospiti o dei caregivers:

- Lavaggio degli indumenti personali. I familiari possono provvedere autonomamente al lavaggio oppure aderire al servizio di lavanderia esterna convenzionato con l'Istituto al costo di € 2,00/giorno.
- Pasti per parenti e caregivers.

MODELLO DI CURA

Il modello di cura proposto privilegia il lavoro di gruppo attraverso l'attività interdisciplinare.

L'équipe socio-sanitaria - composta da Medico, Coordinatore, Infermiere, Ausiliario addetto all'assistenza, Fisioterapista, Animatore, Assistente Sociale - opera per conseguire il benessere e la salute della persona, elaborando Piani di Assistenza Individuali (PAI) e progetti individuali (PI). Il gruppo di lavoro si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi. In occasione della formulazione del PAI/PI, i familiari e l'Ospite vengono invitati a partecipare alle riunioni d'équipe per condividerne gli obiettivi e favorire la condivisione tra famiglia e operatori, nell'interesse dell'Ospite stesso.

Il modello di cura proposto privilegia il lavoro di gruppo attraverso l'attività interdisciplinare.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Al momento del ricovero in RSA, Medico, Coordinatore e Infermiere, accolgono l'Ospite ed i suoi parenti per conoscerli, individuare i problemi funzionali e comportamentali principali (sia dal punto di vista del malato che dei familiari), raccogliere la biografia e visitare la persona, formulare il programma d'intervento e presentare l'organizzazione del Reparto.

Al momento dell'ingresso si svolgono la visita medica e l'osservazione infermieristica. Nei giorni successivi, si completa la valutazione multidimensionale dello stato di salute fisica, psichica e funzionale.

CURE MEDICHE

In ciascun Reparto opera un Medico dedicato, di norma presente dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13. Per le emergenze cliniche e per 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.

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 (o telefonate periodiche) 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; inoltre il Medico riferisce non appena possibile all'Amministratore di Sostegno e/o al familiare di riferimento eventuali modificazioni dello stato di salute, delle indagini diagnostiche prescritte e gli esiti di queste ultime e della terapia farmacologica.

L'uso di farmaci portati dall'esterno della Struttura (comprese pomate, cerotti) è limitato a casi particolari e comunque previa autorizzazione del Medico di Reparto. 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 Coordinatore.

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 continuo per Ospiti che versano temporaneamente 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 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 all'alzata, alla messa a letto e durante la giornata in base al bisogno assistenziale di ciascun paziente. Per gli Ospiti particolarmente fragili, il bagno è sostituito da una spugnatura completa più volte alla settimana. Il bagno completo o la spugnatura completa vengono ripetuti di norma ogni 15 giorni.

ATTIVITÀ MOTORIA E FISIOTERAPIA

Obiettivo della RSA è mantenere le capacità motorie residue degli Ospiti. Per questo a ciascun Ospite viene proposto un programma di attività motoria appropriato alle sue condizioni, con esercizi di ginnastica dolce da svolgere anche in piccoli gruppi. Quando la valutazione multidimensionale ne evidenzia la necessità, sono previsti interventi fisioterapici individuali, per esempio di supporto alle misure preventive al rischio di caduta, per la valutazione di ausili idonei, per supporto al trattamento del dolore. Il Fisioterapista di norma è presente in Reparto dal lunedì a venerdì.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'alimentazione è particolarmente curata e prevede un menù per il vitto comune stagionale (estivo ed invernale) che ruota sulle quattro settimane.

Tali menù sono stati redatti, con la collaborazione del Dietista, secondo le Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera ed assistenziale, le Linee Guida per una sana alimentazione e i LARN (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia), in modo da soddisfare i fabbisogni in energia e nutrienti della popolazione a cui si rivolgono.

I menù prevedono per ciascuna portata diverse scelte tra i piatti del giorno e le alternative, e tengono inoltre conto della stagionalità degli alimenti e delle tradizioni culinarie del posto.

Il capitolato delle derrate alimentari è stato opportunamente redatto in modo da garantire materie prime e prodotti di qualità che includono alimenti DOP, IGP, STG e biologici, preferendo quelli di origine Italiana

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).

In caso di problemi di masticazione, deglutizione o di diete particolari sono previste soluzioni personalizzate.

Per gli ospiti disfagici sono pianificati diversi livelli di dieta a seconda del grado di disfagia. In particolare, per i pazienti che necessitano di dieta omogenea (semisolido), è disponibile un menù specifico a consistenza modificata, preparato dalla cucina interna, utilizzando le pietanze del giorno previste nel menù del vitto comune.

È compito del Caporeparto 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.

I parenti che lo desiderano possono consumare i pasti in istituto.

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.

Presso l'Istituto è operante un servizio di lavanderia per la biancheria personale, riservato ai pazienti ricoverati nei reparti RSA, affidato ad una ditta esterna. Per poter attivare il suddetto servizio è necessario rivolgersi all'Ufficio Economato per il pagamento del servizio, pari a euro 2,00 al giorno, che comprende sia l'etichettatura dei capi che i successivi lavaggi.

Per informazioni contattare l'Ufficio Economato telefonando al numero 02/9485.2273 oppure 02/9485.2204, oppure inviando una e-mail all'indirizzo economato.golgi@golgiredaelli.it.

USCITE E ASSENZE TEMPORANEE

Se il paziente decide di allontanarsi dal reparto, solo o con altri, deve avvisare il personale di reparto. Per uscire dall'Istituto, per poche ore o per più giorni, va

richiesta l'autorizzazione del Medico del reparto, da consegnare in portineria al momento dell'uscita. I protocolli relativi a tutte le procedure assistenziali sono consultabili presso la Direzione d'Istituto, la Direzione Medica e in ciascun reparto presso l'ufficio del caporeparto.

Gli ospiti possono usufruire di permessi di uscita dall'Istituto della durata di più giorni con conservazione del posto; tali permessi/licenze devono essere concordati con il Caporeparto e con il Medico perché sottoposti a particolari limitazioni.

ANIMAZIONE, STIMOLAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per valorizzare la persona nella sua globalità e attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

Gli animatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui laboratori di attività artigianali, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezione di film ecc.), partecipazione a spettacoli.

L'Animatore di Reparto partecipa alle riunioni dell'equipe di Reparto per la stesura, l'attuazione e la verifica del Progetto Assistenziale Individuale. Referente e responsabile degli animatori è il Funzionario del Servizio Sociale.

DIMISSIONI

Se durante il ricovero si intravede per l'Ospite la possibilità di far ritorno alla propria abitazione, è possibile realizzare più rientri domiciliari, di breve durata, finalizzati a valutare la capacità di autonomia del soggetto e a sperimentare, da parte del caregivers (vale a dire il familiare che segue l'ospite), le strategie assistenziali più idonee ai fini della dimissione definitiva, compresa la gestione degli eventuali problemi comportamentali.

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 ed i suggerimenti dietetici e di somministrazione dei pasti qualora ci fossero problemi di disfagia.

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.

ATTIVITÀ QUOTIDIANE / GIORNATA TIPO

Le attività di seguito riassunte possono variare in relazione alle esigenze individuali degli Ospiti e all'organizzazione delle attività sanitario-assistenziali dei reparti.

Ore 7 – 9	Sveglia, igiene personale e colazione
Ore 7 - 12	Somministrazione terapia e interventi sanitari
Ore 9.30 - 11.30	Attività di riabilitazione e di animazione, servizio di pedicure e di parrucchiere
Ore 12 - 13	Pranzo (primo, secondo, contorno, frutta/dessert, bevanda)
Ore 13 - 15	Riposo pomeridiano
Ore 16	Merenda
Ore 15 - 17	Assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione
Ore 18 - 19	Cena (primo, secondo, contorno, frutta, bevanda)
Ore 19,30	Igiene degli Ospiti e preparazione riposo notturno
Ore 21 - 6,30	Assistenza notturna, igiene al bisogno

IL PERSONALE

Con la Deliberazione Giunta Regionale n. 7/7435 del 14 dicembre 2001 e successive modificazioni, la Regione Lombardia ha previsto i requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali e le figure professionali necessarie per i diversi servizi (medico, Fisioterapista, Infermiere, Animatore, Ausiliario socio-assistenziale, operatore socio-sanitario). Questi requisiti indicano lo standard minimo di assistenza settimanale per Ospite, che per i reparti RSA è pari a 901 minuti/ospite/settimana.

L'assistenza medica e infermieristica è garantita ventiquattro ore su ventiquattro. L'Istituto si avvale inoltre anche di medici specialisti nelle principali branche sanitarie: ortopedia, oculistica, cardiologia, otorinolaringoiatria,, chirurgia, neurologia, fisiatria, vulnologia, ecografia, consulenza infettivologica.

Gli Ospiti della RSA 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
- 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
- Animatori: polo arancio e pantaloni blu
- Personale addetto alla pulizia ambientale: divisa grigia
- Volontari: camice bianco
- Presso il Nucleo Alzheimer, la divisa degli operatori (Coordinatore, Infermieri, ASA/OSS) è di colore azzurro.

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 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
- Consulenza e supporto per l'attivazione di percorsi di tutela giuridica
- Cura dei rapporti con i familiari, Amministratori di Sostegno e Tutori
- 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 Volontari Ospedalieri (AVO). La sezione interna dell'AVO è aperta martedì e venerdì dalle 10 alle 11. Chi vuole operare come volontario presso il nostro istituto può contattare il Responsabile del Servizio Sociale.

ALTRE INFORMAZIONI

Giornali L'Istituto mette a disposizione degli Ospiti copia dei principali quotidiani e riviste settimanali.

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 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. Qualora l'ospite appartenga ad una confessione diversa da quella cattolica, può chiedere che il rito avvenga secondo la propria religione. La camera ardente dell'Istituto è aperta tutti i giorni dell'anno (sabato, domenica e festivi compresi) dalle ore 9,00 alle ore 17,00, previo contatto con la guardiana dell'Istituto: telefono: 02/948521.

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

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

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

L'Azienda si impegna al rispetto delle disposizioni anticipate di trattamento secondo le 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 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.

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 degli Ospiti e dei loro familiari/caregivers 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 CAREGIVERS

L'Azienda riconosce forme di rappresentanza di familiari, amici, caregivers 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 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 (tel.02/94.852.917 mail: direzione_medica_golgi@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.

Dichiarazione ai fini fiscali

Ogni anno l'azienda rilascia a chi ha sottoscritto il contratto la certificazione degli importi corrisposti nell'anno solare precedente. La certificazione attesta i costi sostenuti (al netto del contributo regionale) con indicazione della quota riferita alle prestazioni sanitarie, utile per fruire delle detrazioni d'imposta, stabilita da Regione Lombardia nella misura del 58% dell'importo della retta (DGR n. 1268 del 25/02/2019).

Eventuali diverse richieste (per esempio certificazione intestata a un solo impegnatario) dovranno pervenire all'Ufficio Accoglienza entro la fine di ogni anno solare a valere per l'anno successivo.

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, a: direzione_medica_golgi@golgiredaelli.it oppure direttamente presso l'ufficio della stessa Direzione.

APPENDICE

DOMANDE FREQUENTI

La persona ricoverata in RSA ha diritto a beneficiare dell'indennità di accompagnamento?

Sì: l'indennità di accompagnamento, beneficio connesso al riconoscimento dello stato di Invalidità Civile, viene erogata anche in caso di ricovero in RSA. Annualmente si deve dichiarare all'INPS di aver sostenuto il costo del ricovero attraverso la retta di degenza.

È possibile richiedere un contributo economico per il pagamento della retta di degenza? A chi ci si può rivolgere?

Il Comune di residenza può supportare il cittadino nel pagamento della retta di ricovero. È possibile rivolgersi ai servizi sociali comunali per avere informazioni circa i requisiti e le modalità di richiesta.

Le spese di ricovero sono detraibili ai fini fiscali?

Sono detraibili in parte (relativamente alle sole spese sanitarie) dall'intestatario del contratto di ricovero. Ogni anno, sulla base delle indicazioni regionali in materia, l'ASP Golgi Redaelli rilascia la certificazione relativa alle rette pagate, da utilizzare per la dichiarazione dei redditi.

Il pagamento della retta è dovuto anche in caso di ricovero ospedaliero?

In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite il posto in RSA viene mantenuto. In tal caso la retta è ridotta di Euro 5 per ogni giorno di assenza.

È possibile accompagnare al domicilio il proprio caro ricoverato, per esempio, in occasione di un pranzo in famiglia nel fine settimana?

È possibile, dietro parere favorevole del Medico di Reparto. Occorre rivolgersi preventivamente al Coordinatore per l'organizzazione dell'uscita.

Il ricovero in RSA prevede interventi di fisioterapia?

L'équipe multiprofessionale dispone della figura del Fisioterapista. L'attività di fisioterapia viene decisa in seguito alla valutazione del singolo Ospite da parte dell'équipe curante di Reparto, secondo gli obiettivi compresi nel Piano di Assistenza Individualizzato.

Il ricovero in RSA prevede interventi di socializzazione e animazione?

Gli aspetti psicologici e sociali rappresentano oggetto di attenzione da parte dell'intera équipe della RSA e sono considerati nell'intero percorso di cura. Presso ciascun Reparto lavora un Animatore che, previa valutazione delle condizioni di salute e della predisposizione personale di ogni Ospite, propone e organizza interventi individuali e di gruppo. Inoltre, l'attività di animazione utilizza il prezioso supporto di volontari.

ALLEGATI -

- all. 1 Carta dei Diritti della persona anziana
- all. 2 Modulo per segnalazioni e apprezzamenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- all. 3 Menù tipo