

RSA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

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



SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO	4
Benvenuto	4
La carta dei Servizi	4
L'azienda Golgi Redaelli	4
L'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Milano	5
RSA: I SERVIZI	7
Come si accede	8
Gestione della lista d'attesa	8
Contratto di ricovero	9
MODELLO DI CURA	12
Accoglienza	12
Cure mediche	12
Assistenza	13
Attività motoria e fisioterapia	14
Servizio di ristorazione	14
Servizio lavanderia	15
Uscite e assenze temporanee	15
Animazione, stimolazione e socializzazione	15
Dimissioni	15
Attività quotidiane / giornata tipo	16
Il personale	17
Altre informazioni	18
In caso di decesso	19
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA	20
APPENDICE	23
Domande frequenti	23
Allegati	24

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 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 utili a migliorare la nostra attività.

Il Direttore 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 ed informazioni sulla RSA, Residenza Sanitaria Assistenziale, 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 e 22 riservati a pazienti in stato vegetativo in esito di coma post-anossico, post traumatico e post infettivo)
- 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 visita. La struttura è accessibile ogni giorno dalle 9 alle 20. È possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari e, se necessario, anche durante la notte, con sistemazioni di emergenza.

Attraverso il centralino (02.413151) oppure tramite i recapiti telefoni del reparto di accoglienza si può contattare il proprio familiare ospite nella struttura.

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: urp.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).

RSA: I SERVIZI

La RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) dell'Istituto Piero Redaelli di Milano è accreditata dalla Regione Lombardia (DGR n. 6212 del 19/12/2007) e autorizzata al funzionamento dalla Azienda Sanitaria Locale - ASL Milano (deliberazione n. 2041 del 21/12/2010) per complessivi 310 posti, così suddivisi:

- 200 per anziani non autosufficienti totali o a rischio di perdita di autonomia
- 22 riservati a pazienti in stato vegetativo in esito di coma post-anossico, post-traumatico e post-infettivo
- 88 per anziani non autosufficienti affetti dal Morbo di Alzheimer.

Ogni nucleo di degenza ha una Equipe interdisciplinare costituita da Medico, Coordinatore Infermieristico, Infermiere, Educatore/ Animatore, Fisioterapista e Assistente Sociale.

Il servizio sanitario-assistenziale (Medici, IP, ASA/OSS) è gestito dalla S.r.l. ERA PROGRESS., aggiudicataria del servizio con provvedimenti acquisiti in atti.

L'Asp Golgi-Redaelli provvede al monitoraggio costante del soddisfacimento dei requisiti standard previsti dal sistema di accreditamento, con particolare riferimento al rispetto degli standard di personale richiesti e alla qualità della prestazione resa.

Ciascun reparto è composto da camere a due letti con servizi, dotate di impianto di climatizzazione e gas medicali. Le camere sono dotate di un letto a più snodi, oltre a un comodino e un armadio per riporre i propri effetti personali.

Ogni unità di degenza è costituita da un numero variabile da 44 a 48 posti ed è suddivisa in due moduli operativi. Ciascun modulo comprende uno spazio soggiorno con televisore, una sala da pranzo, una zona servizi con cucina, sala visita, studio medico, studio del Caporeparto, locali ripostiglio e bagno attrezzato per disabili.

All'interno dell'Istituto ci sono due palestre dedicate ai trattamenti riabilitativi. Quando le condizioni dell'Ospite lo richiedano e/o lo consentano, i trattamenti possono svolgersi anche direttamente in reparto.

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.

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.

Per il ricovero in RSA è necessario presentare domanda al Servizio Sociale, utilizzando il modulo reperibile sul sito internet www.golgiredaelli.it, o presso i Servizi Sociali oppure presso il "punto informazioni" dell'Ufficio Accoglienza d'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 (eventuale).

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 basta contattare il Servizio Sociale telefonando al numero 02/41315.469, oppure inviando una e-mail all'indirizzo serviziosociale.milano@golgiredaelli.it.

Poco prima del ricovero, ospiti e familiari vengono invitati a visitare il reparto e fanno una prima conoscenza dell'équipe che si prenderà cura della persona.

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:

- **€ 83/gg Reparto RSA**

La retta è onnicomprensiva 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 ematici e indagini microbiologiche; indagini strumentali diagnostiche semplici (Radiografie standard, Ecografie, ECO color doppler) in Istituto. Le indagini strumentali complesse (come Fibroscopia, TAC e RNM) vengono fatte in centri convenzionati
- Farmaci
- Presidi sanitari e ausili: presidi per l'incontinenza, materasso antidecubito, carrozzina standard, ausili per la movimentazione, presidi nutrizionali. Gli ospiti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico o al caporeparto, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine ecc.) da parte dell'ATS (Agenzia di Tutela della Salute)
- Relazioni medico-sanitarie, per gli usi consentiti dalla legge
- Tutti i pasti, compresi vino e birra (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; gruppi di ginnastica dolce con istruttori per attività fisica adattata
- Terapia occupazionale per attività della vita quotidiana anche in collaborazione con fisiocinesiterapista
- Logopedia: per la valutazione e la gestione delle difficoltà della deglutizione

- Lavaggio della biancheria da letto e da tavola. 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 (solo se il trasporto è richiesto dal personale medico della struttura)
- Trasporti sociali (solo se il trasporto è richiesto dal servizio sociale della struttura)
- Assistenza religiosa cattolica sia presso i reparti di degenza R.S.A. che nella chiesa di istituto, denominata "Cappella B.V.M. Addolorata". La chiesa si trova al piano - 1, ed è curata dal Cappellano d'Istituto, che garantisce l'assistenza spirituale ai ricoverati e la celebrazione della Messa insieme a tutte le altre funzioni religiose. Il Cappellano è presente tutti i giorni in Istituto, tranne il mercoledì, ed è reperibile al numero 338-49.49.618. La S. Messa viene celebrata: ogni domenica alle ore 10; durante la settimana alle ore 16 in base alle feste del calendario liturgico; ogni primo venerdì del mese alle ore 16 a cui segue l'adorazione eucaristica. Nel rispetto di ogni convinzione, gli ospiti aderenti ad altre religioni o che necessitano di un momento di riflessione possono chiedere di usufruire della Stanza del Silenzio, facendo richiesta al Servizio Sociale
- 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
- Gite di una giornata: iniziative periodiche correlate ad attività di animazione esterna (per esempio pranzi, musei, teatri)

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 della biancheria intima e degli indumenti personali. I familiari possono provvedere autonomamente al lavaggio oppure aderire al servizio di lavanderia esterna convenzionato con l'Istituto 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, caporeparto, infermiere, ausiliario addetto all'assistenza, fisioterapista, animatore, assistente sociale - opera per conseguire il benessere e la salute della persona, elaborando Progetti Individuali (PI), Piani di Assistenza Individuali (PAI) e progetti di reparto.

Il gruppo di lavoro si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi. In occasione della formulazione del PAI, 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.

ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero in RSA, i componenti dell'équipe di cura accolgono l'ospite direttamente nel reparto di destinazione. I familiari/caregivers sono invitati a scaricare la presente Carta dei Servizi, la nota informativa di reparto e l'**elenco-corredo** consigliato per l'Ospite dal nostro sito aziendale, oppure a ritirare la suddetta documentazione presso il Punto Informazioni del Servizio Accoglienza. Al momento dell'ingresso si svolgono la visita medica e l'osservazione infermieristica.

La prima valutazione dello stato di salute fisica, psichica e funzionale si conclude entro quindici giorni di degenza.

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 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 con il medico stesso e il caporeparto, per l'aggiornamento circa le condizioni clinico-funzionali e cognitive dell'ospite ed eventuali modificazioni del Progetto Individuale e del Piano assistenziale.

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

ASSISTENZA

Le attività assistenziali vengono assicurate dal personale di reparto. In particolare, gli ospiti non autosufficienti sono aiutati in tutte le attività di base della vita quotidiana, rispettando quanto più possibile i normali ritmi di vita.

Referente di queste attività è il caporeparto.

Presso l'Istituto è garantita la presenza per 24 ore al giorno di personale medico, infermieristico e ausiliario al fine di assicurare agli ospiti le cure, l'assistenza, la sorveglianza e il monitoraggio clinico-infermieristico. Qualora si renda necessario un controllo visivo continuo per ospiti che versano temporaneamente in condizioni particolari (per esempio stati di agitazione in pazienti confusi e non collaboranti), può essere richiesta da parte dei medici la presenza e la collaborazione di un familiare o di un assistente.

ALZATA E MESSA A LETTO

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

IGIENE

L'igiene personale viene eseguita quotidianamente 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 garantiti almeno ogni 7 giorni.

ATTIVITÀ MOTORIA E FISIOTERAPIA

Obiettivo della RSA è mantenere le capacità motorie degli ospiti. Per questo a ciascuno viene proposto un programma mirato con esercizi di ginnastica dolce e Attività Fisica Adattata (AFA) da svolgere anche in piccoli gruppi.

Quando la valutazione multidimensionale ne evidenzia la necessità, sono previsti interventi fisioterapici individuali. 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 (semisolida), 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

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 ecc.

L'animatore di reparto partecipa alle riunioni dell'equipe di reparto per la stesura, l'attuazione e la verifica del Progetto Assistenziale Individuale. Sono previste delle attività di animazione trasversale (ad esempio laboratori di teatro, laboratori musicali)

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 caregiver (vale a dire il familiare che segue l'ospite), le strategie assistenziali più idonee ai fini della dimissione definitiva.

Al momento della dimissione, il medico di reparto predispone una relazione che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le eventuali modifiche dell'ambiente di vita che si rendono necessarie, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Le modalità di dimissione o di trasferimento presso altre strutture sono concordate con la famiglia (che deve attenersi al preavviso di 10 giorni) 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 - 10	Sveglia, igiene personale e colazione
Ore 7 - 10	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

Tutti i giorni alle 10.00 si celebra la Messa.

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

Il bar interno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 18, sabato dalle 9 alle 18, domenica e festivi dalle 10 alle 18.

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 /paziente/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 quali: ortopedia, oculistica, cardiologia, otorinolaringoiatria, odontoiatria, urologia, chirurgia, dermatologia, ginecologia, neurologia, psichiatria, neuropsicologia, radiologia, ecografia.

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

RICONOSCIBILITÀ DEGLI OPERATORI (VERIFICARE)

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
- Caporeparto: 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

IL SERVIZIO SOCIALE

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

Il Servizio Sociale è composto da un Coordinatore responsabile e da diverse Assistenti Sociali. Ciascun Assistente Sociale opera in reparti prestabiliti ed assolve a diversi compiti, fra i quali:

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

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

VOLONTARIATO

I volontari intervengono nella vita dell'Ospite con funzioni di sostegno, supporto, aiuto pratico e compagnia. L'Azienda promuove e valorizza l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Leggi nazionali e regionali vigenti, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. Attualmente presso l'Istituto sono attive le convenzioni sottoscritte con l'Associazione Unione Samaritana (tel. 02 41315340, **e-mail:** us.miredaelli@gmail.com), con l'Associazione Volontari Ospedalieri AVO (e-mail: avomilano@avomilano.org) e con l'Associazione Stanza Enea (segreteriaenea@gmail.com).

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.

Pasti dei familiari. I familiari che desiderano mangiare in Istituto (di norma un solo parente per ogni ospite) possono acquistare i buoni pasto (da € 5) presso la Cassa economale (aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 11,30), prenotare entro le 10 del mattino presso il terminale situato nella portineria centrale, consumare il pasto in mensa, al piano -1.

Assistenza privata. L'Istituto ha regolamentato l'eventuale presenza di personale esterno incaricato dai Familiari. Per informazioni rivolgersi al Caporeparto di riferimento, oppure all'URP.

IN CASO DI DECESSO

Quando il peggioramento delle condizioni di salute porta al decesso dell'Ospite, il personale si prende cura della ricomposizione della salma e assiste i familiari nell'espletamento di tutte le formalità richieste dalla legge. 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 8 alle 13 e dalle 14 alle 16. Telefono: 02/41315.345.

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

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

DAT- DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO (LEGGE 22.12.2017, N. 21)

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 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 dei 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.

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.

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, all'indirizzo: direzione.medica_mi@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.

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 Caporeparto 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 paziente da parte del professionista, 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.