CARTA DEI SERVIZI

RSA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

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



ASP GOLGI REDAELLI

MILANO ISTITUTO GERIATRICO PIERO REDAELLI

Sommario

CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO 4
BENVENUTO 4
L'AZIENDA GOLGI REDAELLI 4
LA CARTA DEI SERVIZI 4
L'ISTITUTO GERIATRICO PIERO REDAELLI DI MILANO 5
LA STRUTTURA 5
DOVE SIAMO 6
RSA: I SERVIZI 6
COME SI ACCEDE 6
PRESA IN CARICO 7
GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA 7
PRENOTAZIONE DEL POSTO LETTO. 8
CONTRATTO DI RICOVERO 8
RETTA GIORNALIERA E SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA 8
MODELLO DI CURA 10
ACCOGLIENZA 10
CURE MEDICHE 10
ASSISTENZA 11
ALZATA E MESSA A LETTO 11
IGIENE 11
ATTIVITÀ MOTORIA E FISIOTERAPIA 11
ANIMAZIONE, STIMOLAZIONE E SOCIALIZZAZIONE 11
INTERVENTO PSICOLOGICO 12
SERVIZIO DI RISTORAZIONE 12
USCITE E ASSENZE TEMPORANEE 12
DIMISSIONI 13
IL PERSONALE 13
RICONOSCIBILITÀ DEGLI OPERATORI 13
IL SERVIZIO SOCIALE 13
VOLONTARIATO 14
OGGETTI PERSONALI 14
ALTRE INFORMAZIONI 15
IN CASO DI DECESSO 15

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA 15
DAT- DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO (LEGGE 22.12.2017, N. 219) 15
CODICE ETICO 15
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA 16
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) 16
CONSENSO INFORMATO 16
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE 16
TUTELA DELLA PRIVACY 17
COMITATI DI PARENTI E CAREGIVER 17
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E RILASCIO DI CERTIFICAZIONI 17
ALLEGATI 18

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 Gestione Operativa Milano

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 socio-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.

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 dell'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Milano, ed è redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute. Il documento aggiornato, è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza e sul sito aziendale www.golgiredaelli.it.

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.

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;
  - Ambulatorio di Neurologia
- 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 8 alle 20; il reparto sarà accessibile dalle 10 alle 19.30, per rispettare la tranquillità dei pazienti e avere maggior possibilità di comunicare con il personale.

È possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari e, se necessario, anche durante la notte, con sistemazioni di emergenza.

Attraverso il centralino (02.413151) si può contattare telefonicamente il proprio familiare ospite nella struttura, dalle 10 alle 19.30 di ogni giorno.

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: 02/41315.230/233/327/469/264, 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). MM4 (fermata Frattini)

RSA: I SERVIZI

La RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) dell'Istituto Piero Redaelli di Milano è accreditata dalla Regione Lombardia e autorizzata al funzionamento dalla ATS 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 e a pazienti affetti da SLA.
- 88 per anziani non autosufficienti affetti dal Morbo di Alzheimer.

Ogni nucleo di degenza è dotato di una Equipe interdisciplinare costituita da Medico, Coordinatore Infermieristico, Infermieri, OSS, ASA, Educatore o Animatore, Fisioterapista e Assistente Sociale.

L'assistenza medica infermieristica o assistenziale potrà essere svolta da liberi professionisti o da professionisti afferenti a cooperative

Ciascun reparto è composto da camere a due letti con servizi, dotate di impianto di climatizzazione e gas medicali.

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.

Su ciascun piano l'unità di degenza dispone di studio medico, infermieristico e bagno assistito attrezzato; ogni piano presenta un'area dedicata all'attività di animazione e riabilitazione, laboratori e arte-terapia, uno spazio soggiorno con televisore e una sala da pranzo.

COME SI ACCEDE

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

Per il ricovero è necessario presentare la domanda e i relativi allegati, compilati e sottoscritti, al Servizio Sociale utilizzando i moduli reperibili sul sito internet www.golgiredaelli.it, o ritirabili in forma cartacea presso l'Ufficio Accoglienza (apertura da lunedì a giovedì dalle 10,00 alle 12,00) o presso la portineria dell'Istituto. La domanda e gli allegati possono essere inviata anche a mezzo mail all'indirizzo serviziosociale.milano@golgiredaelli.it.

Alla domanda vanno allegati i seguenti documenti:

- copia della Carta d'Identità
- copia della Tessera Sanitaria
- copia del verbale di invalidità civile (eventuale).
- Copia della nomina dell'ADS/tutore/curatore/procuratore (eventuale)
- Moduli privacy
- Modulo di indicazione del fiduciario
- Autocertificazione relativa alla situazione reddituale dell'ospite e dell'eventuale terzo obbligato

PRESA IN CARICO

La Direzione di Istituto, anche tramite i propri organismi di valutazione interni e le figure professionali competenti, verifica che l'Ospite presenti condizioni compatibili con il setting assistenziale della RSA. La presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, proporzionalità, continuità assistenziale, tutela della dignità della persona e sostenibilità organizzativa dell'assistenza (es. invalildità accertata e presenza dell'Amministratore di Sostegno).

Per ciascun Ospite viene predisposto e aggiornato il fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario dell'Ospite (FASAS), coinvolgendo, nei limiti consentiti dalla normativa e dalle condizioni dell'Ospite, l'Ospite medesimo, il rappresentante legale, il referente principale e/o i sottoscrittori nella raccolta delle informazioni utili e nella condivisione degli obiettivi del Piano di Assistenza Individuale. Le condizioni cliniche, assistenziali, comportamentali, sociali o familiari di particolare complessità potranno essere segnalate, nel rispetto della normativa privacy, ai soggetti pubblici e territoriali competenti ove necessario per garantire continuità e appropriatezza della presa in carico.

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. Può costituire criterio preferenziale nella valutazione delle richieste di accesso:

- la presenza di certificazione di invalidità e/o l'assistenza da parte di amministratore di sostegno, tutore, curatore o procuratore;
- casi di grave fragilità clinico-funzionale e/o sociale;
- presenza di Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT).

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.

L'accettazione della domanda non costituisce diritto all'ingresso se non dopo conferma della disponibilità del posto letto, permanenza dei requisiti e sottoscrizione della documentazione contrattuale.

Quando la richiesta è stata accolta, dopo l'assegnazione del posto letto, ospiti e familiari sono invitati a visitare il reparto e fanno una prima conoscenza dell'équipe che si prenderà cura della persona.

PRENOTAZIONE DEL POSTO LETTO.

La prenotazione del posto letto, ove richiesta e accettata dall'Ente, deve risultare da accordo scritto. Il costo della prenotazione è determinato in Euro 150,00 giornalieri. La prenotazione non equivale a ingresso effettivo, ma comporta l'obbligo di pagamento dell'importo concordato per il periodo di mantenimento del posto letto.

La prenotazione cessa automaticamente alla data di ingresso, alla rinuncia scritta, alla scadenza del termine concordato o al venir meno dei requisiti di appropriatezza. Gli importi maturati per prenotazione restano dovuti anche in caso di rinuncia.

CONTRATTO DI RICOVERO

Nei giorni 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. La Direzione Medica, se dovessero verificarsi episodi di disturbi del comportamento o tentativi di allontanamento di un ospite cognitivamente compromesso, valuterà la situazione e ove possibile autorizzerà il trasferimento dell'ospite presso il Nucleo Protetto o procederà alla dimissione. Tale intervento sarà sempre comunicato in anticipo al familiare, caregiver, fiduciario, Amministratore di Sostegno/tutore/curatore/procuratore. Viceversa, se un ospite ricoverato in Nucleo Protetto non dovesse più presentare le caratteristiche comportamentali idonee al Nucleo, la Direzione Medica può autorizzare il trasferimento dell'Ospite presso un nucleo RSA, sempre previa comunicazione al familiare, caregiver, fiduciario, Amministratore di Sostegno/tutore/curatore/procuratore.

In entrambi i casi, la variazione del contratto sarà a cura dell'Amministrazione. L'Ente può disporre la dimissione dell'Ospite o recedere dal contratto previa motivata valutazione della Direzione Medica e/o della Direzione di Istituto, documentata nel fascicolo sociosanitario o amministrativo, nei seguenti casi: venir meno dell'appropriatezza del ricovero (incompatibilità clinica, assistenziale, comportamentale o organizzativa con il setting), necessità di diverso livello assistenziale, condotte gravi o reiterate che ledono il rapporto fiduciario poste in essere anche da parenti e/o caregiver, conflittualità gravi non risolte, morosità, violazione grave o reiterata del contratto, Carta dei Servizi, regolamenti o procedure.

RETTA GIORNALIERA E SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

La retta giornaliera a carico dell'Ospite è determinata in Euro 90 RSA e 93 RSA nucleo Alzheimer, al netto dell'eventuale contributo sanitario regionale, se spettante e applicabile secondo la normativa vigente. Alla retta si applicano gli oneri fiscali, il bollo previsto dalla normativa vigente. La retta comprende esclusivamente i servizi indicati come inclusi nella Carta dei Servizi e nel contratto. Ogni prestazione, servizio, bene o attività non espressamente

compresi nella retta è da considerarsi escluso. La retta di degenza è onnicomprensiva dei servizi assistenziali e alberghieri ordinari necessari a garantire assistenza continuativa, nel rispetto della normativa vigente e degli standard organizzativi e qualitativi previsti per le RSA accreditate. Sono compresi nella retta i seguenti servizi:

- assistenza medica di base (medici presenti 24 ore su 24);
- assistenza infermieristica;
- assistenza alla persona per le attività della vita quotidiana;
- ove previsto dal PAI:
  - attività motoria: presenza del fisioterapista in reparto per ginnastica individuale e/o 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.
- farmaci: come indicato nel Piano Terapeutico;
- 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;
- attività relazionali e di animazione in istituto;
- gite di mezza giornata: iniziative periodiche correlate ad attività di animazione esterna;
- 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;
- assistenza religiosa cattolica sia presso i reparti di degenza R.S.A. che nella chiesa d'Istituto;
- fornitura di vitto e alloggio;
- ove previsto dal PAI:
  - 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.
- fornitura e gestione della biancheria piana;
- servizi di pedicure e manicure di base limitatamente al taglio;
- podologo su espressa richiesta del medico RSA;
- parrucchiere donna: un servizio al mese comprensivo di shampoo, taglio e messa in piega
- parrucchiere uomo e barbiere due/tre barbe a settimana e un taglio capelli al mese;
- rilascio della certificazione fiscale annuale della quota fiscalmente rilevante;
- copertura assicurativa RC secondo normativa e procedure interne.

Ogni servizio diverso dai precedenti non è compreso nella retta.

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 infruttifero pari a una mensilità, che sarà restituito alla dimissione dell'Ospite.

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.

MODELLO DI CURA

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

L'équipe socio-sanitaria, composta da medico, infermiere, OSS/ASA, fisioterapista, educatore o 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, ospite, familiari, fiduciario, ADS/tutore/curatore/procuratore vengono invitati a partecipare alle riunioni d'équipe per condividerne gli obiettivi e favorire la conoscenza e la collaborazione 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, oppure a ritirare la suddetta documentazione presso il Punto Informazioni del Servizio Accoglienza.

Al momento dell'ingresso si svolgono la visita medica e la raccolta della anamnesi sanitaria, bisogni assistenziali e abitudini di vita da parte dell'infermiere. La valutazione dello stato di salute fisica, psichica e funzionale viene effettuato nei primi 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 può essere inviato in ospedale o effettuare una visita in telemedicina con oneri a proprio carico, salvo esenzioni.

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, con oneri a proprio carico, salvo esenzione.

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 di reparto.

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 altro caregiver.

ALZATA E MESSA A LETTO

Indicativamente, tutti gli ospiti vengono aiutati ad alzarsi salvo controindicazioni dovute alla situazione clinico-funzionale. Entro le ore 21 tutti i pazienti vengono preparati per il riposo notturno. Orario e durata dipendono dalle condizioni dell'ospite, dai suoi desideri 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.

ATTIVITÀ MOTORIA E FISIOTERAPIA

Ove previsto dal PAI viene svolta attività motoria è prevista la presenza del fisioterapista in reparto per ginnastica individuale e/o di gruppo e gruppi di ginnastica dolce con istruttori per attività fisica adattata.

ANIMAZIONE, STIMOLAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Le attività socioeducative e di animazione si integrano con le attività sanitarie e assistenziali per valorizzare la persona nella sua globalità e si presentano come elementi portanti nella vita quotidiana dell'ospite con l'obiettivo di attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

L'Educatore ha il compito di valorizzare, riconoscere e promuovere l'identità della persona cercando di aumentare autostima e fiducia in sé attraverso attività e relazioni che si integrano nella quotidianità di ciascuno.

L'Educatore è formato nel proporre progetti e attività individuali anche a persone fragili con forte compromissione cognitiva, inoltre ha il mandato di supervisionare gli ospiti privi di rete familiare.

Gli Educatori 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, passeggiate ecc.

L'animatore o l'educatore professionale di reparto partecipa alle riunioni dell'equipe di reparto per la stesura, l'attuazione e la verifica del Progetto Assistenziale Individuale.

INTERVENTO PSICOLOGICO

La figura professionale dello Psicologo interviene su segnalazione del Medico di reparto; eventuali richieste dei familiari vengono accuratamente vagliate. Lo Psicologo promuove incontri di gruppo con gli ospiti.

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.

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 presso il locale Mensa del 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, redatta su apposito modulo e da consegnare in portineria al momento dell'uscita. I protocolli relativi a tutte le procedure assistenziali sono consultabili presso l'ufficio del coordinatore di ciascun reparto.

Gli ospiti possono usufruire di permessi di uscita dall'Istituto della durata di più giorni con conservazione del posto, secondo quanto disciplinato nel contratto.

DIMISSIONI

Al momento della dimissione, il medico di reparto consegna 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, gli esiti delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

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

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

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.

L'assistenza medica e infermieristica è garantita ventiquattro ore su ventiquattro. L'Istituto si avvale inoltre anche di medici specialisti nelle principali branche sanitarie, nonché specialisti della riabilitazione per valutazione e interventi di logopedia e terapia occupazionale. Tali prestazioni specialistiche sono erogate su richiesta e con oneri economici integralmente a carico dell'ospite.

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 di reparto: divisa bianca con bordino bordeux/divisa bianca con bordino blu
- Coordinatore di Istituto: divisa bordeux
- Infermieri: divisa bianca con bordino azzurro-grigio/ divisa bianca con bordino blu
- Figure riabilitative: polo blu e pantaloni azzurri
- Personale ausiliario: casacca e pantaloni bianchi/ casacca e pantaloni bianchi con bordino giallo
- Animatori: polo arancio e pantaloni blu
- Volontari: camice bianco
- Personale addetto alla pulizia ambientale: divisa grigia

IL SERVIZIO SOCIALE

L'ingresso in struttura residenziale rappresenta un momento critico e di forte cambiamento delle condizioni ambientali (abbandono della propria casa e spesso del proprio territorio di residenza) affettive (si lasciano parenti, amici e conoscenti) e comportamentali (mutano a volte radicalmente abitudini quotidiane) che possono favorire una perdita di autonomia e di

autostima. Anche per i familiari, affidare ad una Struttura i propri cari, rappresenta una decisione faticosa.

Per noi la vera sfida dell'istituzionalizzazione è quella di "aiutare - gli ospiti - a ritrovare il senso di sé..." nella nuova realtà e di accompagnare i familiari nella costruzione di un'alleanza a sostegno del lavoro svolto dall'intera èquipe.

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

- Informazioni inerenti al contratto di solvenza in RSA
- Collaborazione con Servizi Sociali dei Comuni di provenienza degli Ospiti, in caso di contributo comunale
- Consulenza per la presentazione della domanda in RSA, verifica requisiti economici richiesti dall'Azienda, completamento della domanda fino all'inserimento in lista d'attesa;
- Accoglienza all'ingresso di un nuovo Ospite
- Compilazione Scheda Conoscitiva dell'Area Servizio Sociale all'interno della cartella digitalizzata
- Informazioni e sostegno ai familiari in caso di procedimento di richiesta di nomina di Amministratore di Sostegno
- Tutela delle persone sole
- 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).

OGGETTI PERSONALI.

La RSA è struttura destinata alla presa in carico socioassistenziale e alberghiera della persona e non assume obblighi generalizzati di custodia di denaro, gioielli, carte valori, titoli, dispositivi elettronici, oggetti preziosi, né di altri beni e/o effetti personali introdotti dall'Ospite o da terzi.

L'Ospite e i Terzi sono invitati a non introdurre né trattenere presso la struttura somme di denaro, gioielli, oggetti preziosi, carte di pagamento, titoli, libretti, documenti di valore, dispositivi elettronici o altri beni non strettamente necessari. L'Ente non risponde di beni lasciati incustoditi o consegnati informalmente a operatori, ospiti, visitatori, familiari o soggetti non autorizzati.

Per protesi dentali, acustiche, occhiali e ausili personali, specie in presenza di fragilità cognitiva, l'Ospite e familiari sono invitati a concordare con il personale di reparto modalità di gestione tracciate nella documentazione assistenziale. In assenza di accordo specifico e

tracciato, resta ferma la responsabilità dell'Ospite e dei soggetti di riferimento per la custodia ordinaria di tali beni.

ALTRE INFORMAZIONI

Fumo. In tutti gli spazi dell'Istituto (comprese le aree esterne) è vietato fumare, salvo nelle aree appositamente individuate. In caso di violazione del divieto sarà applicata la relativa sanzione.

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, ridurne 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 08,30 alle 11,30), prenotare entro le 10 del mattino presso il terminale situato 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 Coordinatore di riferimento, oppure all'URP.

IN CASO DI DECESSO

Quando il peggioramento delle condizioni di salute porta al decesso dell'Ospite, il personale si prende cura della ricomposizione della salma e assiste i familiari nell'espletamento di tutte le formalità richieste dalla legge.

La camera ardente dell'Istituto è aperta tutti i giorni dell'anno (sabato, domenica e festivi compresi), dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16. Telefono: 02/41315.345.

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

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

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 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, fatta salva la necessità di ulteriore istruttoria.

L'organizzazione, gli scopi e le funzioni dell'URP, come anche le modalità di presentazione, istruttoria ed evasione delle istanze, sono regolamentati all'interno del "Regolamento di Organizzazione e Contabilità" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l'Istituto.

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

CONSENSO INFORMATO

La relazione di cura e di fiducia tra il paziente e il medico si basa sul consenso informato nel quale si incontrano l'autonomia decisionale del paziente e la competenza, l'autonomia professionale e la responsabilità del medico.

Tutti i trattamenti sanitari richiedono il preventivo consenso della persona interessata. Questa può decidere che il consenso sia espresso in sua vece da una persona fiduciaria: un familiare, amico/a, altro/a.

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

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari/caregiver viene effettuata principalmente mediante il questionario di gradimento che evidenzia punti critici e punti di forza del servizio offerto. Il questionario viene proposto almeno una volta l'anno. Dopo l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, la restituzione e la

condivisione dei risultati avviene attraverso apposite riunioni che coinvolgono ospiti, familiari, volontari e personale dell'Istituto.

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 fotografare, videoregistrare o registrare conversazioni all'interno della struttura senza preventiva autorizzazione dell'Istituto e senza il consenso/liberatoria dei soggetti interessati. La violazione potrà essere valutata ai fini della risoluzione del contratto.

COMITATI DI PARENTI E CAREGIVER

L'Azienda riconosce forme di rappresentanza di familiari, amici, care givers degli ospiti, previa costituzione del relativo comitato che dovrà stipulare con l'Azienda apposito protocollo di intesa.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E RILASCIO DI CERTIFICAZIONI

Fasas – cartella clinica.

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

Per ottenere copia del Fascicolo socio-sanitario, il paziente, il tutore, l'amministratore di sostegno 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.

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.

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.

ALLEGATI

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