



Istituto Geriatrico Milanese

Via Paravia 63, Milano

tel.: 02/4878871 fax.: 02/40091137

Residenza Sanitaria Assistenziale

CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento: 01 giugno 2021

INDICE	pag.
1. Finalità	3
2. Modello organizzativo	3
3. Descrizione della struttura	4
4. Criteri di accesso	5
5. Modalità di ricovero	5
6. Accoglienza e presa in carico	6
7. Giornata tipo	7
8. Menù tipo	8
9. Uff. accoglienza e relazioni con il pubblico	8
10. Tutela	9
11. Modalità di dimissione	11
12. Recesso e risoluzione del contratto	11
13. Riconoscimento operatori	12
14. Standard assistenziali	12
15. Ubicazione della struttura	12
16. Retta giornaliera	12
17. I servizi e le prestazioni	12
18. Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	15
ALLEGATO 1: carta dei diritti della persona anziana	
ALLEGATO 2: scheda suggerimenti e reclami	
ALLEGATO 3: codice etico	
ALLEGATO 4: regolamento di ospitalità	
ALLEGATO 5: questionario sul grado di soddisfazione	
ALLEGATO 6: patto di condivisione del rischio	

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21	Pag. 3/29

1. Finalità

I principali valori cui fa riferimento l'organizzazione dell'Istituto Geriatrico Milanese sono:

- **UNIVERSALITÀ.** Il rispetto del diritto di ogni persona ad essere assistita e curata senza alcuna distinzione e discriminazione.
- **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA.** La dignità della persona è un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.
- **ACCOGLIENZA.** Richiede un impegno continuo nello sforzo di farsi carico dei bisogni della persona per assicurare una migliore qualità di vita.
- **CENTRALITÀ DELLA FAMIGLIA.** Il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno della persona anziana, che influisce sul suo stato psicofisico, pertanto IGM favorirà in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza.
- **PARTECIPAZIONE.** L'utente e i familiari saranno informati in modo esauriente e corretto. Potranno contribuire al miglioramento dei servizi con suggerimenti e proposte, o effettuando reclami e segnalando eventuali mal funzionamenti.
- L'Istituto Geriatrico Milanese si è dotato di Codice Etico.

Le finalità di IGM mirano ad offrire:

- un ambiente che attenui la sensazione di distacco dal proprio domicilio, che assicuri un'appropriata tutela assistenziale e sanitaria, organizzato sul modello della comunità familiare.
- interventi volti al mantenimento o al recupero parziale, dove possibile, delle competenze ed autonomie personali, assicurando quanto previsto dalle normative di riferimento vigenti.
- una comunità aperta alla città e tesa a viverne gli spazi, a rendere facilmente accessibili i propri, mediante iniziative sociali e culturali e partecipando a quelle di altri soggetti pubblici e privati.

2. Modello Organizzativo

L'Istituto Geriatrico Milanese (IGM) è una società che svolge servizi di tutela e di cura agli anziani non autosufficienti.

IGM offre due Residenze Sanitarie Assistenziali, due Centri Diurni Integrati e una Residenza Sanitaria Assistenziale.

IGM è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri; il Presidente è il legale rappresentante della società.

La Direzione è affidata ad una Équipe composta da:

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21	Pag. 4/29

- Un Responsabile di Struttura
- un Responsabile Medico

Le responsabilità funzionali sono così identificate:

1. Legale rappresentante e CDA: indicano le linee strategiche di lavoro ed approvano il budget di gestione.
2. Équipe di Direzione: sono responsabili della gestione di tutte le attività e del relativo budget.

3. Descrizione della struttura

L'Istituto Geriatrico Milanese è sorto dalla ristrutturazione di un edificio preesistente e consta di sette Piani, di un Piano Rialzato e di un Seminterrato. Cinque piani ospitano cinque nuclei di 31 letti ciascuno, collocati in camere doppie provviste di armadio, guardaroba, televisione, telefono.

Gli spazi comuni e le camere sono stati arredati avendo attenzione, nella scelta del mobilio, a ricreare un ambiente il più possibile familiare. Le camere, che tradizionalmente rivestono il ruolo di maggior rilievo, sono frutto di un'accurata progettazione che permette inoltre un ottimale sfruttamento degli spazi. L'armadio a nicchia, il letto esteticamente curato nei particolari (parti a vista in massello arrotondato, testata lignea), l'ampio comodino.

Un bagno, interposto ogni due stanze, è accessibile alle carrozzine, provvisto di lavabo, water e sedile.

Su ogni piano si trova un ampio spazio aperto delimitato da arredi che funge da sala da pranzo e soggiorno per gli ospiti che preferiscono restare al piano.

Ogni piano è provvisto di una palestra di riabilitazione, un idoneo locale per attività occupazionali di sostegno, animazione e ricreazione. Ogni nucleo è dotato anche di un locale attrezzato per il bagno assistito. In ogni nucleo è situata una camera ad un letto per ospiti in stato terminale e per ricoveri temporanei, contiene un divano letto per i parenti dell'Ospite, un tavolino e l'armadio per la biancheria personale.

Tutte le camere dispongono di ampie e luminose vetrate nonché di un sistema di ricambio d'aria automatico, mentre il soggiorno dispone di aria condizionata.

Al Piano Rialzato sono collocati alcuni servizi che comprendono:

- il Front office (Reception e Accettazione)
- l'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (U.A.R.P.);
- un salotto, nella sala di ricevimento all'ingresso, per l'attesa;
- una piccola biblioteca annessa ad un salottino dove gli ospiti possono incontrare amici e familiari;
- un'ampia palestra per la ginnastica di gruppo;
- un ambulatorio per le visite mediche,
- un locale per il servizio di parrucchiere;

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 5/29

- un bar aperto sei giorni alla settimana, e un ampio soggiorno da cui si accede ad un terrazzo con spazio verde attrezzato di panchine e tavoli con una parte coperta.

Al settimo piano sono collocati la Direzione e gli uffici amministrativi.

Il seminterrato è suddiviso in due parti: nell'ala sinistra sono collocati la Cappella ed il locale per il Commiato; nell'ala destra è situata la cucina ed i locali tecnologici della struttura.

La RSA Istituto Geriatrico Milanese è stata autorizzata per 155 posti letto con provvedimento definitivo della provincia di Milano n° 240 del 14/11/2002 ed è stata accreditata per 150 posti letto con deliberazione della Regione Lombardia nr. VI/ 39014 del 19 ottobre 1998. I posti contrattualizzati con la ASL di Milano sono 150.

4. Criteri di accesso

La Residenza Sanitario Assistenziale è un'unità d'offerta residenziale rivolta a soggetti anziani di ambo i sessi con diversi livelli di non autosufficienza sia dal punto di vista fisico che psichico, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui.

5. Modalità di ricovero

Per il ricovero è necessario presentare la seguente documentazione:

- A) Compilazione a cura dei familiari o persone di riferimento della domanda di inserimento unificata per le RSA di Milano disponibile presso il front-office, richiedibile alla nostra Assistente Sociale all'indirizzo e-mail assistentesociale@igm-care.it oppure scaricabile dal sito dell'ATS Milano – Città Metropolitana.
- B) Compilazione a cura del medico (curante o dell'ospedale) della scheda sanitaria di ingresso presso le Rsa disponibile presso il front-office, richiedibile alla nostra Assistente Sociale all'indirizzo e-mail assistentesociale@igm-care.it oppure scaricabile dal sito dell'ATS Milano – Città Metropolitana.
- C) Certificato del medico curante (su ricettario regionale) oppure dell'ospedale di provenienza che attesti che il paziente è esente da malattie infettive e che può vivere in comunità.
- D) Fotocopia della carta d'identità.
- E) Fotocopia della tessera sanitaria della ATS di residenza.
- F) Esenzione del pagamento ticket per reddito o per invalidità per le prestazioni specialistiche.
- G) Fotocopia del verbale di invalidità civile oppure, se ancora non si dispone di tale documento, della relativa domanda per il riconoscimento. In assenza di ambedue, la dichiarazione che per il paziente non è stata avviata la pratica per il riconoscimento dell'invalidità civile.
- H) È opportuno allegare alla domanda di ricovero l'esito dei seguenti esami:
 - Marker epatite B
 - Marker epatite C
 - Emocromo

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 6/29

- Elettroliti
- Elettrocardiogramma

I) Eventuale nomina dell'amministratore di sostegno.

Nel caso di un recente ricovero ospedaliero può essere prodotta copia degli esami effettuati durante la degenza.

La domanda corredata con la documentazione (A, B, C, D, E, F, G, H e I) dovrà essere consegnata all'ufficio Accettazione; l'Istituto provvederà in tempi brevi a comunicare l'esito della domanda, sentito il parere della Direzione Medica.

Ospiti non residenti in Lombardia

È necessario procurarsi l'impegnativa di pagamento del contributo sanitario da parte della Regione di residenza. L'importo di tale contributo deve essere almeno pari a quello erogato dalla regione Lombardia.

In assenza di impegnativa, la retta dovrà essere aumentata in misura pari al contributo sanitario previsto dalla Regione Lombardia.

6. Accoglienza e presa in carico

Il Responsabile del servizio accoglienza (l'assistente sociale) è coadiuvato nello svolgimento dell'attività di accoglienza anche dalle responsabili dei servizi.

Nel caso si fosse interessati l'assistente sociale e le responsabili dei servizi sono disponibili ad effettuare delle visite guidate previo appuntamento.

IGM si propone di radicare nel territorio l'esperienza di vita di ogni Comunità residenziale, sulla base degli interessi e della predisposizione degli utenti e dei loro familiari, nel rispetto delle volontà e disponibilità di ogni utente. Ciò si concretizzerà con l'attivazione di nuove relazioni sociali, mediante l'organizzazione di occasioni di incontro e di scambio, l'uso dei servizi sul territorio e la progettazione di eventi con le realtà della zona (parrocchie, associazioni, scuole, commercianti, ecc.).

All'ingresso in struttura (prevalentemente di mattina) l'Ospite ed i familiari sono accolti al front-office dall'assistente sociale che compila la scheda socio-educativa, dopodiché avvisa il medico responsabile del piano e l'infermiere del nucleo dell'arrivo dell'Ospite.

Il Medico del nucleo dopo essersi presentato accompagnerà l'Ospite ed i familiari nella sua stanza e li informerà dell'organizzazione del nucleo, della disposizione dei locali, degli orari di visita, dei pasti ecc.

Seguirà un'accurata visita medica al fine di raccogliere tutti i dati utili per la gestione dello stato di salute dell'Ospite.

Viene indicato ai familiari l'animatore di riferimento, il quale raccoglierà le informazioni utili all'adattamento dell'Ospite in struttura. L'animatore seguirà l'Ospite per le giornate successive, aggiornando gli operatori dell'equipe sull'evoluzione dell'Ospite in fase di adattamento.

L'infermiere del nucleo sulla base delle informazioni raccolte redige il piano di assistenza infermieristica per le prime 24 ore, rilevando le necessità ed i presidi utili all'Ospite.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 7/29

Lo psicologo nei giorni successivi all'ingresso farà un colloquio con l'ospite per valutarne gli aspetti psicologici, emotivi, comportamentali e cognitivi ed un colloquio con i familiari per raccogliere i dati biografici (anamnesi) e gli stralci della storia personale dell'Ospite (storia familiare e lavorativa, eventi significativi, interessi particolari, elementi inerenti la malattia).

Nei giorni successivi i componenti dell'equipe multidisciplinare, che ha preso in carico l'ospite, effettueranno le valutazioni delle diverse aree funzionali dell'ospite.

Ciò permetterà di costruire un quadro generale delle risorse delle problematiche dell'ospite e quindi di progettare l'intervento sulle sue specifiche necessità.

Il Piano di Assistenza Individualizzato raccoglie i problemi e le priorità, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine e le attività essenziali al raggiungimento degli stessi.

Durante la giornata si alterneranno periodi d'impegno sanitario assistenziale, riabilitativo, sociale, ludico e periodi di riposo. L'alimentazione è particolarmente curata per assicurare all'Ospite le calorie necessarie e gli alimenti fondamentali per il mantenimento di un corretto stato nutrizionale; il menù quotidiano, comunicato in anticipo agli ospiti consente sempre la scelta fra almeno due primi, due secondi e due contorni. La cucina fornisce attraverso il servizio di dietologia pasti appositi per diabetici, nefropatici, edetuli ecc.

Gli ospiti non possono assumere farmaci diversi da quelli prescritti dal medico di reparto e riportati sull'apposita scheda della terapia giornaliera.

La Referente ASA o l'Infermiere del Nucleo sono sempre disponibili per fornire informazioni ai parenti; nella bacheca del piano sono riportati gli orari in cui è possibile avere un colloquio di aggiornamento con il Medico del nucleo.

7. Giornata Tipo

Dalle ore 7,00 alle ore 9,00 circa il personale assistenziale provvede alla sveglia degli ospiti e alla loro igiene personale.

Dalle ore 9,00 alle ore 9,30 circa viene servita la colazione.

Dalle ore 9,30 alle ore 12,00 circa si svolgeranno negli spazi appositi le attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione.

Dalle ore 12,00 alle ore 13,00 circa viene servito il pranzo.

Dalle ore 13,00 alle ore 15,00 è previsto il riposo pomeridiano.

Dalle ore 15,00 alle ore 18,00 circa si svolgeranno le attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, inoltre alle ore 16,00 circa viene servita la merenda.

Dalle ore 18,30 alle ore 19,30 circa viene servita la cena.

Dalle ore 20,00 circa in poi il personale assistenziale provvede ad accompagnare gli ospiti e a prepararli per il riposo notturno.

8. Menù Tipo

L' Istituto si avvale di un servizio di mensa interna, con centro cottura e personale assunto. Il piano nutrizionale per gli ospiti, tiene presente molteplici fattori quali: età, sesso, abitudini alimentari, patologie, stress; meritano attenzione due aspetti particolari:

- 1) variazione delle necessità energetiche e nutritive;
- 2) Formulazione di una dieta bilanciata intesa come modo di nutrirsi bene e sempre.

Da queste premesse abbiamo impostato dei protocolli nutrizionali che tengono conto delle caratteristiche del cibo, della sua appetibilità:

Un protocollo dieta comune, attuabile per il fabbisogno energetico medio dei soggetti, con patologie che non necessitano di regimi nutrizionali particolari.

Un protocollo di diete speciali: diete semiliquide, diete per sondino, dieta per disfagici.

Giornalmente il menu proposto sarà così articolato:

Colazione: latte e caffè o the o yogurt, fette biscottate e/o biscotti;

Pranzo: Primo piatto: 2 alternative di scelta;
Secondo piatto: 2 alternative di scelta;
Contorni vari
Frutta e dessert: frutta cotta, frutta fresca di stagione o purea di mele
Yogurth o budino;
Bevande: acqua o vino

Merenda: the, camomilla con biscotti e succhi di frutta;

Cena: Primo piatto: 2 alternative di scelta;
Secondo piatto: 2 alternative di scelta;
Contorni vari
Frutta e dessert: frutta cotta, frutta fresca di stagione o purea di mele,
Yogurth o budino;
Bevande: acqua o vino

9. Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico

L'U.A.R.P. è un ufficio a disposizione degli ospiti, dei familiari, del pubblico, per migliorare la qualità dei servizi

- Assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.
- Facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati.
- Raccoglie suggerimenti e osservazioni.
- Predisponde le visite guidate alla struttura previo appuntamento.
- Gestisce reclami e osservazioni.
- Gestisce le liste d'attesa

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 9/29

I parenti, gli amici ed altre persone indicate dalle famiglie possono accedere alla struttura tutti i giorni dell'anno dalle ore 8,00 alle 20,00, tuttavia la direzione dell'Istituto Geriatrico Milanese consiglia ai familiari due fasce orarie di visita, cioè dalle 10,00 alle 13,00 e nel pomeriggio dalle 16,00 alle 19,00. Lo scopo di consigliare delle fasce orarie di visita nasce dall'esigenza di poter garantire ai nostri ospiti dei momenti di privacy e tranquillità. Per accedere in altri orari si potrà chiedere l'autorizzazione alla Direzione dell'Istituto presentando una richiesta per iscritto all'Assistente sociale.

I parenti che intendono consumare i pasti insieme ai loro cari in alcuni giorni di festività (Natale, Pasqua, data di compleanno, etc.) possono prenotarsi tre giorni prima presso il nucleo.

È vietato l'inserimento di personale di assistenza privato quali ad esempio assistenti suppletive o badanti.

Si ricorda che è inoltre severamente vietato effettuare riprese fotografiche o video degli ospiti, del personale, degli ambienti e delle attrezzature dell'Istituto.

È vietato introdurre oggetti contundenti, armi, apparecchiature elettriche, prodotti chimici (ad es. detersivi, acetone, candeggina ecc) e animali. È vietato fumare all'interno dei locali dell'Istituto ed è altresì vietato consegnare agli ospiti accendini e fiammiferi. È vietato introdurre, consegnare e somministrare agli ospiti farmaci, sostanze alcoliche e cibi.

Si consiglia di consegnare gli oggetti di valore e il denaro all'assistente sociale per il loro deposito in cassaforte.

Al fine di migliorare i servizi offerti da IGM in allegato alla Carta dei servizi viene consegnato un questionario di soddisfazione. Si prega di compilarlo e consegnarlo al Front-office in busta chiusa all'attenzione del Servizio di psicologia.

Le modifiche alla Carta dei Servizi saranno comunicate quanto prima agli Ospiti, ai Familiari e agli Amministratori di sostegno tramite affissione nelle bacheche di piano.

Lista d'attesa

Le domande d'ingresso sono protocollate in base alla data di presentazione e vanno a formare la lista d'attesa. Nel momento in cui si verifica la possibilità di attingere dalla lista di attesa i criteri di selezione sono dati sia dalla data di presentazione che dalla gravità socio-sanitaria della persona (difficoltà di supporto del nucleo familiare ecc.).

10. Tutela

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite, il quale può formulare anche tramite i famigliari delegati suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbali all'U.A.R.P.. L'ufficio provvede a dare una immediata risposta per le segnalazioni e reclami di facile soluzione, altrimenti informa la Direzione che predispone un'indagine. Le segnalazioni pervenute saranno protocollate e riceveranno una risposta entro 15 giorni lavorativi. La risposta può essere formulata in forma scritta oppure attraverso la convocazione dei familiari in riferimento alla tipologia di criticità o osservazione.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 10/29

Predisposizione di azioni di miglioramento: nel caso di criticità che riguardano esclusivamente il singolo ospite ma non sono di interesse collettivo, il responsabile dei servizi analizza la situazione e il bisogno, congiuntamente all'equipè di piano predispone delle azioni al fine di eliminare o diminuire la criticità rilevata laddove possibile. Se la criticità dovesse avere una ricaduta collettiva, congiuntamente al responsabile dei servizi e all'equipè si richiede l'approvazione da parte della direzione. Se il piano o le azioni di miglioramento dovessero essere di interesse collettivo le stesse saranno comunicate a tutti gli interessati mediante affissione sulle apposite bacheche.

L'ufficio è ubicato al piano terra dell'Istituto ed è aperto al pubblico dalle 8:00 alle 16:00. Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni o reclami può farlo tramite:

- compilazione dell'apposito modulo
- lettera in carta semplice
- segnalazione telefonica o fax

telefono: 02/487887263;

fax: 02/40091137;

dove: Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico

quando: da lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00.

L'Istituto Geriatrico Milanese è una Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani facente parte della rete delle unità d'offerta socio sanitarie della Regione Lombardia. Tutte le richieste di ingresso sono sottoposte ad una valutazione medica e sociale in cui vengono esaminate le caratteristiche e le condizioni di bisogno dell'ospite al fine di garantire un adeguato inserimento in RSA. L'Istituto si impegna affinché gli ospiti vengano assistiti secondo criteri di appropriatezza e favorisce la continuità assistenziale. Laddove necessario IGM segnalerà all'ATS o al Comune di residenza eventuali situazioni complesse. Tutte le prestazioni offerte da IGM sono riportate nella Carta dei Servizi. Per maggiori informazioni in merito ai servizi offerti da IGM o per altre unità di offerta ci si può rivolgere all'Assistente Sociale, il cui ufficio si trova al piano terra dell'Istituto. Per informazioni più dettagliate si può consultare il sito della Regione Lombardia: www.regione.lombardia.it. All'Assistente sociale si potranno altresì richiedere informazioni per accedere a forme di integrazione economica o ad altri benefici oppure si può consultare il sito del Comune di Milano, www.comune.milano.it o il portale del proprio comune di residenza. L'IGM informa che in tutti i casi in cui si ritiene negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità si potrà richiedere l'intervento del difensore civico (per maggiori informazioni consultare il sito www.difensorecivico.lombardia.it) oppure rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della ATS Milano i cui riferimenti sono riportati sul portale www.ats.milano.it. Gli orari di ricevimento dei Responsabili è affisso all'ingresso dell'Istituto ed in ogni salone dei nuclei. È altresì possibile fissare un appuntamento con i diversi Responsabili rivolgendosi al Front-Office.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 11/29

11. Modalità di dimissioni

Al momento della dimissione, il medico di reparto stila una relazione completa che identifica i problemi clinici e assistenziali, i programmi attuati, le necessarie modifiche ambientali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Alla dimissione vengono consegnati all'interessato i seguenti documenti: lettera di dimissione e documentazione clinica personale portata dall'Ospite. Inoltre il Medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il nuovo medico dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure. Importante: il familiare o la persona di riferimento il giorno della dimissione dovrà recarsi presso la propria ATS con la lettera di dimissione del Medico e la tessera sanitaria dell'ospite per effettuare il cambio del medico di base.

Cartella clinica

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che l'ospite o il familiare delegato, inoltri la domanda per iscritto agli uffici della Direzione Medica. Tempi e costi di rilascio: entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta ad un costo di € 70,00 per diritti di segreteria.

I certificati medici potranno essere richiesti al medico di reparto.

12. Recesso e risoluzione del contratto

Qualora l'Ospite, il terzo firmatario del contratto o l'IGM Spa. a loro insindacabile giudizio intendano recedere dal Contratto, dovranno darne preavviso con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso da parte dell'Ospite o del terzo firmatario del Contratto comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

I.G.M. procederà all'immediato allontanamento dell'Ospite ed alla interruzione di ogni prestazione, nei seguenti casi:

- mancato pagamento di una mensilità della quota, con preavviso di ulteriori quindici giorni;
- incompatibilità dell'Ospite con la vita comunitaria della struttura (a titolo esemplificativo e non esaustivo: comportamenti violenti nei confronti di altri ospiti e di dipendenti, furto, danneggiamento attrezzature o mobili di proprietà di IGM, inosservanza del divieto di fumo etc.);

I.G.M. si attiverà affinché eventuali dimissioni avvengano in modalità assistita dal Comune e dalla A.T.S. competenti.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21	Pag. 12/29

13. Riconoscimento Operatori

Tutto il personale è riconoscibile dal cartellino identificativo che è tenuto a portare in modo visibile.

14. Gli Standard Assistenziali

La regione Lombardia ha stabilito che le RSA accreditate del territorio Lombardo devono garantire uno standard assistenziale di 901 minuti settimanali ad ospite. Le figure professionali che contribuiscono al raggiungimento dello standard sono i medici, i terapisti della riabilitazione, gli infermieri, gli animatori e gli ausiliari socio assistenziale. Le risorse professionali presenti in istituto consentono di superare gli standard previsto dalla regione Lombardia.

15. Ubicazione della Residenza Sanitaria Assistenziale

La R.S.A. è situata in Milano, via Paravia, n. 63, nel quartiere di San Siro, all'interno della Circoscrizione n. 7. La struttura è accessibile con i mezzi pubblici mediante:

- linea rossa (M1) della metropolitana fermata Lotto, in combinazione con l'autobus n. 98, fermata Paravia-Civitali;
- linea lilla (M5) della metropolitana fermata Segesta, 500 metri a piedi;

16. Retta giornaliera

I servizi forniti da I.G.M. sono tutti compresi nella retta giornaliera di € 76.00 per la camera doppia e di € 85,00 per la camera singola in particolare i servizi programmati di pedicure e lavanderia della biancheria intima personale sono completamente gratuiti. All'atto della stipula del contratto d'ingresso è previsto il versamento di € 2.300,00 a titolo di deposito cauzionale infruttifero ex art. 1385 c.c., che alla cessazione del contratto sarà restituito o trattenuto a compensazione di quanto dovuto.

Come previsto dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n° 26316, si rilascerà entro la fine del mese di aprile agli ospiti la dichiarazione attestante la composizione della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, in attesa della ridefinizione di queste due componenti del costo della RSA, in attuazione del D.P.C.M. del 14 febbraio 2001 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale. Le dichiarazioni potranno essere ritirate presso il front-office al piano terra.

Ricoveri di sollievo familiare o post-riabilitativo

Periodi di ricovero della durata massima di due mesi ad una retta agevolata di € 61,00 al giorno.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 13/29

17. I servizi e le prestazioni

Di seguito viene riportata la tipologia dei servizi che l'Istituto Geriatrico Milanese eroga ai propri ospiti residenti:

a) *Tutela sanitaria* assicurata da una presenza medica durante il giorno, dalle ore 9.00 alle 20.00, dal lunedì alla domenica. Dalle 20.01 alle 8.59 il servizio medico viene garantito da medici in reperibilità.

Il servizio sanitario dell'Istituto assicura la prevenzione, la diagnosi, la terapia e la riabilitazione dell'Ospite. L'attività di prevenzione è rivolta soprattutto alla profilassi delle malattie delle vie aeree (influenza, polmoniti), delle alterazioni del metabolismo (malnutrizione e disidratazione), delle alterazioni del metabolismo osseo (osteoporosi), delle ulcere da decubito, alla conservazione di una adeguata attività mentale e relazionale.

L'attività diagnostica e terapeutica si articola sulla visita medica, sulla valutazione funzionale (effettuata in collaborazione con il personale infermieristico, con il servizio di riabilitazione e altre figure professionali), sulla compilazione della cartella clinica, sullo svolgimento di esami di laboratorio e strumentali necessari per formulare al meglio il piano assistenziale e terapeutico e la determinazione del Piano Assistenziale Individualizzato.

b) *Assistenza infermieristica* qualificata a copertura delle ore diurne e notturne. Gli infermieri professionali svolgono sia un ruolo strettamente professionale sia un ruolo relazionale. Il primo comprende gli atti infermieristici classici (somministrazione delle terapie, gestione dei cateteri, medicazione dei decubiti, prelievi ematici ecc.); il secondo è più peculiare dell'assistenza all'anziano e si caratterizza per una particolare attenzione alle relazioni umane con gli ospiti (ascolto empatico, interazione terapeutica e riattivante) nella logica di mantenere sempre elevata la tensione al recupero non solo fisico ma anche cognitivo.

c) *Assistenza alla persona* svolta da operatori tecnico assistenziali addestrati al soddisfacimento dei bisogni fondamentali dell'anziano non più autosufficiente. Tali funzioni vengono svolte quotidianamente in una costante attenzione a mantenere e rispettare la dignità, l'autonomia e la privacy dell'Ospite. Anche tra gli operatori vige la logica del mantenere elevata la tensione riabilitativa tramite l'instaurarsi di rapporti cordiali, amichevoli con gli ospiti.

d) *Servizio di Riabilitazione*. Viene offerta la consulenza di uno specialista Fisiatra per tutti gli ospiti che accedono alla Struttura e, a discrezione dei curanti, periodiche rivalutazioni da parte dello stesso, per la formulazione di un piano riabilitativo, finalizzato al mantenimento delle autonomie residue e alla prevenzione delle piaghe da decubito, soprattutto per gli ospiti allettati. Il servizio di riabilitazione è affidato a personale qualificato. La riabilitazione è qui intesa in senso lato, come rieducazione funzionale che prevede il controllo della menomazione e comprende trattamenti terapeutici specifici, individuali o collettivi, rivolti a contrastare il decadimento generale dell'anziano, a mantenerlo motivato psicologicamente ed inserito nella struttura sociale.

e) *Servizio di psicologia*: per monitorare gli aspetti psicologici, emotivi, relazionali, sociali, comportamentali e cognitivi, attraverso la somministrazione del Test Mini Mental State. Verranno offerti agli ospiti colloqui individuali per superare e gestire possibili momenti di crisi e difficoltà emotiva e relazionale. Ai familiari verrà offerto uno spazio di sostegno psicologico, con l'obiettivo di offrire un supporto nella gestione dell'adattamento e della permanenza dell'ospite in struttura da un punto di vista psicoemotivo e comportamentale. L'obiettivo è quello di favorire la creazione e il mantenimento di una rete tra le diverse figure professionali e i familiari orientata al benessere dell'ospite.

f) *Servizio di Animazione* per mantenere vivi gli stimoli a socializzare e comunicare, in particolare mediante la partecipazione ad attività ludiche e ricreative di gruppo o dell'intera comunità. Il programma di animazione si basa sulla valutazione dell'influenza dei fattori culturali e sociali sul delicato equilibrio della persona che invecchia, portata inesorabilmente al disimpegno, alla rinuncia ed alla perdita dell'autostima. Punti fondamentali del progetto sono:

- l'individuazione delle strategie per il superamento delle passività e della spersonalizzazione dell'anziano istituzionalizzato;
- l'identificazione dei modelli di intervento animativo a sostegno delle capacità funzionali e relazionali dell'Ospite;
- la valutazione dell'efficacia delle tecniche rispetto agli obiettivi di mantenimento e di recupero delle capacità funzionali e relazionali.

I laboratori di animazione sono molteplici e comprendono: la lettura dei quotidiani, la visione di film, l'ascolto di opere, gruppi di discussione, atelier di pittura, disegno, ecc., feste di compleanno, feste tematiche ed altri eventi culturali progettati in relazione alle diverse esperienze ed interessi di cui gli ospiti sono portatori.

g) *Servizio di Case-management*. I compiti del servizio sociale comprendono:

- l'accoglienza degli ospiti;
- i contatti con i parenti per la compilazione della scheda sociale relativa all'Ospite al momento dell'ingresso;
- le attività di segretariato sociale;
- la collaborazione con le attività di animazione;
- i contatti con il territorio (servizi sociali del Comune, altre strutture);
- l'assistenza agli ospiti per la risoluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con il ricovero o le dimissioni e per facilitare l'utilizzo ottimale delle risorse presenti nella struttura.

h) *Servizio di Assistenza Religiosa* fornita da un Sacerdote e celebrazione della Santa Messa, generalmente il sabato pomeriggio.

i) *Servizio di Lavanderia*; L'Istituto provvede gratuitamente al lavaggio della sola biancheria intima.

l) *Barbiere*; tre volte alla settimana ci preoccupiamo di una problematica tipicamente maschile: la barba, servizio incluso nella retta.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 15/29

Non sono compresi nella retta i servizi e le prestazioni non espressamente indicati nel contratto ed a titolo esemplificativo ma non esaustivo ricordiamo:

1. Trasporti: i trasporti per l'effettuazione di visite specialistiche o accertamenti strumentali richiesti dai medici della Struttura, tutti i trasferimenti ad altre strutture per visite specialistiche ed esami strumentali richieste dai medici di struttura, visite mediche non richieste dai medici della Struttura, visite per l'accertamento dell'invalidità civile, i viaggi privati, il trasporto ad altra struttura, i trasferimenti per attività di animazione tra cui: gite, visite guidate, rappresentazioni teatrali, cinematografiche, picnic.
Per tutte le visite è necessario che un familiare o una persona da questi indicata accompagni l'ospite
2. Accompagnamento: nel caso di trasferimento per visita specialistica e/o esami strumentali.
3. Apparecchi protesici: fornitura o riparazione di qualsiasi tipo di protesi.
4. Parrucchiere uomo/donna: totalmente a carico dell'Ospite. Le tariffe sono esposte fuori dal locale.
5. Visite specialistiche: sono a carico dell'ospite anche le visite non richieste dal medico di struttura e/o richieste privatamente dall'ospite stesso.
6. Colloqui psicologici di sostegno richiesti dai familiari e dai care givers degli ospiti. Tariffa unica di € 30,00 a colloquio.

18. Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, dei familiari e dei caregiver viene effettuata annualmente tramite somministrazione del questionario predisposto dall' ATS Milano – Città Metropolitana. L'analisi dei dati e la predisposizione del relativo report verrà effettuato dal servizio di psicologia nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno. Il report sarà messo a disposizione di tutti nelle bacheche dei familiari di ogni piano nel primo trimestre dell'anno successivo.

Il report individuerà i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

Il grado di soddisfazione degli operatori verrà misurato tramite somministrazione di un questionario all'uopo predisposto. L'analisi dei dati e la predisposizione del relativo report verrà effettuato dalle Responsabili dei Servizi nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno. Il report sarà messo a disposizione di tutti nelle bacheche degli operatori di ogni piano nel primo trimestre dell'anno successivo.

ALLEGATO 1: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(allegato "D" – d.g.r. 14/12/2001 n° 7435)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21	Pag. 16/29

esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale mass-media;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio di "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia delle effettiva realizzazione dei diritti alla persona; il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri
 Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti
 È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

ALLEGATO 2

SCHEDA SUGGERIMENTI E RECLAMI

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	Carta dei Servizi		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21	Pag. 18/29

ALLEGATO 3

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.
Via Alessandro Paravia 63 -20148 Milano
Tel. 02/4878871 – Fax 02/40093456 – e-mail: direzione@igm-care.it

CODICE ETICO

INDICE

- 1 Introduzione
- 2 Missione aziendale
- 3 Vision aziendale
- 4 Normative e principi della condotta etica
- 5 Rapporti con l'utenza
- 6 Rapporti con i dipendenti e collaboratori
- 7 Rapporti con terzi
- 8 Pubblicizzazione e diffusione del codice etico
- 9 Quadro normativo di riferimento

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21	Pag. 20/29

1 INTRODUZIONE

Il codice etico è l'insieme di valori principali e norme che orientano, guidano e regolano il comportamento, l'agire professionale nei diversi livelli di responsabilità.

Il codice etico formalizza i principi che fanno già parte del patrimonio etico di coloro che operano all'interno dell'Istituto Geriatrico Milanese e che costituiscono fonte di ispirazione nella loro azione e manifesto etico dell'azienda.

Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti coloro che operano nell'Istituto Geriatrico Milanese in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con l'azienda intrattengono rapporti commerciali.

2 MISSIONE AZIENDALE

I principali valori cui fa riferimento l'organizzazione dell'Istituto Geriatrico Milanese sono:

- Il rispetto del diritto di ogni persona ad essere assistita e curata senza alcuna distinzione e discriminazione.
- La dignità della persona è un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.
- Richiede un impegno continuo nello sforzo di farsi carico dei bisogni della persona per assicurare una migliore qualità di vita.
- Il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno della persona anziana, che influisce sul suo stato psicofisico, pertanto IGM favorirà in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza.
- L'utente e i familiari saranno informati in modo esauriente e corretto. Potranno contribuire al miglioramento dei servizi con suggerimenti e proposte, o effettuando reclami e segnalando eventuali mal funzionamenti.

3 VISION AZIENDALE

La residenza sanitaria assistenziale - disabili, "Istituto Geriatrico Milanese", pone alla base della propria visione aziendale i seguenti valori di riferimento:

- Centralità della persona;
- Innovazione, miglioramento del servizio, formazione;
- Sicurezza nell'ambiente di lavoro, a favore sia dei dipendenti sia degli Ospiti.

4 NORMATIVE E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA

L'Istituto Geriatrico Milanese, con l'adozione del presente codice etico intende impedire ed ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge e favorire il miglioramento della qualità dell'attività erogata, tenendo in considerazione i valori espressamente individuati e dichiarati dall'organizzazione.

Il presente codice etico, adottato ai sensi della delibera 8496 del 26/11/2008 della Regione Lombardia "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza e il controllo delle unità di offerta socio – sanitarie", trae origine

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 21/29

dal D. Lgs. 08/06/2001 n. 231, recante “disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”.

L’Istituto Geriatrico Milanese, nello svolgimento di tutte le attività tese al raggiungimento delle finalità statuarie, agirà sempre avendo come base i seguenti principi generali:

- Rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli 2, 3, 32 e 38.
- Rispetto della normativa vigente in ogni ordine e grado, in particolare delle leggi e dei regolamenti riguardanti la materia dei servizi socio – sanitari.
- Rispetto della legge n. 328/2000, nei suoi capisaldi relativi alla qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza.
- Rispetto della legge regione Lombardia n.3/2008.

Nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere comportamenti in violazione di leggi, regolamenti e principi del presente codice etico, con il pretesto di voler favorire l’organizzazione.

In questa prospettiva, l’Istituto Geriatrico Milanese, agisce nel rispetto dei diritti fondamentali dell’uomo ed evita nei rapporti con gli interlocutori ogni illegittima discriminazione in base all’età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle convinzioni religiose e alle opinioni politiche. Inoltre rifiuta ogni comportamento illegittimo anche quando sia posto in essere con l’intento di perseguire l’interesse dell’Istituto Geriatrico Milanese.

Sono di fondamentale importanza per l’Istituto Geriatrico Milanese la tutela della privacy e della dignità della persona, in particolare per quanto riguarda gli aspetti legati alla malattia.

I principi di trasparenza e lealtà implicano di tutti i destinatari a fornire in modo chiaro e completo le informazioni; comportano, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza delle informazioni comunicate all’esterno e all’interno.

L’Istituto Geriatrico Milanese si impegna a garantire i principi etici comunemente riconosciuti quali correttezza, legittimità, trasparenza e lealtà. Trattasi di principi che implicano il rispetto, da parte dei dirigenti, dipendenti e collaboratori nell’adempimento delle proprie funzioni, dei diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nell’attività dell’Istituto Geriatrico Milanese.

In particolare, tutti i soggetti destinatari del presente documento devono astenersi dal fare o promettere a terzi, in qualunque caso e pur se soggetti a illecite pressioni, dazioni di somme di denaro o altra utilità in qualunque forma e modo, anche indiretto, per promuovere o favorire interessi dell’Istituto Geriatrico Milanese.

I destinatari non possono accettare per sé o per altri dazioni di somme di denaro o di altre utilità o la promessa di esse per promuovere o favorire interessi di terzi nei rapporti con l’Istituto Geriatrico Milanese.

Fanno eccezione a queste prescrizioni solo gli omaggi di modico valore quando siano ascrivibili unicamente ad atti di cortesia nell’ambito di corretti rapporti commerciali e non siano espressamente vietati o, comunque, non possano influenzare la discrezionalità ovvero l’indipendenza del terzo.

Tutti coloro che nell’espletamento della loro attività a favore della RSA Istituto Geriatrico Milanese vengano a trovarsi in situazioni di conflitto d’interesse devono informare immediatamente i propri superiori gerarchici.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 22/29

5 RAPPORTI CON L'UTENZA

Tutti coloro che operano all'interno dell'Istituto Geriatrico Milanese si rapportano con gli utenti con disponibilità, rispetto e cortesia, e richiedono altrettanto agli stessi, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di professionalità.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a dare sempre riscontro ai reclami presentati dagli utenti il più tempestivamente possibile, compatibilmente con i tempi tecnici necessari.

Gli amministratori, i dirigenti e i dipendenti, nonché tutti coloro che intrattengono rapporti con l'Istituto Geriatrico Milanese sono tenuti alla rigorosa osservanza delle procedure che regolano lo svolgimento di ogni operazione transazione, anche sotto il profilo dell'utilizzo delle risorse finanziarie.

Ogni operazione deve essere supportata da adeguata, chiara e completa documentazione da conservare agli atti, in modo da consentire, in ogni momento, il controllo sulle motivazioni, le caratteristiche dell'operazione e i soggetti coinvolti.

La documentazione dei fatti elementari, da riportare in contabilità, a supporto della registrazione, deve essere completa, chiara, veritiera e accurata e deve essere tenuta agli atti per ogni opportuna verifica. La connessa registrazione contabile deve riflettere, in maniera completa, chiara, veritiera e accurata ciò che è descritto nella documentazione di supporto.

Tutti coloro che operano per conto dell'Istituto Geriatrico Milanese sono tenuti a dare informazioni complete, comprensibili all'utenza, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del paziente, acquisendone -ove possibile- un consenso informato.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a dare massima diffusione al codice etico, agevolandone la conoscenza da parte degli utenti e la comunicazione e il confronto sui temi che ne sono oggetto.

Gli utenti potranno comunicare con l'Istituto Geriatrico Milanese in riferimento al codice etico, anche al fine di segnalare eventuali violazioni agli uffici preposti.

6 RAPPORTI CON I DIPENDENTI E COLLABORATORI

L'Istituto Geriatrico Milanese rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore; non tollera richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro legge ed in violazione del codice etico, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

L'Istituto Geriatrico Milanese garantisce ai propri dipendenti ambienti di lavoro sicuri e salubri e favorisce una cultura della sicurezza.

La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla base dei profili dei candidati alle esigenze aziendali nel rispetto delle norme vigenti. L'Istituto Geriatrico Milanese valorizza il proprio personale senza pregiudizio o favoritismi, impegnandosi nella formazione dello stesso. Favorisce la flessibilità nell'organizzazione del lavoro che tenga conto dello stato del lavoratore (maternità, invalidità, etc.).

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 23/29

Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendali quali: internet, documenti organizzativi e comunicazioni.

I dipendenti/collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal codice etico. In particolare, il dipendente o collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni e a garantirne l'integrità, ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con la parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

I destinatari del codice etico devono agire con spirito di collaborazione apportando all'attività sociale il contributo di competenze di cui dispongono con l'osservanza dei criteri di confidenzialità e riservatezza per quanto attiene qualsiasi informazione di cui vengano in possesso per qualsivoglia motivo.

7 RAPPORTI CON TERZI

La conformità alla legge ed alle disposizioni previste dal presente documento sono requisito necessario per tutti i suoi collaboratori. Il comportamento dei soggetti che collaborano con l'Istituto Geriatrico Milanese, oltre che in sintonia con le politiche aziendali, deve essere improntato ai principi di professionalità, diligenza e correttezza sanciti nel presente codice etico.

I collaboratori qualora soggetti ai propri codici di deontologia professionale sono tenuti al rispetto degli stessi. L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna ad evitare con qualunque mezzo a sua disposizione eventuali illeciti favoritismi nella selezione od assunzione dei propri collaboratori.

Nei rapporti con i fornitori, tutti i dipendenti e collaboratori devono privilegiare gli interessi dell'Istituto Geriatrico Milanese e dei pazienti, astenendosi dal porre in essere comportamenti volti a conseguire un vantaggio personale.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a fornire dati ed informazioni verso l'esterno, in modo da garantire la correttezza e la veridicità delle medesime. I rapporti con i mezzi di informazione sono riservati unicamente alle funzioni a ciò preposte, che ricevono dai dipendenti e collaboratori dell'Istituto Geriatrico Milanese tutte le informazioni suscettibili di comunicazione.

8 PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

Al fine di garantire la sua osservanza e la sua osservanza, l'Istituto Geriatrico Milanese si fa carico di diffondere il presente documento.

In particolare l'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a diffondere il codice etico, a mettere a disposizione ogni eventuale strumento che ne favorisca la piena applicazione, a controllare il rispetto dei principi in esso contenuti. Il presente documento sarà distribuito a tutti coloro che collaborano a vario titolo con l'Istituto Geriatrico Milanese e in particolare ai dipendenti

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21	Pag. 24/29

affinché, una volta costituito il rapporto di lavoro, il dipendente o il dirigente sia conscio dei valori morali, dei criteri di comportamento generali e specifici che permeano qualsiasi attività che l'Istituto Geriatrico Milanese pone in essere.

9 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Principi Costituzionali

I principi ispiratori dell'attività dell'Istituto Geriatrico Milanese sono quelli enunciati dall'art. 2 e dall'art. 97 della Costituzione italiana, ovvero l'imparzialità e il buon andamento. Nel rispetto del principio dell'imparzialità l'Istituto Geriatrico Milanese è tenuto a ponderare tutti gli interessi meritevoli di tutela che siano coinvolti dalle proprie decisioni.

Le politiche di indirizzo si uniformano a questi principi, che vengono fatti propri dal codice etico. Per buon andamento si intende la garanzia di trasparenza per il cittadino di ogni azione dell'Istituto Geriatrico Milanese. Oltre al fatto che la stessa si impegna a svolgere la sua attività nel rispetto dei criteri di economicità ed efficacia.

Normativa regionale

DGR n. VII/17864 dell'11 giugno 2004, con la quale la Regione Lombardia ha dato avvio alla sperimentazione del codice etico comportamentale, definendo anche quali aree di interesse dovessero essere analizzate nel corso della sperimentazione e le modalità di svolgimento.

DVR n. VIII/3776 del 13 dicembre 2006 con la quale la Regione Lombardia è intervenuta, fra l'altro, in materia di codici etici comportamentali dettando le linee guida regionali per l'adozione del codice etico e dei modelli organizzazione.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 25/29

ALLEGATO 4
REGOLAMENTO DI OSPITALITÀ

Rapporti interpersonali

Agli ospiti, ai loro familiari, amici, conoscenti e, in generale, a tutti i visitatori, si richiede di improntare ogni rapporto interpersonale al rispetto ed alla reciproca cordialità mediante comportamenti dignitosi anche nel linguaggio e nelle espressioni. L'ospite non può pretendere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio evitando, per sollecitarne i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarle. L'ospite deve mantenere anche con il personale dipendente rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze al Responsabile in turno. Tutto il Personale operante nella Struttura è dotato di cartellino identificativo obbligatoriamente esposto sulla divisa e riportante le generalità, la qualifica e l'eventuale appartenenza alla squadra di gestione delle emergenze.

Utilizzo della struttura e delle attrezzature

L'ospite, all'atto dell'ammissione, ha a sua disposizione, in camera ad uno o più posti, un letto, un comodino ed un armadio e può arredare le pareti con fotografie, quadri personali e soprammobili. Previo assenso della Direzione, può usare apparecchi radiofonici purché non arrechino disturbo agli altri ospiti dell'Istituto; può soggiornare liberamente nella stanza, ad esclusione dei periodi destinati alle pulizie, come pure nei soggiorni, nel cortile e nei corridoi. L'ospite, o chi per esso, è tenuto a risarcire la Struttura degli eventuali danni provocati per propria incuria o trascuratezza.

La condivisione di alcune semplici regole, che di seguito vengono elencate, contribuisce a rendere maggiormente serena e sicura la vita comunitaria:

- osservare le regole d'igiene personale e dell'ambiente;
- non ospitare nel proprio alloggio, anche solo per una notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite se non con il previo assenso della Direzione;
- non fumare nella stanza da letto e negli ambienti interni;
- non utilizzare fornelli a combustione o elettrici;
- non gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- non vuotare nel water, bidet vasca o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- avere cura delle attrezzature ed arredamenti, segnalare al Responsabile in turno guasti e disservizi anche se causati dalla propria incuria;
- non asportare dalle sale da pranzo e dai locali comuni oggetti che costituiscano il corredo delle sale e dei locali stessi;
- non installare o utilizzare apparecchiature elettriche se non con il previo assenso della Direzione;
- non modificare impianti, non utilizzare prolunghe elettriche e prese multiple;
- non introdurre nei locali della Struttura, nemmeno temporaneamente, animali di qualsiasi genere, razza o taglia;
- non fare uso di medicinali non prescritti dal medico dell'Istituto;
- rispettare la quiete degli altri ospiti

Le norme comuni a tutti i visitatori

L'ospite è libero di ricevere all'interno della Struttura visite di familiari, parenti ed amici. Non vengono stabiliti particolari orari per le visite purché queste non avvengano prima delle ore 08.00 e dopo le ore 20.00. Si consiglia comunque di accedere ai nuclei dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00. I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli ospiti. Per accedere in altri orari si potrà chiedere l'autorizzazione alla Direzione dell'Istituto presentando una richiesta per iscritto all'Assistente sociale. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Struttura mantenendo

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21	Pag. 26/29

rapporti di reciproco rispetto con il personale, segnalando eventuali inadempienze alla Direzione. I visitatori sono tenuti al rispetto delle norme per la sicurezza. In caso di emergenza devono seguire le disposizioni del personale della Struttura.

La gestione della sicurezza e delle emergenze

Su conformi prescrizioni di legge, in IGM è predisposto e aggiornato un piano di emergenza con specifiche procedure operative per ridurre al minimo i rischi ed i danni a causa di emergenze o di eventi calamitosi. La squadra di emergenza, sempre operante nella Struttura, è addestrata ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti. Il Personale impiegato nella squadra di emergenza ha ricevuto specifica formazione ed aggiornamento e può essere riconosciuto dalla scritta "Addetto Squadra Emergenza" riportata sul cartellino identificativo. È assolutamente vietato l'uso di apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo non previamente visionate ed autorizzate dalla Direzione. È inoltre vietato l'uso di fiamme libere e di quant'altro possa provocare situazione di pericolo e/o di incendio. In ogni reparto sono affisse le disposizioni all'utenza e le norme antincendio che devono essere scrupolosamente rispettate da tutti.

Divieti e prescrizioni

Ai familiari che prestano sostegno ai propri cari è vietato:

- occuparsi di altri ospiti;
- somministrare al paziente bevande e/o alimenti diversi da quelli contenuti nei menù giornalieri senza la preventiva autorizzazione del personale infermieristico o medico;
- somministrare terapie, effettuare medicazioni;
- impiegare presidi e/o attrezzature di proprietà della Struttura;
- accedere all'ambulatorio, ai magazzini, alla cucinetta e ad ogni altro locale di reparto, ad eccezione della stanza del paziente e dei servizi igienici;
- accedere ad altri reparti e/o ad altri letti durante il periodo autorizzato;
- indossare divise o camici di colore bianco o altro colore e/o foggia simili a quanto indossato dai Medici o dal personale del reparto.
- fare fotografie e video ai degenti, al personale, agli ambienti, agli impianti e ai documenti della struttura.
- È vietato introdurre oggetti contundenti, armi e prodotti chimici (ad es. detersivi, acetone, candeggina ecc).

Le predette persone devono inoltre:

- tenere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti dei malati, in spirito di collaborazione con il personale assistenziale e sanitario, e nel rispetto dei locali, delle attrezzature e degli arredi;
- rispettare gli orari stabiliti volti a permettere lo svolgimento della normale attività socio, assistenziale, sanitaria e favorire la quiete ed il riposo degli ospiti;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ai degenti;
- rispettare il divieto di fumare;
- rispettare il diritto alla riservatezza (cfr. Regolamento Ue 2016/679 e s.m.i.) degli ospiti della struttura;
- non interferire nelle attività degli operatori assistenziali, tecnici e sanitari;
- allontanarsi dalla camera durante gli interventi degli operatori sanitari e assistenziali e del servizio di igiene ambientale;
- attenersi scrupolosamente alle norme e alle prescrizioni di sicurezza segnalando tempestivamente al personale del reparto eventuali disfunzioni o anomalie;
- non intraprendere alcuna attività di carattere assistenziale di esclusiva competenza del personale dei reparti;

- non consultare documenti sanitari riguardanti i degenti e non interloquire con i medesimi in ordine ad eventuali cure in corso, interventi diagnostici od altro;
- non utilizzare i cuscini dei degenti;
- non consumare pasti.

I parenti che intendono consumare i pasti insieme ai loro cari in alcuni giorni di festività (Natale, Pasqua, data di compleanno, etc.) possono prenotarsi tre giorni prima presso il Front Office.

È vietato l'inserimento di personale di assistenza privato quali ad esempio assistenti suppletive o badanti.

Si consiglia di consegnare gli oggetti di valore e il denaro all'assistente sociale per il loro deposito in cassaforte.

Per ricevuta
(data e firma)

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 28/29

Allegato 6

Gentile Familiare/Visitatore,

nel rispetto dell'Ordinanza del Ministro della Salute dell'8 maggio 2021 che ha definito le modalità di accesso/uscita di ospiti e visitatori presso le Strutture residenziali della rete territoriale, vogliamo con Lei condividere le principali procedure messe in atto dalla nostra Struttura e le modalità di comportamento da osservare per contenere quanto più possibile il rischio infettivo da SARS-COV-2, tenuto conto che allo stato attuale delle conoscenze, non è possibile garantire una assenza totale del rischio di contagio da Covid-19, in conformità con le norme nazionali e regionali, con l'andamento epidemiologico della pandemia e con le conoscenze scientifiche al momento disponibili. Per il raggiungimento di questo obiettivo, le proponiamo un "patto" di reciproci impegni che di seguito le illustriamo.

Non esiti a contattare il Referente medico/Referente COVID-19 per eventuali chiarimenti o ulteriori informazioni.

La Direzione

PATTO DI CONDIVISIONE DEL RISCHIO

Questa Struttura si impegna a garantire:

- 1) Una regolare informazione, nel rispetto della normativa in materia di trattamento di dati sensibili, sulla situazione clinica-assistenziale degli ospiti/pazienti ai loro familiari e alle altre persone autorizzate a ricevere informazioni cliniche, non solo nei casi di positività al SARS-CoV-2 chiamando il centralino dalle 14:00 alle 16:00 e mettendosi in contatto con il medico in turno;
- 2) Un tempestivo e regolare aggiornamento del proprio piano organizzativo-gestionale per la prevenzione e la gestione dell'infezione da SARS-CoV-2, comprese le modalità per gli isolamenti e quarantene. In caso di riscontro di ospite positivo al Covid-19 questo verrà temporaneamente isolato in una camera dedicata in attesa del trasferimento in una struttura dedicata ad accogliere pazienti positivi. La procedura prevede l'inserimento del nominativo nel portale Priamo di Regione Lombardia;
- 3) La disponibilità a colloqui/incontri diretti o altri canali informativi per la massima condivisione delle scelte organizzative-strutturali assunte per la pandemia. Il Responsabile di struttura ed il Referente Covid sono contattabili telefonicamente tramite centralino o per e-mail ai seguenti indirizzi direzione@igm-care.it, responsabilemedico@igm-care.it.
- 4) Le necessarie attività per il contenimento del rischio infettivo da SARS-CoV-2 previste dalla normativa in vigore, dalle raccomandazioni scientifiche e dalle indicazioni di buona pratica clinica attraverso: la formazione del personale, l'implementazione e adesione alle buone pratiche, la disponibilità e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale, la sanificazione degli ambienti e delle superfici, la promozione alla campagna vaccinale di ospiti/pazienti e operatori, i programmi di screening di ospiti/pazienti e operatori anche se già vaccinati;
- 5) Una chiara e accurata informazione a tutti gli interessati circa i percorsi e le regole di comportamento da rispettare all'interno della Struttura durante le visite ai propri familiari attraverso le informazioni fornite telefonicamente dal servizio psico-educativo, dai coordinatori d'area e dagli addetti al front office. Oltre ai cartelli segnalatori, all'ingresso della struttura sono a disposizione le informative aggiornate;
- 6) Una chiara e accurata informazione a tutti gli interessati circa le regole di comportamento in caso di uscite programmate degli ospiti tramite colloqui con il referente covid;
- 7) La presenza di operatori che vigileranno durante le visite affinché le indicazioni organizzative vengano rispettate e che potranno fornire eventuali ulteriori informazioni o correzioni di comportamento;
- 8) Lo spazio per le visite è dedicato solo agli incontri tra familiari ed ospiti. Le postazioni per le visite prevedono un distanziamento di sicurezza tra ospite e familiare. Il numero di visite contemporanee è limitato allo spazio disponibile. Per la tutela del proprio caro il contatto fisico deve essere evitato. Se il parente non è in possesso della green card o se l'ospite

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 01_06_21 Pag. 29/29

non è stato vaccinato l'incontro sarà effettuato all'interno della stanza protetta.

Il Familiare/Visitatore si impegna:

- 1) A prenotare la visita presso la Struttura fornendo le necessarie informazioni utili ad escludere un'eventuale infezione da SARS-CoV-2 [esempio: un suo recente contatto di caso positivo per SARS-CoV-2, la presenza di suoi sintomi compatibili con COVID-19, ecc.];
- 2) A non presentarsi presso la Struttura in caso di temperatura corporea superiore a 37.5°C o di altri sintomi sospetti o di altre condizioni a rischio per infezione da SARS-CoV-2 [esempio: un suo recente contatto di caso positivo per SARS-CoV-2, la presenza di suoi sintomi compatibili con COVID-19, ecc.];
- 3) A mostrare al personale di accoglienza la Certificazione Verde COVID-19 (di cui all'articolo 9 del Decreto-Legge 22 aprile 2021, n. 52) ovvero una delle attestazioni, purché non scadute, delle condizioni necessarie per il rilascio delle certificazioni stesse;
- 4) A segnalare alla Struttura l'insorgenza di sintomatologia sospetta COVID-19, la conferma di diagnosi COVID-19 nei due giorni successivi alla visita in Struttura, qualunque contatto sospetto o provvedimento di isolamento o quarantena o altre eventuali informazioni per finalità di mappatura infettivologica;
- 5) A rispettare i sopraindicati percorsi e regole di comportamento per i visitatori all'interno della Struttura;
- 6) Ad attenersi alle regole previste dalla Struttura in caso di uscita programmata dell'ospite che viene affidato alla sua responsabilità;
- 7) A non introdurre oggetti o alimenti se non preventivamente concordati con la Struttura;
- 8) Ad assumere comportamenti sociali sicuri anche al di fuori della Struttura e nella sua vita privata, volti al contenimento del contagio da SARS-CoV-2 [esempio: modello delle "bolle sociali", individuazione di un numero limitato di visitatori definiti stabilmente nel tempo, ecc.]

A CURA DEL VISITATORE/FAMILIARE

NOME: _____

COGNOME: _____

DATA E LUOGO DI NASCITA: _____

NOME OSPITE/PAZIENTE: _____

EVENTUALI SEGNALAZIONI: _____

DATA: _____

FIRMA DEL VISITATORE/FAMILIARE: _____

DATA: _____

FIRMA DEL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA STRUTTURA O SUO DELEGATO



*Istituto Geriatrico Milanese
"Opera Pastor Angelicus"*

Via Arsia 7, Milano

tel.: 02/ 332772400 fax.: 02/332772401

Residenza Sanitaria Assistenziale

CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento: 01 giugno 2021

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 2/30

INDICE	Pag.
1. Finalità	3
2. Modello organizzativo	3
3. Descrizione della struttura	4
4. Modalità di accesso	5
5. Modalità di ricovero	5
6. Accoglienza e presa in carico	6
7. Giornata tipo	7
8. Menù Tipo	8
9. Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico	8
10. Tutela	10
11. Modalità dimissioni	11
12. Recesso e risoluzione del contratto	12
13. Riconoscimento operatori	12
14. Gli standard assistenziali	12
15. Ubicazione della residenza sanitario assistenziale	12
16. Retta giornaliera	13
17. I servizi e le prestazioni	13
18. Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente	16
ALLEGATO 1: la carta dei diritti della persona anziana	
ALLEGATO 2: scheda per esprimere reclami	
ALLEGATO 3: codice etico	
ALLEGATO 4: regolamento di ospitalità	
ALLEGATO 5: questionario sul grado di soddisfazione	
ALLEGATO 6: patto di condivisione del rischio	

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 3/30

Finalità

I principali valori cui fa riferimento l'organizzazione dell'Istituto Geriatrico Milanese sono:

- **UNIVERSALITÀ.** Il rispetto del diritto di ogni persona ad essere assistita e curata senza alcuna distinzione e discriminazione.
- **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA.** La dignità della persona è un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.
- **ACCOGLIENZA.** Richiede un impegno continuo nello sforzo di farsi carico dei bisogni della persona per assicurare una migliore qualità di vita.
- **CENTRALITÀ DELLA FAMIGLIA.** Il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno della persona anziana, che influisce sul suo stato psicofisico, pertanto IGM favorirà in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza.
- **PARTECIPAZIONE.** L'utente e i familiari saranno informati in modo esauriente e corretto. Potranno contribuire al miglioramento dei servizi con suggerimenti e proposte, o effettuando reclami e segnalando eventuali mal funzionamenti.
- L'Istituto Geriatrico Milanese si è dotato di Codice Etico.

Le finalità di IGM mirano ad offrire:

- un ambiente che attenui la sensazione di distacco dal proprio domicilio, che assicuri un'appropriata tutela assistenziale e sanitaria, organizzato sul modello della comunità familiare.
- interventi volti al mantenimento o al recupero parziale, dove possibile, delle competenze ed autonomie personali, assicurando quanto previsto dalle normative di riferimento vigenti.
- una comunità aperta alla città e tesa a viverne gli spazi, a rendere facilmente accessibili i propri, mediante iniziative sociali e culturali e partecipando a quelle di altri soggetti pubblici e privati.

Modello Organizzativo

L'Istituto Geriatrico Milanese (IGM) è una società che svolge servizi di tutela e di cura agli anziani non autosufficienti.

IGM offre su Milano due Residenze Sanitarie Assistenziali, due Centri Diurni Integrati ed una Residenza Sanitaria per Disabili.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 4/30

IGM è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri; il Presidente è il legale rappresentante della società.

La Direzione è affidata ad una Équipe composta da:

- un Responsabile di Struttura
- un Responsabile Medico

Le responsabilità funzionali sono così identificate:

1. Legale rappresentante e CDA: indicano le linee strategiche di lavoro ed approvano il budget di gestione.
2. Équipe di Direzione: sono responsabili della gestione di tutte le attività e del relativo budget.

Descrizione della struttura

La RSA “OPERA PASTOR ANGELICUS” è sorta dalla ristrutturazione di un edificio preesistente e consta di tre Piani, di un Piano Terra e di un Seminterrato.

I Tre piani ospitano otto nuclei così suddivisi: tre nuclei al primo piano di 22 – 16 – 19 posti letto di cui 11 posti letto in camera singola tutte dotate di armadio guardaroba, televisione e telefono. I servizi igienici sono collocati uno ogni due camere. Anche il secondo piano ha la stessa predisposizione di nuclei e posti letto, mentre il terzo piano consta di 2 nuclei di 20 e 16 posti letto tutte camere doppie con armadio guardaroba, televisione, telefono. Gli spazi comuni e le camere sono stati arredati avendo attenzione, nella scelta del mobilio, a ricreare un ambiente il più possibile familiare. Le camere, che tradizionalmente rivestono il ruolo di maggior rilievo, sono frutto di un'accurata progettazione che permette inoltre un ottimale sfruttamento degli spazi. Le camere sono dotate di campanelli collegati alla postazione degli operatori e di telefono. Un bagno, interposto ogni due stanze, è accessibile alle carrozzine, provvisto di lavabo, water e sedile. In ogni nucleo è presente un ampio spazio aperto che funge da sala da pranzo e soggiorno con televisione, per gli ospiti che preferiscono restare al piano. Ogni nucleo è dotato anche di un locale attrezzato per il bagno assistito. Ogni piano è provvisto di sala medica, palestra di riabilitazione, idoneo locale per attività occupazionali di sostegno, animazione e ricreazione. Tutti i piani dispongono di ampie e luminose vetrate nonché di un sistema di ricambio d'aria automatico.

Al Piano Terra sono collocati alcuni servizi che comprendono:

- il Front office;
- un ampio soggiorno da cui si accede ad un giardino attrezzato.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 5/30

Al piano terzo sono ubicati l'ufficio dell'assistente sociale, l'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (U.A.R.P.), l'ufficio della Direzione e l'ufficio dell'Assistenza Domiciliare Integrata.

La RSA Opera Pastor Angelicus è stata autorizzata per 150 posti letto con provvedimento definitivo della provincia di Milano n° 332 del 10/12/2004 ed è stata accreditata dalla Regione Lombardia con deliberazione n° VII/21305 del 18/04/05. I posti contrattualizzati con la ATS di Milano sono 150.

Modalità di Accesso

La Residenza Sanitario Assistenziale è un'unità d'offerta residenziale rivolta a soggetti anziani di ambo i sessi con diversi livelli di non autosufficienza sia dal punto di vista fisico che psichico, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui.

Modalità di ricovero

Per il ricovero è necessario presentare la seguente documentazione:

A) Compilazione a cura dei familiari o persone di riferimento della domanda di inserimento unificata per le RSA di Milano disponibile presso il front-office, richiedibile alla nostra Assistente Sociale all'indirizzo e-mail assarsia@igm-care.it oppure scaricabile dal sito dell'ATS Milano – Città Metropolitana.

B) Compilazione a cura del medico (curante o dell'ospedale) della scheda sanitaria di ingresso presso le Rsa disponibile presso il front-office, richiedibile alla nostra Assistente Sociale all'indirizzo e-mail assarsia@igm-care.it oppure scaricabile dal sito dell'ATS Città Metropolitana di Milano.

C) Certificato del medico curante (su ricettario regionale) oppure dell'ospedale di provenienza che attesti che il paziente è esente da malattie infettive e che può vivere in comunità.

D) Fotocopia della carta d'identità.

E) Fotocopia della tessera sanitaria della ATS di residenza.

F) Esenzione del pagamento ticket per reddito o per invalidità per le prestazioni specialistiche.

G) Fotocopia del verbale di invalidità civile oppure, se ancora non si dispone di tale documento, della relativa domanda per il riconoscimento. In assenza di ambedue, la dichiarazione che per il paziente non è stata avviata la pratica per il riconoscimento dell'invalidità civile.

H) È opportuno allegare alla domanda di ricovero l'esito dei seguenti esami:

- Marker epatite B
- Marker epatite C

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 6/30

- Emocromo
- Elettroliti
- Elettrocardiogramma

I) Eventuale nomina dell'amministratore di sostegno.

Nel caso di un recente ricovero ospedaliero può essere prodotta copia degli esami effettuati durante la degenza.

La domanda corredata con la documentazione (A, B, C, D, E, F, G,H e I) dovrà essere consegnata all'ufficio Accettazione; l'Istituto provvederà in tempi brevi a comunicare l'esito della domanda, sentito il parere della Direzione Medica.

Ospiti non residenti in Lombardia

È necessario procurarsi l'impegnativa di pagamento del contributo sanitario da parte della Regione di residenza. L'importo di tale contributo deve essere almeno pari a quello erogato dalla regione Lombardia.

In assenza di impegnativa, la retta dovrà essere aumentata in misura pari al contributo sanitario previsto dalla Regione Lombardia.

Accoglienza e presa in carico

Il Responsabile del servizio accoglienza (l'assistente sociale) è coadiuvato nello svolgimento dell'attività di accoglienza anche dalle responsabili dei servizi.

Nel caso si fosse interessati l'assistente sociale e le responsabili dei servizi sono disponibili ad effettuare delle visite guidate previo appuntamento.

IGM si propone di radicare nel territorio l'esperienza di vita di ogni Comunità residenziale, sulla base degli interessi e della predisposizione degli utenti e dei loro familiari, nel rispetto delle volontà e disponibilità di ogni utente. Ciò si concretizzerà con l'attivazione di nuove relazioni sociali, mediante l'organizzazione di occasioni di incontro e di scambio, l'uso dei servizi sul territorio e la progettazione di eventi con le realtà della zona (parrocchie, associazioni, scuole, commercianti, ecc.).

All'ingresso in struttura (prevalentemente di mattina) l'Ospite ed i familiari sono accolti al front-office dall'assistente sociale che compila la scheda sociale, dopodiché avvisa il medico responsabile del piano e l'infermiere del nucleo dell'arrivo dell'Ospite.

Il Medico del nucleo dopo essersi presentato accompagnerà l'Ospite ed i familiari nella sua stanza e li informerà dell'organizzazione del nucleo, della disposizione dei locali, degli orari di visita, dei pasti ecc.

Seguirà un'accurata visita medica al fine di raccogliere tutti i dati utili per la gestione dello stato di salute dell'Ospite.

Viene indicato ai familiari l'animatore di riferimento, il quale raccoglierà le informazioni utili all'adattamento dell'Ospite in struttura. L'animatore seguirà l'Ospite per le giornate

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 7/30

successive, aggiornando gli operatori dell'equipe sull'evoluzione dell'Ospite in fase di adattamento.

L'infermiere del nucleo sulla base delle informazioni raccolte redige il piano di assistenza infermieristica per le prime 24 ore, rilevando le necessità ed i presidi utili all'Ospite.

Nei giorni successivi i componenti dell'equipe multidisciplinare, che ha preso in carico l'ospite, effettueranno le valutazioni delle diverse aree funzionali dell'ospite.

Ciò permetterà di costruire un quadro generale delle risorse, delle problematiche dell'ospite e quindi di progettare l'intervento sulle sue specifiche necessità.

Il Piano di Assistenza Individualizzato raccoglie i problemi e le priorità, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine e le attività essenziali al raggiungimento degli stessi.

Durante la giornata si alterneranno periodi d'impegno sanitario assistenziale, riabilitativo, sociale, ludico e periodi di riposo. L'alimentazione è particolarmente curata per assicurare all'Ospite le calorie necessarie e gli alimenti fondamentali per il mantenimento di un corretto stato nutrizionale; il menù quotidiano consente sempre la scelta fra almeno due primi, due secondi e due contorni. La cucina fornisce attraverso il servizio di dietologia pasti appositi per diabetici, nefropatici, edentuli ecc.

Gli ospiti non possono assumere farmaci diversi da quelli prescritti dal medico di reparto e riportati sull'apposita scheda della terapia giornaliera.

La Coordinatrice dei servizi o l'Infermiere del Nucleo sono sempre disponibili per fornire informazioni ai parenti; in un'apposita bacheca, presente sul piano sono riportati i nomi dell'infermiere referente, del medico, del fisioterapista, dell'assistente sociale e dell'animatore; sono indicati, inoltre, gli orari in cui è possibile avere un colloquio di aggiornamento con il medico responsabile.

Giornata Tipo

Dalle ore 7,00 alle ore 9,00 circa il personale assistenziale provvede alla sveglia degli ospiti e alla loro igiene personale.

Dalle ore 9,00 alle ore 9,30 circa viene servita la colazione.

Dalle ore 9,30 alle ore 12,00 circa si svolgeranno negli spazi appositi le attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione.

Dalle ore 12,00 alle ore 13,00 circa viene servito il pranzo.

Dalle ore 13,00 alle ore 15,00 è previsto il riposo pomeridiano.

Dalle ore 15,00 alle ore 18,00 circa si svolgeranno le attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, inoltre alle ore 16,00 circa viene servita la merenda.

Dalle ore 18,30 alle ore 19,30 circa viene servita la cena.

Dalle ore 20,00 circa in poi il personale assistenziale provvede ad accompagnare gli ospiti e a prepararli per il riposo notturno.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 8/30

Menù Tipo

L' Istituto si avvale di un servizio di mensa interna, con centro cottura e personale assunto. Il piano nutrizionale per gli ospiti, tiene presente molteplici fattori quali: età, sesso, abitudini alimentari, patologie, stress; meritano attenzione due aspetti particolari:

- 1) variazione delle necessità energetiche e nutritive;
- 2) Formulazione di una dieta bilanciata intesa come modo di nutrirsi bene e sempre.

Da queste premesse abbiamo impostato dei protocolli nutrizionali che tengono conto delle caratteristiche del cibo, della sua appetibilità:

Un protocollo dieta comune, attuabile per il fabbisogno energetico medio dei soggetti, con patologie che non necessitano di regimi nutrizionali particolari.

Un protocollo di diete speciali: diete semiliquide, diete per sondino, dieta per disfagici.

Giornalmente il menu proposto sarà così articolato:

Colazione : latte e caffè o the o yogurt, fette biscottate e/o biscotti;

Pranzo : Primo piatto: 2 alternative di scelta;
 Secondo piatto: 2 alternative di scelta;
 Contorni vari
 Frutta e dessert: frutta cotta, frutta fresca di stagione o purea di mele Yogurth o budino;
 Bevande: acqua o vino

Merenda: the, camomilla con biscotti e succhi di frutta;

Cena: Primo piatto: 2 alternative di scelta;
 Secondo piatto: 2 alternative di scelta;
 Contorni vari
 Frutta e dessert: frutta cotta, frutta fresca di stagione o purea di mele, Yogurth o budino;
 Bevande: acqua o vino

Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico

L'U. A. R. P. è un ufficio a disposizione degli ospiti, dei familiari, del pubblico, per migliorare la qualità dei servizi

- Assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.
- Facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 9/30

- Raccoglie suggerimenti e osservazioni.
- Predisporre le visite guidate alla struttura previo appuntamento.
- Gestisce reclami e osservazioni.
- Gestisce le liste d'attesa

I parenti, gli amici ed altre persone indicate dalle famiglie possono accedere alla struttura tutti i giorni dell'anno dalle ore 8,00 alle 20,00, tuttavia la direzione dell'Istituto Geriatrico Milanese consiglia ai familiari due fasce orarie di visita, cioè dalle 10,00 alle 13,00 e nel pomeriggio dalle 16,00 alle 19,00. Lo scopo di consigliare delle fasce orarie di visita nasce dall'esigenza di poter garantire ai nostri ospiti dei momenti di privacy e tranquillità. Per accedere in altri orari si potrà chiedere l'autorizzazione alla Direzione dell'Istituto presentando una richiesta per iscritto all'Assistente sociale.

I parenti che intendono consumare i pasti insieme ai loro cari in alcuni giorni di festività (Natale, Pasqua, data di compleanno, etc.) possono prenotarsi tre giorni prima presso il nucleo di degenza.

È vietato l'inserimento di personale di assistenza privato quali ad esempio assistenti suppletive o badanti.

Si ricorda che è inoltre severamente vietato effettuare riprese fotografiche o video degli ospiti, del personale, degli ambienti e delle attrezzature dell'Istituto.

È vietato introdurre oggetti contundenti, armi, apparecchiature elettriche, prodotti chimici (ad es. detersivi, acetone, candeggina ecc) e animali. È vietato fumare all'interno dei locali dell'Istituto ed è altresì vietato consegnare agli ospiti accendini e fiammiferi. È vietato introdurre, consegnare e somministrare agli ospiti farmaci, sostanze alcoliche e cibi.

Si consiglia di consegnare gli oggetti di valore e il denaro all'assistente sociale per il loro deposito in cassaforte.

Al fine di migliorare i servizi offerti da IGM in allegato alla Carta dei servizi viene consegnato un questionario di soddisfazione. Si prega di compilarlo e consegnarlo al Front-office.

Le modifiche alla Carta dei Servizi saranno comunicate quanto prima agli Ospiti, ai Familiari e agli Amministratori di sostegno tramite affissione nelle bacheche di piano.

Lista d'attesa

Le domande d'ingresso sono protocollate e vanno a formare la lista d'attesa. Nel momento in cui si verifica la possibilità di attingere dalla lista di attesa i criteri di selezione sono dati sia dalla data di presentazione che dalla gravità socio-sanitaria della persona (difficoltà di supporto del nucleo familiare ecc.).

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 10/30

Tutela

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite, il quale può formulare anche tramite i famigliari delegati suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbali all'U.A.R.P. L'ufficio provvede a dare una immediata risposta per le segnalazioni e reclami di facile soluzione, altrimenti informa la Direzione che predispone un'indagine. Le segnalazioni pervenute saranno protocollate e riceveranno una risposta entro 15 giorni lavorativi. La risposta può essere formulata in forma scritta oppure attraverso la convocazione dei familiari in riferimento alla tipologia di criticità o osservazione.

Predisposizione di azioni di miglioramento: nel caso di criticità che riguardano esclusivamente il singolo ospite ma non sono di interesse collettivo, il responsabile dei servizi analizzata la situazione e il bisogno, congiuntamente all'equipè di piano predispone delle azioni al fine di eliminare o diminuire la criticità rilevata laddove possibile. Se la criticità dovesse avere una ricaduta collettiva, congiuntamente al responsabile dei servizi e all'equipè si richiede l'approvazione da parte della direzione. Se il piano o le azioni di miglioramento dovessero essere di interesse collettivo le stesse saranno comunicate a tutti gli interessati mediante affissione sulle apposite bacheche.

L'ufficio è ubicato presso il terzo piano, è presieduto dall'assistente sociale, oppure in sua assenza dalla coordinatrice dei servizi generali. L'orario è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 16,00.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni o reclami può farlo tramite:

- compilazione dell'apposito modulo
- lettera in carta semplice
- segnalazione telefonica o fax

telefono: 02/332772400;

fax: 02/332772401;

dove: Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico

quando: da lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00.

L'Opera Pastor Angelicus è una Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani facente parte della rete delle unità d'offerta socio sanitarie della Regione Lombardia. Tutte le richieste di ingresso sono sottoposte ad una valutazione medica e sociale in cui vengono esaminate le caratteristiche e le condizioni di bisogno dell'ospite al fine di garantire un adeguato inserimento in RSA. L'Istituto si impegna affinché gli ospiti vengano assistiti secondo criteri di appropriatezza e favorisce la continuità assistenziale. Laddove necessario IGM segnalerà all' ATS

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 11/30

o al Comune di residenza eventuali situazioni complesse. Tutte le prestazioni offerte da IGM sono riportate nella Carta dei Servizi. Per maggiori informazioni in merito ai servizi offerti da IGM o per altre unità di offerta ci si può rivolgere all'Assistente Sociale, il cui ufficio si trova al 3° piano dell'Istituto. Per informazioni più dettagliate si può consultare il sito della Regione Lombardia: www.regione.lombardia.it. All'Assistente sociale si potranno altresì richiedere informazioni per accedere a forme di integrazione economica o ad altri benefici oppure consultare il sito del Comune di Milano, www.comune.milano.it o il portale del proprio comune di residenza. L'IGM informa che in tutti i casi in cui si ritiene negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni altra eventuale necessità si potrà richiedere l'intervento del difensore civico (per maggiori informazioni consultare il sito www.difensorecivico.lombardia.it) oppure rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della ATS Milano i cui riferimenti sono riportati sul portale www.ats.milano.it. Gli orari di ricevimento dei Responsabili è affisso all'ingresso dell'Istituto ed in ogni salone dei nuclei. È altresì possibile fissare un appuntamento con i diversi Responsabili rivolgendosi al Front-Office.

Modalità di dimissioni

Al momento della dimissione, il medico di reparto stila una relazione completa che identifica i problemi clinici e assistenziali, i programmi attuati, le necessarie modifiche ambientali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Alla dimissione vengono consegnati all'interessato i seguenti documenti: lettera di dimissione e documentazione clinica personale portata dall'Ospite. Inoltre il Medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il nuovo medico dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure. Importante: il familiare o la persona di riferimento il giorno della dimissione dovrà recarsi presso la propria ATS con la lettera di dimissione del Medico e la tessera sanitaria dell'ospite per effettuare il cambio del medico di base.

Cartella clinica

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che l'ospite o il familiare delegato, inoltri la domanda per iscritto agli uffici della Direzione Medica. Tempi e costi di rilascio: entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta ad un costo di € 70,00 per diritti di segreteria.

I certificati medici potranno essere richiesti al medico di reparto.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 12/30

Recesso e risoluzione del contratto

Qualora l'Ospite, il terzo firmatario del contratto o l'IGM S.p.a. intendano recedere dal Contratto, dovranno dare preavviso con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso da parte dell'Ospite o del terzo firmatario del Contratto comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

I.G.M. procederà all'immediato allontanamento dell'Ospite ed alla interruzione di ogni prestazione, nei seguenti casi:

- mancato pagamento di una mensilità della quota, con preavviso di ulteriori quindici giorni;
- incompatibilità dell'Ospite con la vita comunitaria della struttura (a titolo esemplificativo e non esaustivo: comportamenti violenti nei confronti di altri ospiti e di dipendenti, furto, danneggiamento attrezzature o mobili di proprietà di IGM, inosservanza del divieto di fumo etc.);

I.G.M. si attiverà affinché eventuali dimissioni avvengano in modalità assistita dal Comune e dalla A.T.S. competenti.

Riconoscimento Operatori

Tutto il personale è riconoscibile dal cartellino identificativo che è tenuto a portare in modo visibile.

Gli Standard Assistenziali

La regione Lombardia ha stabilito che le RSA accreditate del territorio Lombardo devono garantire uno standard assistenziale di 901 minuti settimanali ad ospite. Le figure professionali che contribuiscono al raggiungimento dello standard sono i medici, i terapisti della riabilitazione, gli infermieri, gli animatori e gli ausiliari socio assistenziale.

Le risorse professionali presenti in istituto consentono di superare gli standard previsto dalla regione Lombardia.

Ubicazione della Residenza Sanitaria Assistenziale

La R.S.A. "OPERA PASTOR ANGELICUS" è situata in Milano, via Arsia, n.7, nel quartiere di Quarto Oggiaro - Vialba, in prossimità dell'ospedale Sacco. La struttura è accessibile con i mezzi pubblici mediante:

- linea autobus n. 40, con fermata in via Arsia 7.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 13/30

linee tramviarie n.12 e n.19 con fermata in L. go Boccioni, 500 metri a piedi.

Retta giornaliera

La retta giornaliera è di € 68.00 (euro sessantotto/00), al netto della quota regionale per i posti letto accreditati, per la camera doppia, ed € 75.00 (euro settantacinque/00) per la camera singola. Come previsto dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n° 26316, si rilascerà agli ospiti la dichiarazione attestante la composizione della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, in attesa della ridefinizione di queste due componenti del costo della RSA, in attuazione d.p.c.m. del 14 febbraio 2001 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale. Le dichiarazioni potranno essere ritirate presso il front-office al piano terra.

Gli ospiti sono tenuti al versamento di un deposito cauzionale infruttifero di € 2.300,00 (euro Duemilatrecento/00), che verrà restituito al termine del ricovero.

Ricoveri di sollievo familiare o post-riabilitativo

Periodi di ricovero della durata massima di due mesi ad una retta agevolata di € 61,00 al giorno.

I servizi e le prestazioni

Di seguito viene riportata la tipologia dei servizi che l'Istituto Geriatrico Milanese eroga ai propri ospiti residenti:

a) *Tutela sanitaria* assicurata da una presenza medica durante il giorno, dalle ore 9.00 alle 20.00, dal lunedì alla domenica. Dalle 20.01 alle 8.59 il servizio medico viene garantito da medici in reperibilità.

Il servizio sanitario dell'Istituto assicura la prevenzione, la diagnosi, la terapia e la riabilitazione dell'Ospite. L'attività di prevenzione è rivolta soprattutto alla profilassi delle malattie delle vie aeree (influenza, polmoniti), delle alterazioni del metabolismo (malnutrizione e disidratazione), delle alterazioni del metabolismo osseo (osteoporosi), delle ulcere da decubito, alla conservazione di una adeguata attività mentale e relazionale.

L'attività diagnostica e terapeutica si articola sulla visita medica, sulla valutazione funzionale (effettuata in collaborazione con il personale infermieristico, con il servizio di riabilitazione e altre figure professionali), sulla compilazione della cartella clinica, sullo svolgimento di esami di laboratorio e strumentali necessari

per formulare al meglio il piano assistenziale e terapeutico e la determinazione del Piano Assistenziale Individualizzato.

b) *Assistenza infermieristica* qualificata a copertura delle ore diurne e notturne. Gli infermieri professionali svolgono sia un ruolo strettamente professionale sia un ruolo relazionale. Il primo comprende gli atti infermieristici classici (somministrazione delle terapie, gestione dei cateteri, medicazione dei decubiti, prelievi ematici ecc.); il secondo è più peculiare dell'assistenza all'anziano e si caratterizza per una particolare attenzione alle relazioni umane con gli ospiti (ascolto empatico, interazione terapeutica e riattivante) nella logica di mantenere sempre elevata la tensione al recupero non solo fisico ma anche cognitivo.

c) *Assistenza alla persona* svolta da operatori tecnico assistenziali addestrati al soddisfacimento dei bisogni fondamentali dell'anziano non più autosufficiente. Tali funzioni vengono svolte quotidianamente in una costante attenzione a mantenere e rispettare la dignità, l'autonomia e la privacy dell'Ospite. Anche tra gli operatori vige la logica del mantenere elevata la tensione riabilitativa tramite l'instaurarsi di rapporti cordiali, amichevoli con gli ospiti.

d) *Servizio di Riabilitazione*. Viene offerta la consulenza di uno specialista Fisiatra per tutti gli ospiti che accedono alla Struttura e, a discrezione dei curanti, periodiche rivalutazioni da parte dello stesso, per la formulazione di un piano riabilitativo, finalizzato al mantenimento delle autonomie residue e alla prevenzione delle piaghe da decubito, soprattutto per gli ospiti allettati. Il servizio di riabilitazione è affidato a personale qualificato. La riabilitazione è qui intesa in senso lato, come rieducazione funzionale che prevede il controllo della menomazione e comprende trattamenti terapeutici specifici, individuali o collettivi, rivolti a contrastare il decadimento generale dell'anziano, a mantenerlo motivato psicologicamente ed inserito nella struttura sociale.

e) *Servizio di Psicologia* per monitorare gli aspetti psicologici, emotivi, relazionali, sociali, comportamentali e cognitivi. Verranno offerti agli ospiti colloqui individuali per superare e gestire possibili momenti di crisi e difficoltà emotiva e relazionale. Ai familiari verrà offerto uno spazio di sostegno psicologico, con l'obiettivo di offrire un supporto nella gestione dell'adattamento e della permanenza dell'ospite in struttura da un punto di vista psico-emotivo e comportamentale. L'obiettivo è quello di favorire la creazione e il mantenimento di una rete tra le diverse figure professionali e i familiari orientata al benessere dell'ospite.

f) *Servizio di Animazione* per mantenere vivi gli stimoli a socializzare e comunicare, in particolare mediante la partecipazione ad attività ludiche e ricreative di gruppo o dell'intera comunità. Il programma di animazione si basa sulla valutazione dell'influenza dei fattori culturali e sociali sul delicato equilibrio della persona che

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 15/30

invecchia, portata inesorabilmente al disimpegno, alla rinuncia ed alla perdita dell'autostima. Punti fondamentali del progetto sono:

l'individuazione delle strategie per il superamento delle passività e della spersonalizzazione dell'anziano istituzionalizzato;

l'identificazione dei modelli di intervento animativi a sostegno delle capacità funzionali e relazionali dell'Ospite;

la valutazione dell'efficacia delle tecniche rispetto agli obiettivi di mantenimento e di recupero delle capacità funzionali e relazionali.

g) *Servizio di Case-management*. I compiti del servizio sociale comprendono:

l'accoglienza degli ospiti;

i contatti con i parenti per la compilazione della scheda sociale relativa all'Ospite al momento dell'ingresso;

le attività di segretariato sociale;

la collaborazione con le attività di animazione;

i contatti con il territorio (servizi sociali del Comune, altre strutture);

l'assistenza agli ospiti per la risoluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con il ricovero o le dimissioni e per facilitare l'utilizzo ottimale delle risorse presenti nella struttura.

h) *Servizio di Assistenza Religiosa* fornita da un Sacerdote e celebrazione della Santa Messa, generalmente il sabato pomeriggio.

i) *Servizio di Lavanderia*; L'Istituto provvede gratuitamente al lavaggio della sola biancheria intima.

Non sono compresi nella retta i servizi e le prestazioni non espressamente indicati nel contratto ed a titolo esemplificativo ma non esaustivo ricordiamo:

1. Trasporti: i trasporti per l'effettuazione di visite specialistiche o accertamenti strumentali richiesti dai medici della Struttura, tutti i trasferimenti ad altre strutture per visite specialistiche ed esami strumentali richieste dai medici di struttura, visite mediche non richieste dai medici della Struttura, visite per l'accertamento dell'invalidità civile, i viaggi privati, il trasporto ad altra struttura, i trasferimenti per attività di animazione tra cui: gite, visite guidate, rappresentazioni teatrali, cinematografiche, picnic.

Per tutte le visite è necessario che un familiare o una persona da questi indicata accompagni l'ospite

2. Accompagnamento: nel caso di trasferimento per visita specialistica e/o esami strumentali.

3. Apparecchi protesici: fornitura o riparazione di qualsiasi tipo di protesi.

4. Parrucchiere uomo/donna: totalmente a carico dell'Ospite. Le tariffe sono esposte fuori dal locale.

5. Podologo; listino prezzi e prenotazioni presso l'ufficio dell'assistente sociale (il primo trattamento è a carico della Struttura)

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 16/30

6. Visite specialistiche: sono a carico dell'ospite anche le visite non richieste dal medico di struttura e/o richieste privatamente dall'ospite stesso.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, dei familiari e dei caregiver viene effettuata annualmente tramite somministrazione del questionario predisposto dall'ATS di Milano. La raccolta dei dati e la predisposizione del relativo report verrà effettuato dal servizio di psicologia nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno. Il report sarà messo a disposizione di tutti nelle bacheche dei familiari di ogni piano nel primo trimestre dell'anno successivo.

Il report individuerà i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

Il grado di soddisfazione degli operatori verrà misurato tramite somministrazione di un questionario all'uopo predisposto. L'analisi dei dati e la predisposizione del relativo report verrà effettuato dalle Responsabili dei Servizi nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno. Il report sarà messo a disposizione di tutti nelle bacheche degli operatori di ogni piano nel primo trimestre dell'anno successivo.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 17/30

ALLEGATO 1: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(allegato "D" – d.g.r. 14/12/2001 n° 7435)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psichiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente,

- come singoli cittadini oppure all'interno di:
- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
 - agenzie di informazione e, più in generale mass-media;
 - famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio di "egualianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'egualianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia delle effettive realizzazioni dei diritti alla persona;

il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	Carta dei Servizi		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 19/30

ALLEGATO 3

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.
Via Alessandro Paravia 63, Via Arsia 7 -20100 Milano
Tel. 02/4878871 – Fax 02/40093456 – e-mail: direzione@igm-care.it

CODICE ETICO

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 20/30

INDICE

- 1 Introduzione
- 2 Missione aziendale
- 3 Vision aziendale
- 4 Normative e principi della condotta etica
- 5 Rapporti con l'utenza
- 6 Rapporti con i dipendenti e collaboratori
- 7 Rapporti con terzi
- 8 Pubblicizzazione e diffusione del codice etico
- 9 Quadro normativo di riferimento

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 21/30

1 INTRODUZIONE

Il codice etico è l'insieme di valori principali e norme che orientano, guidano e regolano il comportamento, l'agire professionale nei diversi livelli di responsabilità.

Il codice etico formalizza i principi che fanno già parte del patrimonio etico di coloro che operano all'interno dell'Istituto Geriatrico Milanese "Opera Pastor Angelicus" (di seguito Istituto Geriatrico Milanese) e che costituiscono fonte di ispirazione nella loro azione e manifesto etico dell'azienda.

Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti coloro che operano nell'Istituto Geriatrico Milanese in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con l'azienda intrattengono rapporti commerciali.

2 MISSIONE AZIENDALE

I principali valori cui fa riferimento l'organizzazione dell'Istituto Geriatrico Milanese sono:

- Il rispetto del diritto di ogni persona ad essere assistita e curata senza alcuna distinzione e discriminazione.
- La dignità della persona è un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.
- Richiede un impegno continuo nello sforzo di farsi carico dei bisogni della persona per assicurare una migliore qualità di vita.
- Il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno della persona anziana, che influisce sul suo stato psicofisico, pertanto IGM favorirà in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza.
- L'utente e i familiari saranno informati in modo esauriente e corretto. Potranno contribuire al miglioramento dei servizi con suggerimenti e proposte, o effettuando reclami e segnalando eventuali mal funzionamenti.

3 VISION AZIENDALE

La residenza sanitaria assistenziale - disabili, "Istituto Geriatrico Milanese", pone alla base della propria visione aziendale i seguenti valori di riferimento:

- Centralità della persona;
- Innovazione, miglioramento del servizio, formazione;
- Sicurezza nell'ambiente di lavoro, a favore sia dei dipendenti sia degli Ospiti.

4 NORMATIVE E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA

L'Istituto Geriatrico Milanese, con l'adozione del presente codice etico intende impedire ed ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge e favorire il miglioramento della qualità dell'attività erogata, tenendo in considerazione i valori espressamente individuati e dichiarati dall'organizzazione.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 22/30

Il presente codice etico, adottato ai sensi della delibera 8496 del 26/11/2008 della Regione Lombardia “Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza e il controllo delle unità di offerta socio – sanitarie”, trae origine dal D. Lgs. 08/06/2001 n. 231, recante “disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”.

L’Istituto Geriatrico Milanese, nello svolgimento di tutte le attività tese al raggiungimento delle finalità statuarie, agirà sempre avendo come base i seguenti principi generali:

- Rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli 2, 3, 32 e 38.
- Rispetto della normativa vigente in ogni ordine e grado, in particolare delle leggi e dei regolamenti riguardanti la materia dei servizi socio – sanitari.
- Rispetto della legge n. 328/2000, nei suoi capisaldi relativi alla qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza.
- Rispetto della legge regione Lombardia n.3/2008.

Nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere comportamenti in violazione di leggi, regolamenti e principi del presente codice etico, con il pretesto di voler favorire l’organizzazione.

In questa prospettiva, l’Istituto Geriatrico Milanese, agisce nel rispetto dei diritti fondamentali dell’uomo ed evita nei rapporti con gli interlocutori ogni illegittima discriminazione in base all’età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle convinzioni religiose e alle opinioni politiche. Inoltre rifiuta ogni comportamento illegittimo anche quando sia posto in essere con l’intento di perseguire l’interesse dell’Istituto Geriatrico Milanese.

Sono di fondamentale importanza per l’Istituto Geriatrico Milanese la tutela della privacy e della dignità della persona, in particolare per quanto riguarda gli aspetti legati alla malattia.

I principi di trasparenza e lealtà implicano di tutti i destinatari a fornire in modo chiaro e completo le informazioni; comportano, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza delle informazioni comunicate all’esterno e all’interno.

L’Istituto Geriatrico Milanese si impegna a garantire i principi etici comunemente riconosciuti quali correttezza, legittimità, trasparenza e lealtà. Trattasi di principi che implicano il rispetto, da parte dei dirigenti, dipendenti e collaboratori nell’adempimento delle proprie funzioni, dei diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nell’attività dell’Istituto Geriatrico Milanese.

In particolare, tutti i soggetti destinatari del presente documento devono astenersi dal fare o promettere a terzi, in qualunque caso e pur se soggetti a illecite pressioni, dazioni di somme di denaro o altra utilità in qualunque forma e modo, anche indiretto, per promuovere o favorire interessi dell’Istituto Geriatrico Milanese.

I destinatari non possono accettare per sé o per altri dazioni di somme di denaro o di altre utilità o la promessa di esse per promuovere o favorire interessi di terzi nei rapporti con l’Istituto Geriatrico Milanese.

Fanno eccezione a queste prescrizioni solo gli omaggi di modico valore quando siano ascrivibili unicamente ad atti di cortesia nell’ambito di corretti rapporti commerciali e non

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 23/30

siano espressamente vietati o, comunque, non possano influenzare la discrezionalità ovvero l'indipendenza del terzo.

Tutti coloro che nell'espletamento della loro attività a favore della RSA Istituto Geriatrico Milanese vengano a trovarsi in situazioni di conflitto d'interesse devono informare immediatamente i propri superiori gerarchici.

5 RAPPORTI CON L'UTENZA

Tutti coloro che operano all'interno dell'Istituto Geriatrico Milanese si rapportano con gli utenti con disponibilità, rispetto e cortesia, e richiedono altrettanto agli stessi, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di professionalità.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a dare sempre riscontro ai reclami presentati dagli utenti il più tempestivamente possibile, compatibilmente con i tempi tecnici necessari.

Gli amministratori, i dirigenti e i dipendenti, nonché tutti coloro che intrattengono rapporti con l'Istituto Geriatrico Milanese sono tenuti alla rigorosa osservanza delle procedure che regolano lo svolgimento di ogni operazione transazione, anche sotto il profilo dell'utilizzo delle risorse finanziarie.

Ogni operazione deve essere supportata da adeguata, chiara e completa documentazione da conservare agli atti, in modo da consentire, in ogni momento, il controllo sulle motivazioni, le caratteristiche dell'operazione e i soggetti coinvolti.

La documentazione dei fatti elementari, da riportare in contabilità, a supporto della registrazione, deve essere completa, chiara, veritiera e accurata e deve essere tenuta agli atti per ogni opportuna verifica. La connessa registrazione contabile deve riflettere, in maniera completa, chiara, veritiera e accurata ciò che è descritto nella documentazione di supporto.

Tutti coloro che operano per conto dell'Istituto Geriatrico Milanese sono tenuti a dare informazioni complete, comprensibili all'utenza, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del paziente, acquisendone -ove possibile- un consenso informato.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a dare massima diffusione al codice etico, agevolandone la conoscenza da parte degli utenti e la comunicazione e il confronto sui temi che ne sono oggetto.

Gli utenti potranno comunicare con l'Istituto Geriatrico Milanese in riferimento al codice etico, anche al fine di segnalare eventuali violazioni agli uffici preposti.

6 RAPPORTI CON I DIPENDENTI E COLLABORATORI

L'Istituto Geriatrico Milanese rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore; non tollera richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro legge ed in violazione del codice etico, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 24/30

L'Istituto Geriatrico Milanese garantisce ai propri dipendenti ambienti di lavoro sicuri e salubri e favorisce una cultura della sicurezza.

La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla base dei profili dei candidati alle esigenze aziendali nel rispetto delle norme vigenti. L'Istituto Geriatrico Milanese valorizza il proprio personale senza pregiudizio o favoritismi, impegnandosi nella formazione dello stesso. Favorisce la flessibilità nell'organizzazione del lavoro che tenga conto dello stato del lavoratore (maternità, invalidità, etc.).

Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendali quali: internet, documenti organizzativi e comunicazioni.

I dipendenti/collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal codice etico. In particolare, il dipendente o collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni e a garantirne l'integrità, ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con la parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

I destinatari del codice etico devono agire con spirito di collaborazione apportando all'attività sociale il contributo di competenze di cui dispongono con l'osservanza dei criteri di confidenzialità e riservatezza per quanto attiene qualsiasi informazione di cui vengano in possesso per qualsivoglia motivo.

7 RAPPORTI CON TERZI

La conformità alla legge ed alle disposizioni previste dal presente documento sono requisito necessario per tutti i suoi collaboratori. Il comportamento dei soggetti che collaborano con l'Istituto Geriatrico Milanese, oltre che in sintonia con le politiche aziendali, deve essere improntato ai principi di professionalità, diligenza e correttezza sanciti nel presente codice etico.

I collaboratori qualora soggetti ai propri codici di deontologia professionale sono tenuti al rispetto degli stessi. L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna ad evitare con qualunque mezzo a sua disposizione eventuali illeciti favoritismi nella selezione od assunzione dei propri collaboratori.

Nei rapporti con i fornitori, tutti i dipendenti e collaboratori devono privilegiare gli interessi dell'Istituto Geriatrico Milanese e dei pazienti, astenendosi dal porre in essere comportamenti volti a conseguire un vantaggio personale.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a fornire dati ed informazioni verso l'esterno, in modo da garantire la correttezza e la veridicità delle medesime. I rapporti con i mezzi di informazione sono riservati unicamente alle funzioni a ciò preposte, che ricevono dai

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 25/30

dipendenti e collaboratori dell'Istituto Geriatrico Milanese tutte le informazioni suscettibili di comunicazione.

8 PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

Al fine di garantire la sua osservanza e la sua osservanza, l'Istituto Geriatrico Milanese si fa carico di diffondere il presente documento.

In particolare l'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a diffondere il codice etico, a mettere a disposizione ogni eventuale strumento che ne favorisca la piena applicazione, a controllare il rispetto dei principi in esso contenuti. Il presente documento sarà distribuito a tutti coloro che collaborano a vario titolo con l'Istituto Geriatrico Milanese e in particolare ai dipendenti affinché, una volta costituito il rapporto di lavoro, il dipendente o il dirigente sia conscio dei valori morali, dei criteri di comportamento generali e specifici che permeano qualsiasi attività che l'Istituto Geriatrico Milanese pone in essere.

9 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Principi Costituzionali

I principi ispiratori dell'attività dell'Istituto Geriatrico Milanese sono quelli enunciati dall'art. 2 e dall'art. 97 della Costituzione italiana, ovvero l'imparzialità e il buon andamento. Nel rispetto del principio dell'imparzialità l'Istituto Geriatrico Milanese è tenuto a ponderare tutti gli interessi meritevoli di tutela che siano coinvolti dalle proprie decisioni.

Le politiche di indirizzo si uniformano a questi principi, che vengono fatti propri dal codice etico. Per buon andamento si intende la garanzia di trasparenza per il cittadino di ogni azione dell'Istituto Geriatrico Milanese. Oltre al fatto che la stessa si impegna a svolgere la sua attività nel rispetto dei criteri di economicità ed efficacia.

Normativa regionale

DGR n. VII/17864 dell'11 giugno 2004, con la quale la Regione Lombardia ha dato avvio alla sperimentazione del codice etico comportamentale, definendo anche quali aree di interesse dovessero essere analizzate nel corso della sperimentazione e le modalità di svolgimento.

DVR n. VIII/3776 del 13 dicembre 2006 con la quale la Regione Lombardia è intervenuta, fra l'altro, in materia di codici etici comportamentali dettando le linee guida regionali per l'adozione del codice etico e dei modelli organizzazione.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 26/30

ALLEGATO 4

REGOLAMENTO DI OSPITALITÀ

Rapporti interpersonali

Agli ospiti, ai loro familiari, amici, conoscenti e, in generale, a tutti i visitatori, si richiede di improntare ogni rapporto interpersonale al rispetto ed alla reciproca cordialità mediante comportamenti dignitosi anche nel linguaggio e nelle espressioni. L'ospite non può pretendere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio evitando, per sollecitarne i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarle. L'ospite deve mantenere anche con il personale dipendente rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze al Responsabile in turno. Tutto il Personale operante nella Struttura è dotato di cartellino identificativo obbligatoriamente esposto sulla divisa e riportante le generalità, la qualifica e l'eventuale appartenenza alla squadra di gestione delle emergenze.

Utilizzo della struttura e delle attrezzature

L'ospite, all'atto dell'ammissione, ha a sua disposizione, in camera ad uno o più posti, un letto, un comodino ed un armadio e può arredare le pareti con fotografie, quadri personali e soprammobili. Previo assenso della Direzione, può usare apparecchi radiofonici purché non arrechino disturbo agli altri ospiti dell'Istituto; può soggiornare liberamente nella stanza, ad esclusione dei periodi destinati alle pulizie, come pure nei soggiorni, nel cortile e nei corridoi. L'ospite, o chi per esso, è tenuto a risarcire la Struttura degli eventuali danni provocati per propria incuria o trascuratezza.

La condivisione di alcune semplici regole, che di seguito vengono elencate, contribuisce a rendere maggiormente serena e sicura la vita comunitaria:

- osservare le regole d'igiene personale e dell'ambiente;
- non ospitare nel proprio alloggio, anche solo per una notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite se non con il previo assenso della Direzione;
- non fumare nella stanza da letto e negli ambienti interni;
- non utilizzare fornelli a combustione o elettrici;
- non gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- non vuotare nel water, bidet vasca o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- avere cura delle attrezzature ed arredamenti, segnalare al Responsabile in turno guasti e disservizi anche se causati dalla propria incuria;
- non asportare dalle sale da pranzo e dai locali comuni oggetti che costituiscano il corredo delle sale e dei locali stessi;
- non installare o utilizzare apparecchiature elettriche se non con il previo assenso della Direzione;
- non modificare impianti, non utilizzare prolunghe elettriche e prese multiple;
- non introdurre nei locali della Struttura, nemmeno temporaneamente, animali di qualsiasi genere, razza o taglia;
- non fare uso di medicinali non prescritti dal medico dell'Istituto;
- rispettare la quiete degli altri ospiti

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 27/30

Le norme comuni a tutti i visitatori

L'ospite è libero di ricevere all'interno della Struttura visite di famigliari, parenti ed amici. Non vengono stabiliti particolari orari per le visite purché queste non avvengano prima delle ore 08.00 e dopo le ore 20.00. Si consiglia comunque di accedere ai nuclei dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00. I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli ospiti. Per accedere in altri orari si potrà chiedere l'autorizzazione alla Direzione dell'Istituto presentando una richiesta per iscritto all'Assistente sociale. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Struttura mantenendo rapporti di reciproco rispetto con il personale, segnalando eventuali inadempienze alla Direzione. I visitatori sono tenuti al rispetto delle norme per la sicurezza. In caso di emergenza devono seguire le disposizioni del personale della Struttura.

La gestione della sicurezza e delle emergenze

Su conformi prescrizioni di legge, in IGM è predisposto e aggiornato un piano di emergenza con specifiche procedure operative per ridurre al minimo i rischi ed i danni a causa di emergenze o di eventi calamitosi. La squadra di emergenza, sempre operante nella Struttura, è addestrata ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti. Il Personale impiegato nella squadra di emergenza ha ricevuto specifica formazione ed aggiornamento e può essere riconosciuto dalla scritta "Addetto Squadra Emergenza" riportata sul cartellino identificativo. È assolutamente vietato l'uso di apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo non previamente visionate ed autorizzate dalla Direzione. È inoltre vietato l'uso di fiamme libere e di quant'altro possa provocare situazione di pericolo e/o di incendio. In ogni reparto sono affisse le disposizioni all'utenza e le norme antincendio che devono essere scrupolosamente rispettate da tutti.

Divieti e prescrizioni

Ai familiari o loro incaricati che prestano sostegno ai degenti è vietato:

- somministrare al paziente bevande e/o alimenti diversi da quelli contenuti nei menù giornalieri senza la preventiva autorizzazione del personale infermieristico;
- somministrare terapie, effettuare medicazioni;
- impiegare presidi e/o attrezzature di proprietà della Struttura;
- accedere all'ambulatorio, ai magazzini, alla cucinetta e ad ogni altro locale di reparto, ad eccezione della stanza del paziente e dei servizi igienici;
- accedere ad altri reparti e/o ad altri letti durante il periodo autorizzato al sostegno;
- indossare divise o camici di colore bianco o altro colore e/o foggia simili a quanto indossato dai Medici o dal personale del reparto.
- fare fotografie e video ai degenti, al personale, agli ambienti, agli impianti e ai documenti della struttura.
- È vietato introdurre oggetti contundenti, armi e prodotti chimici (ad es. detersivi, acetone, candeggina ecc).

Le predette persone devono inoltre:

- tenere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti dei malati, in spirito di collaborazione con il personale assistenziale e sanitario, e nel rispetto dei locali, delle attrezzature e degli arredi;
- rispettare gli orari stabiliti volti a permettere lo svolgimento della normale attività socio, assistenziale, sanitaria e favorire la quiete ed il riposo degli ospiti;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ai degenti;

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 28/30

- rispettare il divieto di fumare;
- rispettare il diritto alla riservatezza (cfr. Reg UE 2016/679 e s.m. i.) degli ospiti della struttura;
- non interferire nelle attività degli operatori assistenziali, tecnici e sanitari;
- allontanarsi dalla camera durante gli interventi degli operatori sanitari e assistenziali e del servizio di igiene ambientale;
- attenersi scrupolosamente alle norme e alle prescrizioni di sicurezza segnalando tempestivamente al personale del reparto eventuali disfunzioni o anomalie;
- non intraprendere alcuna attività di carattere assistenziale di esclusiva competenza del personale dei reparti;
- non consultare documenti sanitari riguardanti i degenti e non interloquire con i medesimi in ordine ad eventuali cure in corso, interventi diagnostici od altro;
- non utilizzare i cuscini dei degenti;
- non consumare pasti.

Le persone che svolgono funzioni di sostegno ai degenti sono infine tenute al segreto per tutte le notizie che possono avere acquisito durante dette attività.

I parenti che intendono consumare i pasti insieme ai loro cari in alcuni giorni di festività (Natale, Pasqua, data di compleanno, etc.) possono prenotarsi tre giorni prima presso il Front Office.

L'istituto non ammette l'inserimento di personale di assistenza privato quali ad esempio assistenti suppletive o badanti.

Si consiglia di consegnare gli oggetti di valore e il denaro all'assistente sociale per il loro deposito in cassaforte.

**Per ricevuta
(Data e firma)**

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 29/30

Allegato 6

Gentile Familiare/Visitatore,

nel rispetto dell'Ordinanza del Ministro della Salute dell'8 maggio 2021 che ha definito le modalità di accesso/uscita di ospiti e visitatori presso le Strutture residenziali della rete territoriale, vogliamo con Lei condividere le principali procedure messe in atto dalla nostra Struttura e le modalità di comportamento da osservare per contenere quanto più possibile il rischio infettivo da SARS-COV-2, tenuto conto che allo stato attuale delle conoscenze, non è possibile garantire una assenza totale del rischio di contagio da Covid-19, in conformità con le norme nazionali e regionali, con l'andamento epidemiologico della pandemia e con le conoscenze scientifiche al momento disponibili. Per il raggiungimento di questo obiettivo, le proponiamo un "patto" di reciproci impegni che di seguito le illustriamo.

Non esiti a contattare il Referente medico/Referente COVID-19 per eventuali chiarimenti o ulteriori informazioni.

La Direzione

PATTO DI CONDIVISIONE DEL RISCHIO

Questa Struttura si impegna a garantire:

- 1) Una regolare informazione, nel rispetto della normativa in materia di trattamento di dati sensibili, sulla situazione clinica-assistenziale degli ospiti/pazienti ai loro familiari e alle altre persone autorizzate a ricevere informazioni cliniche, non solo nei casi di positività al SARS-CoV-2 chiamando il centralino dalle 14:00 alle 16:00 e mettendosi in contatto con il medico in turno;
- 2) Un tempestivo e regolare aggiornamento del proprio piano organizzativo-gestionale per la prevenzione e la gestione dell'infezione da SARS-CoV-2, comprese le modalità per gli isolamenti e quarantene. In caso di riscontro di ospite positivo al Covid-19 questo verrà temporaneamente isolato in una camera dedicata in attesa del trasferimento in una struttura dedicata ad accogliere pazienti positivi. La procedura prevede l'inserimento del nominativo nel portale Priamo di Regione Lombardia;
- 3) La disponibilità a colloqui/incontri diretti o altri canali informativi per la massima condivisione delle scelte organizzative-strutturali assunte per la pandemia. Il Responsabile di struttura ed il Referente Covid sono contattabili telefonicamente tramite centralino o per e-mail ai seguenti indirizzi direzione@igm-care.it, responsabilemedico@igm-care.it.
- 4) Le necessarie attività per il contenimento del rischio infettivo da SARS-CoV-2 previste dalla normativa in vigore, dalle raccomandazioni scientifiche e dalle indicazioni di buona pratica clinica attraverso: la formazione del personale, l'implementazione e adesione alle buone pratiche, la disponibilità e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale, la sanificazione degli ambienti e delle superfici, la promozione alla campagna vaccinale di ospiti/pazienti e operatori, i programmi di screening di ospiti/pazienti e operatori anche se già vaccinati;
- 5) Una chiara e accurata informazione a tutti gli interessati circa i percorsi e le regole di comportamento da rispettare all'interno della Struttura durante le visite ai propri familiari attraverso le informazioni fornite telefonicamente dal servizio psico-educativo, dai coordinatori d'area e dagli addetti al front office. Oltre ai cartelli segnalatori, all'ingresso della struttura sono a disposizione le informative aggiornate;
- 6) Una chiara e accurata informazione a tutti gli interessati circa le regole di comportamento in caso di uscite programmate degli ospiti tramite colloqui con il referente covid;
- 7) La presenza di operatori che vigileranno durante le visite affinché le indicazioni organizzative vengano rispettate e che potranno fornire eventuali ulteriori informazioni o correzioni di comportamento;
- 8) Lo spazio per le visite è dedicato solo agli incontri tra familiari ed ospiti. Le postazioni per le

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Opera Pastor Angelicus Via Arsia n. 7 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. del 01_06_21	Pag. 30/30

visite prevedono un distanziamento di sicurezza tra ospite e familiare. Il numero di visite contemporanee è limitato allo spazio disponibile. Per la tutela del proprio caro il contatto fisico deve essere evitato. Se il parente non è in possesso della green card o se l'ospite non è stato vaccinato l'incontro sarà effettuato all'interno della stanza protetta.

Il Familiare/Visitatore si impegna:

- 1) A prenotare la visita presso la Struttura fornendo le necessarie informazioni utili ad escludere un'eventuale infezione da SARS-CoV-2 [esempio: un suo recente contatto di caso positivo per SARS-CoV-2, la presenza di suoi sintomi compatibili con COVID-19, ecc.];
- 2) A non presentarsi presso la Struttura in caso di temperatura corporea superiore a 37,5°C o di altri sintomi sospetti o di altre condizioni a rischio per infezione da SARS-CoV-2 [esempio: un suo recente contatto di caso positivo per SARS-CoV-2, la presenza di suoi sintomi compatibili con COVID-19, ecc.];
- 3) A mostrare al personale di accoglienza la Certificazione Verde COVID-19 (di cui all'articolo 9 del Decreto-Legge 22 aprile 2021, n. 52) ovvero una delle attestazioni, purché non scadute, delle condizioni necessarie per il rilascio delle certificazioni stesse;
- 4) A segnalare alla Struttura l'insorgenza di sintomatologia sospetta COVID-19, la conferma di diagnosi COVID-19 nei due giorni successivi alla visita in Struttura, qualunque contatto sospetto o provvedimento di isolamento o quarantena o altre eventuali informazioni per finalità di mappatura infettivologica;
- 5) A rispettare i sopraindicati percorsi e regole di comportamento per i visitatori all'interno della Struttura;
- 6) Ad attenersi alle regole previste dalla Struttura in caso di uscita programmata dell'ospite che viene affidato alla sua responsabilità;
- 7) A non introdurre oggetti o alimenti se non preventivamente concordati con la Struttura;
- 8) Ad assumere comportamenti sociali sicuri anche al di fuori della Struttura e nella sua vita privata, volti al contenimento del contagio da SARS-CoV-2 [esempio: modello delle "bolle sociali", individuazione di un numero limitato di visitatori definiti stabilmente nel tempo, ecc.]

A CURA DEL VISITATORE/FAMILIARE

NOME: _____

COGNOME: _____

DATA E LUOGO DI NASCITA: _____

NOME OSPITE/PAZIENTE: _____

EVENTUALI SEGNALAZIONI:

DATA: _____

FIRMA DEL VISITATORE/FAMILIARE:

DATA: _____

FIRMA DEL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA STRUTTURA O SUO DELEGATO



Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.

Via Alessandro Paravia 63 – 20148 Milano

CENTRO DIURNO INTEGRATO
ALZHEIMER

“G. PERUSINI”

CARTA DEI SERVIZI

07 gennaio 2021

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 2/25

1. Presentazione

- 1.1 Chi siamo
- 1.2 Descrizione della struttura
- 1.3 Autorizzazione

2. Missione

- 2.1 Valori di riferimento
- 2.2 Finalità e obiettivi
- 2.3 Servizio e territorio

3. Informazioni

- 3.1 Ubicazione e accessibilità
- 3.2 Sportello di informazioni al pubblico e visite guidate
- 3.3 Informazioni utili
- 3.4 Tutela

4. Modello gestionale ed organizzazione delle attività

- 4.1 Presa in carico ed Accoglienza
- 4.2 Dimissioni
- 4.3 Organizzazione delle attività: giornata tipo
- 4.4 Organigramma e standard gestionali
- 4.5 Piano Assistenziale Individualizzato
- 4.6 Partecipazione delle famiglie

5. La nostra offerta

- 5.1 I servizi
- 5.2 Le prestazioni comprese nella retta giornaliera
- 5.3 Le prestazioni non comprese nella retta giornaliera
- 5.4 Il trasporto

6. Progetti e programmi

- 6.1 Le attività e i laboratori
- 6.2 Formazione ed aggiornamento del personale

7. Rette e tariffe per prestazioni complementari

Allegati:

- 1. Carta dei diritti degli Anziani
- 2. Modello reclami e suggerimenti
- 3. Codice etico
- 4. Regolamento di ospitalità
- 5. Questionario di rilevazione della soddisfazione dei familiari

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20 Pag. 3/25

1. Presentazione

1.1 Chi siamo

Il Centro Diurno Integrato “G. Perusini” è un servizio che opera in regime diurno, intermedio tra i servizi di assistenza e cura domiciliare e quelli residenziali, in cui vengono svolte attività destinate a persone parzialmente o totalmente non autosufficienti, che al termine della giornata rientrano in famiglia.

Tale servizio è specializzato nell’assistenza a persone affette da Demenza senile, vascolare o degenerativa come la Malattia di Alzheimer.

Il Centro Diurno è gestito dall’Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. (I.G.M.) che svolge servizi di tutela e di cura agli anziani non autosufficienti. L’I.G.M. offre inoltre due Residenze Sanitarie Assistenziali (300 posti letto accreditati e 5 posti di sollievo) ed un servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

1.2 Descrizione della Struttura

La struttura del Centro Diurno si sviluppa lungo l’asse di un corridoio centrale che mette tutti gli spazi in comunicazione tra loro, semplificando l’orientamento delle persone. Subito dopo la porta di accesso, abbiamo sulla destra, lungo il corridoio, spazi che riproducono gli ambienti domestici: la camera da letto e due locali polifunzionali (un soggiorno ed un tinello). Al termine del corridoio vi sono la sala riposo dove in determinati orari si svolgono attività di animazione di gruppo, di comunicazione, di dialogo e di intrattenimento e un salone-soggiorno.

La scelta e la disposizione degli arredi del centro diurno mirano a ricreare un ambiente di tipo familiare.

1.3 Autorizzazione e accreditamento

Il CDI è stato autorizzato dalla Provincia di Milano con la disposizione N. 150/2004 del 22 giugno 2004 ed è stato accreditato per 30 posti dalla Regione Lombardia con deliberazione n° VII/20092 del 23/12/2004. I posti contrattualizzati con la ATS di Milano sono 30.

2. Missione

2.1 Valori di riferimento

I principali valori cui fa riferimento l’organizzazione del Centro Diurno “G. Perusini” sono:

UNIVERSALITÀ. Il rispetto del diritto di ogni persona ad essere assistita e curata senza alcuna distinzione e discriminazione.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20 Pag. 4/25

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA. La dignità della persona è un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.

ACCOGLIENZA. Richiede un impegno continuo nello sforzo di farsi carico dei bisogni della persona per assicurare una migliore qualità di vita.

CENTRALITÀ DELLA FAMIGLIA. Il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno della persona anziana, che influisce sul suo stato psicofisico, pertanto il Centro Diurno favorirà in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza.

2.2 Finalità e obiettivi

Il Servizio del Centro Diurno è finalizzato allo svolgimento di attività che abbiano come obiettivo il mantenimento e il recupero, ove possibile, dell'autonomia delle persone affette da demenza, in modo da consentirne il più possibile la permanenza al domicilio. Alla base di tali attività è necessaria una continuativa ed importante collaborazione tra il Centro Diurno, le famiglie di appartenenza dell'ospite, i servizi sanitari e socio assistenziali sul territorio.

Le finalità che il Centro Diurno persegue sono:

- la tutela della salute e del benessere dell'Ospite;
- il sostegno dei familiari che, disponibili a mantenere il parente a domicilio, necessitano di appoggio significativo nelle ore diurne;
- il miglioramento delle capacità residue degli ospiti affetti da Demenza senile, per il mantenimento dei livelli di autonomia posseduti;
- lo stimolo degli interessi di interrelazione degli Ospiti per renderli il più possibile partecipi alla vita sociale.

In particolare, il C.D.I. si pone i seguenti obiettivi:

- attuare un programma di recupero funzionale e di riabilitazione psico-cognitiva per contrastare il deterioramento dei livelli di autonomia posseduti quali il decadimento delle funzioni cognitive e psicomotorie;
- migliorare il controllo delle problematiche comportamentali di recente insorgenza o aggravamento;
- offrire alle famiglie sollievo dal gravoso onere assistenziale;
- sostenere i familiari condividendone il percorso della malattia.

2.3 Servizio e territorio

Il nostro CDI è inserito nella rete territoriale dei servizi pubblici e privati e collabora con il Comune di Milano, al quale ha offerto la disponibilità di tutti i posti di cui necessita.

La rilevanza dei Centri diurni nell'ambito della rete dei servizi residenziali e domiciliari è quella di offrire un intervento alternativo al ricovero, che allo stesso tempo è capace di sostenere una complessità di bisogni ed una intensità di cura difficilmente gestibile a casa.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20 Pag. 5/25

Il CDI “G. Perusini” è uno dei punti di riferimento per la Circoscrizione e per le aree limitrofe per l'assistenza alle persone con demenza ed è aperto a collaborazioni con le Istituzioni ed i Servizi presenti sul territorio.

3. Informazioni

3.1 Ubicazione ed accessibilità

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) “G. Perusini” si trova a Milano in Via A. Paravia 63, al piano rialzato dell'Istituto Geriatrico Milanese, nel quartiere di San Siro, all'interno della Circoscrizione numero 7.

Il Centro Diurno è raggiungibile:

- con l'autobus: linea 98, fermata in via Paravia; linea 49, fermata in via Capecelatro, perpendicolare a via Paravia;
- con la metropolitana: linea rossa direzione Molino-Dorino, fermata Lotto-Fiera, in combinazione con autobus linea 98, 3° fermata. Linea lilla direzione San Siro fermata Segesta.

+



Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 6/25

3.2 Sportello di informazione al pubblico e visite guidate

Per informazioni sul Centro Diurno, visionare la Carta dei Servizi o richiedere la modulistica per la domanda d'ingresso ci si può rivolgere alla Reception tutti i giorni dalle h. 8.00 alle h. 19.00.

La modulistica è composta dalla "Domanda d'Inserimento Unificata presso i CDI dell'ATS di Milano" e dalla "Scheda sanitaria di ingresso presso i CDI dell'ATS Milano" da far compilare al medico curante.

Al piano rialzato si trova l'*Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico (U.A.R.P.)* al quale ci si può rivolgere per avere informazioni più dettagliate sui servizi offerti.

Per una visita guidata del CDI ci si può rivolgere alla Coordinatrice del Centro al numero telefonico 02 487887-261 dalle ore 9:00 alle ore 16:30.

3.3 Condizioni che danno titolo all'accesso

Il CDI è un'unità d'offerta semiresidenziale rivolta a soggetti anziani di ambo i sessi affette da demenze senili a varia eziologia.

3.4 Lista di attesa CDI

Qualora il CDI Perusini non sia in grado di far fronte alle domande pervenute e ritenute ammissibili, viene redatta una lista di attesa ai fini dell'accesso al servizio.

La Lista di attesa viene gestita dalla Coordinatrice del CDI. Le domande sono ordinate sulla base della data di presentazione. L'ammissione al CDI dell'utente è subordinata alla posizione che lo stesso occupa nella lista che viene aggiornata ogni tre mesi.

3.5. Informazioni utili

Responsabile della struttura: dott. Antonino Manzo

Medico Responsabile: dott.ssa Federica Bellocchi

Medico Referente: dott.ssa Debora Mago

Assistente Sociale: dott.ssa Annalisa Boccia

Coordinatrice: sig.ra Maria Mottola

Psicologa: dott.ssa Tiziana Pennacchio

Fumo: per il rispetto degli altri ospiti e per la propria salute è vietato fumare negli spazi comuni ed aperti al pubblico.

Aria condizionata: è presente negli spazi del Centro Diurno.

Norme antincendio ed antinfortunistiche: nella struttura è stato predisposto un piano d'emergenza con specifiche procedure operative. Il personale della struttura è in grado d'intervenire in caso di emergenza o d'incendio, per tutelare la sicurezza degli utenti.

Ricevimento parenti: il medico del CDI riceve i parenti due giorni a settimana il martedì ed il giovedì dalle h. 14.00 alle h. 16.00. La Coordinatrice, sig.ra Maria Mottola, è reperibile telefonicamente al numero 02 487887 261, tutti i giorni dal lunedì al venerdì

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 7/25

dalle ore 8.30 alle ore 16.30. Inoltre si possono programmare incontri su appuntamento con tutte le figure professionali.

Gli apparecchi protesici, (occhiali, dentiere, protesi acustica, bastone, ecc) in dotazione all'ospite, vanno segnalati all'Infermiere Professionale del CDI, evidenziandone lo stato di mantenimento. I familiari sono invitati a non lasciare agli ospiti somme di denaro e oggetti preziosi.

Il CDI non ammette l'inserimento di personale di assistenza privato quali ad esempio assistenti suppletive o badanti.

Si ricorda che è inoltre severamente vietato effettuare riprese fotografiche o video degli ospiti, del personale, degli ambienti e delle attrezzature del Centro Diurno.

È vietato introdurre oggetti contundenti, armi, apparecchiature elettriche, prodotti chimici (ad es. detersivi, acetone, candeggina ecc) e animali. È vietato fumare all'interno di tutti i locali del CDI ed è altresì vietato consegnare agli ospiti accendini e fiammiferi.

È vietato introdurre, consegnare e somministrare agli ospiti farmaci, sostanze alcoliche e cibi. Per maggiori informazioni si veda il "Regolamento di ospitalità" in vigore

Al fine di migliorare i servizi offerti dal CDI in allegato alla Carta dei servizi viene consegnato un questionario di soddisfazione. Si prega di compilarlo e consegnarlo al Front-office.

Le modifiche alla Carta dei Servizi saranno comunicate quanto prima agli Ospiti, ai Familiari e agli Amministratori di sostegno tramite affissione nella bacheca del Centro.

3.6 Tutela

Il CDI garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite, il quale può formulare anche tramite i famigliari delegati suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbali all'U. A. R. P. L'ufficio provvede a dare una immediata risposta per le segnalazioni e reclami di facile soluzione, altrimenti informa la Direzione che predispone un'indagine. Le segnalazioni pervenute saranno protocollate e riceveranno una risposta entro 15 giorni lavorativi. L'ufficio è ubicato al piano terra dell'Istituto ed è aperto al pubblico dalle 9:00 alle 16:00. Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni o reclami può farlo tramite:

- ❑ compilazione dell'apposito modulo
- ❑ lettera in carta semplice
- ❑ segnalazione telefonica o fax

telefono: 02/487887261;

fax : 02/40091137;

dove : Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico

quando: da lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00.

Il CDI "G. Perusini" è un Centro Diurno per anziani facente parte della rete delle unità d'offerta socio sanitarie della Regione Lombardia. Tutte le richieste di ingresso sono

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 8/25

sottoposte ad una valutazione medica e sociale in cui vengono esaminate le caratteristiche e le condizioni di bisogno dell'ospite al fine di garantire un adeguato inserimento. Il CDI si impegna affinché gli ospiti vengano assistiti secondo criteri di appropriatezza e favorisce la continuità assistenziale. Laddove necessario il CDI segnalerà all'ATS o al Comune di residenza eventuali situazioni complesse. Tutte le prestazioni offerte dal CDI sono riportate nella Carta dei Servizi. Per maggiori informazioni in merito ai servizi offerti dal CDI o per altre unità di offerta ci si può rivolgere all'Assistente Sociale, il cui ufficio si trova al piano terra dell'Istituto. Per informazioni più dettagliate si può consultare il sito della Regione Lombardia: www.regione.lombardia.it. All'Assistente sociale si potranno altresì richiedere informazioni per accedere a forme di integrazione economica o ad altri benefici oppure consultare il sito del Comune di Milano, www.comune.milano.it o il portale del proprio comune di residenza. L'IGM informa che in tutti i casi in cui si ritiene negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni altra eventuale necessità si potrà richiedere l'intervento del difensore civico (per maggiori informazioni consultare il sito www.difensorecivico.lombardia.it) oppure rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della ATS Milano i cui riferimenti sono riportati sul portale www.ats.milano.it. È possibile richiedere un colloquio con le diverse figure professionali del Centro previo appuntamento.

4. Modello gestionale ed organizzazione delle attività

4.1 Presa in carico ed accoglienza

a) Colloquio preliminare:

Viene tenuto dall'Assistente sociale e dalla Coordinatrice del Centro. Durante il colloquio vengono raccolti i dati personali dell'ospite e viene richiesto un *certificato medico* che attesti la diagnosi di demenza e l'assenza di malattie infettive. Verrà poi lasciato al familiare un *questionario informativo* da compilare. La coordinatrice del Centro farà visitare, sia all'ospite che al familiare, la struttura del CDI ed i vari spazi adibiti alle specifiche attività.

b) Fase di accettazione:

Si procede all'accettazione dell'ospite al CDI. Il medico provvederà ad effettuare la visita medica e la raccolta anamnestica con compilazione della cartella clinica aiutato dal familiare. I componenti dell'equipe multidisciplinare (psicologo, educatore, terapeuta della riabilitazione, Infermiere professionale, assistente sociale e ASA) effettueranno, ognuno per la propria parte di competenza, le prime valutazioni anche per mezzo della somministrazione di test specifici (Indice di Barthel, Mini Mental Test Examination, Tinetti)

La psicologa avrà il compito di effettuare:

In fase d'ingresso con il familiare

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20 Pag. 9/25

- un'intervista strutturata attraverso l'utilizzo di una "Scheda biografica" mirata a raccogliere i dati biografici (anamnesi) e gli stralci della storia personale dell'ospite (eventi significativi, lutti, interessi precedenti, vita familiare e lavorativa, ecc...).

Con il familiare

- spazio d'ascolto con il familiare per sostegno individuale
- organizzazione gruppi di self – help con i familiari degli ospiti

Con l'ospite

- "Spazio di ascolto" in cui ogni ospite ha la possibilità attraverso colloqui individuali di superare momenti di crisi e difficoltà.
- Applicazione ADAS (Alzheimers Disease Assesment Scale)

c) Periodo di sperimentazione:

Nel caso in cui la richiesta venga valutata positivamente, si concorda un periodo di circa un mese di frequenza durante il quale si sperimenta e contestualmente viene osservato da parte degli operatori (Medico, infermiera professionale, animatrice, A.S.A.) l'ambientamento degli ospiti.

d) Ingresso dell'ospite al CDI.

4.2 Dimissioni

Oltre ai casi di morosità, le eventuali dimissioni dal Centro Diurno riguardano principalmente gli ospiti per i quali era previsto, in accordo con i familiari, solo un periodo di permanenza temporanea per sollievo dal carico assistenziale. D'altra parte l'aggravamento delle condizioni cliniche e la perdita completa dell'autonomia degli utenti possono determinare la programmazione delle dimissioni degli ospiti dal Centro Diurno ed il loro trasferimento presso altri regimi di cura più idonei.

Al momento della dimissione il medico insieme alla equipe multidisciplinare (Coordinatrice, Animatrice, Assistente Sociale, Fisioterapista, Psicologa) compila una relazione completa che identifica i problemi clinici ed assistenziali al momento dell'ingresso, il percorso fatto dall'anziano/a, il quadro clinico al momento della dimissione, la terapia consigliata ed i programmi attuati. Tale relazione sarà consegnata al parente unitamente alla documentazione clinica personale portata dall'ospite e una copia rimarrà in cartella. In caso di trasferimento in altra struttura il Medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il nuovo curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.

4.3 Organizzazione delle attività: giornata tipo

- *Accoglienza* degli ospiti al Centro Diurno all'ingresso.
- *Attività cognitiva (R.O.T. informale)* dalle 10.30 alle 11.00 rivolta a tutti gli ospiti attraverso l'uso del calendario dinamico e del cartellone stagionale, stimolando le funzioni cognitive e l'orientamento spazio temporale.
- *Attività di animazione* (attività creative e laboratori di giardinaggio e di cucina, passeggiate) dalle ore 11.00 alle ore 12.00

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 10/25

- *Pranzo* dalle ore 13.00 alle 14.00

Menù tipo: Primo piatto: 2 alternative di scelta;
 Secondo piatto: 2 alternative di scelta;
 Contorni vari
 Frutta e dessert: frutta cotta, frutta fresca di stagione o purea di mele, Yogurt o budino;
 Bevande: acqua o vino

In caso di esigenze particolari il Centro è in grado di fornire diete speciali come ad esempio diete semiliquide e dieta per disfagici.

- *Periodo di riposo/relax* dalle ore 11.00 alle ore 14.30
- *Attività di fisioterapia* dalle ore 11:00 alle ore 12:00 e dalle 14.00 alle ore 16.30, per il mantenimento e la stimolazione della funzionalità motoria.
- *Merenda* alle ore 16.00.
Menù tipo: the, camomilla con biscotti e succhi di frutta;
- *Attività di animazione* dalle ore 14.30 alle 18.00 in piccoli gruppi, stimolando l'orientamento, la comunicazione, le funzioni cognitive e la socializzazione degli ospiti.
- *Chiusura del centro Diurno* ore 20.00.

La cura e l'igiene dell'ospite è svolta nel corso della giornata sia all'occorrenza, sia in base al programma settimanale.

4.4 Organigramma e standard gestionali

All'interno del Centro Diurno Integrato svolgono la loro attività le seguenti figure professionali:

- Il Responsabile di struttura
- Medico Referente, presente secondo standard regionali
- Infermiere professionale presenti secondo standard regionali
- Due terapisti della riabilitazione presenti secondo standard regionali
- Un animatore per un totale presenti secondo standard regionali
- Operatori A.S.A.: presenti dalle 8:30 alle 18:00

Tutto il personale è riconoscibile dal cartellino identificativo che è tenuto a portare in modo visibile.

4.5 Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

Viene effettuata una valutazione multidimensionale dell'ospite per identificare i problemi, gli obiettivi da raggiungere, le modalità ed i tempi di raggiungimento in base ai quali viene definito il *piano di assistenza individualizzato iniziale*.

La situazione dell'ospite sarà poi soggetta a valutazioni periodiche mirate a controllare il raggiungimento degli obiettivi e/o il verificarsi di nuovi problemi.

La valutazione si attua attraverso:

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 11/25

- valutazione medica (anamnesi, terapia farmacologica in corso, esame obiettivo, parametri vitali)
- valutazione infermieristica ed assistenziale
- valutazione fisiatrica qualora indicato
- altre eventuali valutazioni specialistiche
- valutazione socio-animativa.

Il Piano di Intervento viene così personalizzato: le diverse figure professionali lavorano in equipe valutando i risultati raggiunti ed eventualmente riformulando gli obiettivi. I programmi d'intervento di terapia occupazionale e riabilitativa vengono così focalizzati sui bisogni di ciascun paziente.

4.6 Partecipazione delle famiglie

Il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno alla persona anziana, in tal senso il Centro Diurno favorisce la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza. I familiari vengono informati del Piano Assistenziale Individuale del loro caro partecipando ad una riunione d'equipe specifica.

Inoltre potranno contribuire al miglioramento dei servizi con suggerimenti e proposte o effettuando reclami, compilando i moduli prestampati, che possono essere ritirati dall'apposita casella del CDI. I moduli indirizzati al Responsabile di struttura e consegnati alla Coordinatrice del CDI saranno protocollati. La coordinatrice del Centro provvederà a dare una immediata risposta per le segnalazioni e reclami di facile soluzione, altrimenti informa la Direzione che predispone un'indagine. Le segnalazioni pervenute riceveranno una risposta entro 15 giorni lavorativi.

4.7 Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, dei familiari e dei caregiver viene effettuata annualmente tramite somministrazione del questionario predisposto dall'ATS di Milano. La raccolta dei dati e la predisposizione del relativo report verrà effettuato dalla Coordinatrice del Centro nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno. Il report sarà messo a disposizione di tutti nella bacheca dei familiari nel primo trimestre dell'anno successivo. Il report individuerà i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi. Il grado di soddisfazione degli operatori verrà misurato tramite somministrazione di un questionario all'uopo predisposto. L'analisi dei dati e la predisposizione del relativo report verrà effettuato dalla Responsabile del CDI nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno. Il report sarà messo a disposizione di tutti nella bacheca del CDI di ogni nel primo trimestre dell'anno successivo.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 12/25

5. La nostra offerta

5.1 I Servizi

- orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:00.

Il CDI fornisce agli utenti le seguenti prestazioni:

- prestazioni sanitarie: medico - geriatriche (comprese nella retta), specialistiche (fisiatria, ortopedia, dermatologia, neurologia, altre tipologie: sono a carico dell'Utente, che dovrà corrisponderne il prezzo direttamente al Centro o ai fornitori esterni), infermieristiche, riabilitative. Viene effettuata una valutazione medica, programmando le attività sanitarie, controllando e gestendo periodicamente i problemi sanitari intercorrenti;

- prestazioni socio-assistenziali: animazione e socializzazione; igiene e cambio abiti dell'ospite. (gli abiti e tutti gli articoli di abbigliamento saranno forniti direttamente dall'Utente, dai familiari e/o dal contraente a loro spese). Viene eseguito un nursing ("accudimento") orientato al mantenimento delle capacità residue e, se possibile, alla riabilitazione fisica e psichica dell'ospite. Il programma d'animazione mira a favorire l'esercizio delle funzioni psichiche presenti, a cercare di compensare quelle completamente deteriorate ed incrementare quelle potenziali; Il barbiere è un servizio che viene offerto gratuitamente agli ospiti del Centro.

- prestazioni alberghiere: pasti e generi di conforto (si allega un menù tipo).

5.2 Le prestazioni comprese nella retta giornaliera

La retta include, nell'ambito delle fasce di presenza, l'assistenza medica ed infermieristica, l'animazione, la fisioterapia, la ristorazione, l'igiene e la cura della persona, nella misura in cui tali servizi devono essere resi disponibili all'interno del Centro ai sensi della normativa di settore. Pertanto tali servizi potranno essere resi disponibili in talune fasce orarie invece che in altre, a insindacabile discrezione della Direzione purché nel rispetto del monte ore richiesto dalla normativa, senza che ciò comporti alcun diritto a rimborsi o integrazioni del servizio per gli Utenti che per contratto o per altri motivi non siano presenti in tali fasce orarie.

5.3 Le prestazioni non comprese nella retta giornaliera

Dalla retta è escluso tutto ciò che non è indicato al punto 5.2 ed in particolare, a titolo esemplificativo, il servizio di parrucchiera, il podologo, il trasporto a domicilio, le altre prestazioni specialistiche, i farmaci, la lavanderia e tutti materiali sanitari (si escludono espressamente i pannoloni).

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 13/25

5.4 Il trasporto

Il Centro garantisce, su richiesta delle famiglie il servizio di trasporto da e per il domicilio con utilizzo dei propri automezzi senza accompagnatore. Il servizio è limitato alla Circostrizione ed alle zone limitrofe. Gli operatori addetti al trasporto sono operatori ASA che lavorano al CDI. Chi usufruisce del Servizio di trasporto, deve segnalare la sua assenza telefonando al Centro tra le 8.00 e le 8.30.

6. Progetti e programmi

6.1 Le attività e i laboratori

Nei laboratori sono progettate attività di animazione che hanno la finalità di creare negli Ospiti maggiore consapevolezza dei parametri spazio temporali, di stimolare la consapevolezza corporea, la comunicazione e la socializzazione. Nell'ambito di queste attività sono sollecitate alcune competenze, quando ancora presenti, quali la lettura, il canto, il disegno, il calcolo, la manualità e la manipolazione di materiali.

Concorrono alle suddette finalità riabilitative l'organizzazione di uscite tematiche, passeggiate, feste e giochi, la visione di film che rievocano ambientazioni e volti a loro noti. Le attività sono volte, in particolare, a mantenere la memoria del passato il più a lungo possibile, quale unico e prezioso strumento per prendere contatto con la propria identità e per stimolare l'orientamento temporale.

6.2 Formazione ed aggiornamento del personale

Annualmente sono organizzati dal Gestore incontri di formazione e di aggiornamento con il coinvolgimento di tutti i profili professionali, rivolti all'acquisizione ed all'aggiornamento di specifiche competenze professionali, anche in relazione ai problemi della sicurezza.

7. Rette e tariffe per prestazioni complementari

Le rette per la frequenza ed i costi relativi ai servizi sono a disposizione del pubblico presso la reception e sono aggiornati ogni anno dal CdA dell'Istituto. Sono previste modalità di frequenza, cui corrispondono rette differenziate:

- dalle 9.00 fino alle 18.00 € 50,00

I prezzi suddetti comprendono la prestazione accessoria del trasporto. Nel caso in cui il trasporto non sia richiesto, i prezzi saranno corrispondentemente ridotti come riportato di seguito:

- dalle 9.00 fino alle 18.00 € 35,00

All'atto della stipula del contratto d'ingresso è previsto il versamento di una somma pari al piano di frequenza mensile a titolo di deposito cauzionale infruttifero ex art. 1385

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 14/25

c.c., che alla cessazione del contratto sarà restituito o trattenuto a compensazione di quanto dovuto. Come previsto dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n° 26316, si rilascerà entro la fine del mese di aprile agli ospiti la dichiarazione attestante la composizione della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, in attuazione del D.P.C.M. del 14 febbraio 2001 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale. Le dichiarazioni potranno essere ritirate presso il front-office al piano terra.

Per quanto riguarda il parrucchiere le tariffe sono esposte all'esterno al locale appositamente adibito.

Le modifiche alla Carta dei Servizi saranno comunicate quanto prima agli Ospiti, ai Familiari e agli Amministratori di sostegno tramite affissione nella bacheca del Centro.

6. Recesso e risoluzione del contratto

Qualora l'Ospite, il terzo firmatario del contratto o IGM intendano recedere dal Contratto d'Ingresso, dovranno dare preavviso alla parte con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve terminare la frequenza del CDI. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni di frequenza del mancato preavviso.

I.G.M. procederà all'immediato allontanamento dell'Ospite ed alla interruzione di ogni prestazione per giusta causa, nei seguenti casi:

- mancato pagamento di una mensilità della quota, con preavviso di ulteriori quindici giorni;
- incompatibilità dell'Ospite con la vita comunitaria della struttura (a titolo esemplificativo e non esaustivo: comportamenti violenti nei confronti di altri ospiti e di dipendenti, furto, danneggiamento attrezzature o mobili di proprietà di IGM, inosservanza del divieto di fumo etc.);

I.G.M. si attiverà affinché eventuali dimissioni avvengano in modalità assistita dal Comune e dalla A.T.S. competenti.

Cartella clinica

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che l'ospite o il familiare delegato, inoltri la domanda per iscritto agli uffici della Direzione Medica. Tempi e costi di rilascio: entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta ad un costo di € 70,00 per diritti di segreteria.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20 Pag. 15/25

ALLEGATO 1: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(allegato "D" – d.g.r. 14/12/2001 n° 7435)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale mass-media;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio di "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia delle effettiva realizzazione dei diritti alla persona; il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	Carta dei Servizi		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 17/25

ALLEGATO 3

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.
Via Alessandro Paravia 63 -20148 Milano
Tel. 02/4878871 – Fax 02/40093456 – e-mail: direzione@igm-care.it

CODICE ETICO

INDICE

- 1 Introduzione
- 2 Missione aziendale
- 3 Vision aziendale
- 4 Normative e principi della condotta etica
- 5 Rapporti con l'utenza
- 6 Rapporti con i dipendenti e collaboratori
- 7 Rapporti con terzi
- 8 Pubblicizzazione e diffusione del codice etico
- 9 Quadro normativo di riferimento

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 19/25

1 INTRODUZIONE

Il codice etico è l'insieme di valori principali e norme che orientano, guidano e regolano il comportamento, l'agire professionale nei diversi livelli di responsabilità.

Il codice etico formalizza i principi che fanno già parte del patrimonio etico di coloro che operano all'interno dell'Istituto Geriatrico Milanese "Opera Pastor Angelicus" (di seguito Istituto Geriatrico Milanese) e che costituiscono fonte di ispirazione nella loro azione e manifesto etico dell'azienda.

Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti coloro che operano nell'Istituto Geriatrico Milanese in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con l'azienda intrattengono rapporti commerciali.

2 MISSIONE AZIENDALE

I principali valori cui fa riferimento l'organizzazione dell'Istituto Geriatrico Milanese sono:

- Il rispetto del diritto di ogni persona ad essere assistita e curata senza alcuna distinzione e discriminazione.
- La dignità della persona è un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.
- Richiede un impegno continuo nello sforzo di farsi carico dei bisogni della persona per assicurare una migliore qualità di vita.
- Il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno della persona anziana, che influisce sul suo stato psicofisico, pertanto IGM favorirà in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza.
- L'utente e i familiari saranno informati in modo esauriente e corretto. Potranno contribuire al miglioramento dei servizi con suggerimenti e proposte, o effettuando reclami e segnalando eventuali mal funzionamenti.

3 VISION AZIENDALE

La residenza sanitaria assistenziale - disabili, "Istituto Geriatrico Milanese", pone alla base della propria visione aziendale i seguenti valori di riferimento:

- Centralità della persona;
- Innovazione, miglioramento del servizio, formazione;
- Sicurezza nell'ambiente di lavoro, a favore sia dei dipendenti sia degli Ospiti.

4 NORMATIVE E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA

L'Istituto Geriatrico Milanese, con l'adozione del presente codice etico intende impedire ed ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge e favorire il miglioramento della qualità dell'attività erogata, tenendo in considerazione i valori espressamente individuati e dichiarati dall'organizzazione.

Il presente codice etico, adottato ai sensi della delibera 8496 del 26/11/2008 della Regione Lombardia "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza e il controllo delle unità di offerta socio - sanitarie", trae origine dal D. Lgs. 08/06/2001 n. 231, recante "disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

L'Istituto Geriatrico Milanese, nello svolgimento di tutte le attività tese al raggiungimento delle finalità statuarie, agirà sempre avendo come base i seguenti principi generali:

- Rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli 2, 3, 32 e 38.
- Rispetto della normativa vigente in ogni ordine e grado, in particolare delle leggi e dei regolamenti riguardanti la materia dei servizi socio - sanitari.
- Rispetto della legge n. 328/2000, nei suoi capisaldi relativi alla qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza.
- Rispetto della legge regione Lombardia n.3/2008.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20 Pag. 20/25

Nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere comportamenti in violazione di leggi, regolamenti e principi del presente codice etico, con il pretesto di voler favorire l'organizzazione.

In questa prospettiva, l'Istituto Geriatrico Milanese, agisce nel rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo ed evita nei rapporti con gli interlocutori ogni illegittima discriminazione in base all'età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle convinzioni religiose e alle opinioni politiche. Inoltre rifiuta ogni comportamento illegittimo anche quando sia posto in essere con l'intento di perseguire l'interesse dell'Istituto Geriatrico Milanese.

Sono di fondamentale importanza per l'Istituto Geriatrico Milanese la tutela della privacy e della dignità della persona, in particolare per quanto riguarda gli aspetti legati alla malattia.

I principi di trasparenza e lealtà implicano di tutti i destinatari a fornire in modo chiaro e completo le informazioni; comportano, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza delle informazioni comunicate all'esterno e all'interno.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a garantire i principi etici comunemente riconosciuti quali correttezza, legittimità, trasparenza e lealtà. Trattasi di principi che implicano il rispetto, da parte dei dirigenti, dipendenti e collaboratori nell'adempimento delle proprie funzioni, dei diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nell'attività dell'Istituto Geriatrico Milanese.

In particolare, tutti i soggetti destinatari del presente documento devono astenersi dal fare o promettere a terzi, in qualunque caso e pur se soggetti a illecite pressioni, dazioni di somme di denaro o altra utilità in qualunque forma e modo, anche indiretto, per promuovere o favorire interessi dell'Istituto Geriatrico Milanese.

I destinatari non possono accettare per sé o per altri dazioni di somme di denaro o di altre utilità o la promessa di esse per promuovere o favorire interessi di terzi nei rapporti con l'Istituto Geriatrico Milanese.

Fanno eccezione a queste prescrizioni solo gli omaggi di modico valore quando siano ascrivibili unicamente ad atti di cortesia nell'ambito di corretti rapporti commerciali e non siano espressamente vietati o, comunque, non possano influenzare la discrezionalità ovvero l'indipendenza del terzo.

Tutti coloro che nell'espletamento della loro attività a favore della RSA Istituto Geriatrico Milanese vengano a trovarsi in situazioni di conflitto d'interesse devono informare immediatamente i propri superiori gerarchici.

5 RAPPORTI CON L'UTENZA

Tutti coloro che operano all'interno dell'Istituto Geriatrico Milanese si rapportano con gli utenti con disponibilità, rispetto e cortesia, e richiedono altrettanto agli stessi, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di professionalità.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a dare sempre riscontro ai reclami presentati dagli utenti il più tempestivamente possibile, compatibilmente con i tempi tecnici necessari.

Gli amministratori, i dirigenti e i dipendenti, nonché tutti coloro che intrattengono rapporti con l'Istituto Geriatrico Milanese sono tenuti alla rigorosa osservanza delle procedure che regolano lo svolgimento di ogni operazione transazione, anche sotto il profilo dell'utilizzo delle risorse finanziarie.

Ogni operazione deve essere supportata da adeguata, chiara e completa documentazione da conservare agli atti, in modo da consentire, in ogni momento, il controllo sulle motivazioni, le caratteristiche dell'operazione e i soggetti coinvolti.

La documentazione dei fatti elementari, da riportare in contabilità, a supporto della registrazione, deve essere completa, chiara, veritiera e accurata e deve essere tenuta agli atti per ogni opportuna verifica. La connessa registrazione contabile deve riflettere, in maniera completa, chiara, veritiera e accurata ciò che è descritto nella documentazione di supporto.

Tutti coloro che operano per conto dell'Istituto Geriatrico Milanese sono tenuti a dare informazioni complete, comprensibili all'utenza, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del paziente, acquisendone -ove possibile- un consenso informato.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a dare massima diffusione al codice etico, agevolandone la conoscenza da parte degli utenti e la comunicazione e il confronto sui temi che ne sono oggetto.

Gli utenti potranno comunicare con l'Istituto Geriatrico Milanese in riferimento al codice etico, anche al fine di segnalare eventuali violazioni agli uffici preposti.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 21/25

6 RAPPORTI CON I DIPENDENTI E COLLABORATORI

L'Istituto Geriatrico Milanese rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore; non tollera richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro legge ed in violazione del codice etico, ne atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

L'Istituto Geriatrico Milanese garantisce ai propri dipendenti ambienti di lavoro sicuri e salubri e favorisce una cultura della sicurezza.

La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla base dei profili dei candidati alle esigenze aziendali nel rispetto delle norme vigenti. L'Istituto Geriatrico Milanese valorizza il proprio personale senza pregiudizio o favoritismi, impegnandosi nella formazione dello stesso. Favorisce la flessibilità nell'organizzazione del lavoro che tenga conto dello stato del lavoratore (maternità, invalidità, etc.).

Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendali quali: internet, documenti organizzativi e comunicazioni.

I dipendenti/collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal codice etico. In particolare, il dipendente o collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni e a garantirne l'integrità, ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con la parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

I destinatari del codice etico devono agire con spirito di collaborazione apportando all'attività sociale il contributo di competenze di cui dispongono con l'osservanza dei criteri di confidenzialità e riservatezza per quanto attiene qualsiasi informazione di cui vengano in possesso per qualsivoglia motivo.

7 RAPPORTI CON TERZI

La conformità alla legge ed alle disposizioni previste dal presente documento sono requisito necessario per tutti i suoi collaboratori. Il comportamento dei soggetti che collaborano con l'Istituto Geriatrico Milanese, oltre che in sintonia con le politiche aziendali, deve essere improntato ai principi di professionalità, diligenza e correttezza sanciti nel presente codice etico.

I collaboratori qualora soggetti ai propri codici di deontologia professionale sono tenuti al rispetto degli stessi. L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna ad evitare con qualunque mezzo a sua disposizione eventuali illeciti favoritismi nella selezione od assunzione dei propri collaboratori.

Nei rapporti con i fornitori, tutti i dipendenti e collaboratori devono privilegiare gli interessi dell'Istituto Geriatrico Milanese e dei pazienti, astenendosi dal porre in essere comportamenti volti a conseguire un vantaggio personale.

L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a fornire dati ed informazioni verso l'esterno, in modo da garantire la correttezza e la veridicità delle medesime. I rapporti con i mezzi di informazione sono riservati unicamente alle funzioni a ciò preposte, che ricevono dai dipendenti e collaboratori dell'Istituto Geriatrico Milanese tutte le informazioni suscettibili di comunicazione.

8 PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

Al fine di garantire la sua osservanza e la sua osservanza, l'Istituto Geriatrico Milanese si fa carico di diffondere il presente documento.

In particolare l'Istituto Geriatrico Milanese si impegna a diffondere il codice etico, a mettere a disposizione ogni eventuale strumento che ne favorisca la piena applicazione, a controllare il rispetto dei principi in esso contenuti. Il presente documento sarà distribuito a tutti coloro che collaborano a vario titolo con l'Istituto Geriatrico Milanese e in particolare ai dipendenti affinché, una volta costituito il rapporto di lavoro, il dipendente o il dirigente sia conscio dei valori morali, dei criteri di comportamento generali e specifici che permeano qualsiasi attività che l'Istituto Geriatrico Milanese pone in essere.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 22/25

9 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Principi Costituzionali

I principi ispiratori dell'attività dell'Istituto Geriatrico Milanese sono quelli enunciati dall'art. 2 e dall'art. 97 della Costituzione italiana, ovvero l'imparzialità e il buon andamento. Nel rispetto del principio dell'imparzialità l'Istituto Geriatrico Milanese è tenuto a ponderare tutti gli interessi meritevoli di tutela che siano coinvolti dalle proprie decisioni.

Le politiche di indirizzo si uniformano a questi principi, che vengono fatti propri dal codice etico. Per buon andamento si intende la garanzia di trasparenza per il cittadino di ogni azione dell'Istituto Geriatrico Milanese. Oltre al fatto che la stessa si impegna a svolgere la sua attività nel rispetto dei criteri di economicità ed efficacia.

Normativa regionale

DGR n. VII/17864 dell'11 giugno 2004, con la quale la Regione Lombardia ha dato avvio alla sperimentazione del codice etico comportamentale, definendo anche quali aree di interesse dovessero essere analizzate nel corso della sperimentazione e le modalità di svolgimento.

DVR n. VIII/3776 del 13 dicembre 2006 con la quale la Regione Lombardia è intervenuta, fra l'altro, in materia di codici etici comportamentali dettando le linee guida regionali per l'adozione del codice etico e dei modelli organizzazione.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20 Pag. 23/25

ALLEGATO 4: REGOLAMENTO DI OSPITALITÀ

Rapporti interpersonali

Agli ospiti, ai loro famigliari, amici, conoscenti e, in generale, a tutti i visitatori, si richiede di improntare ogni rapporto interpersonale al rispetto ed alla reciproca cordialità mediante comportamenti dignitosi anche nel linguaggio e nelle espressioni. L'ospite non può pretendere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio evitando, per sollecitarne i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarle. L'ospite deve mantenere anche con il personale dipendente rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze al Responsabile in turno. Tutto il Personale operante nella Struttura è dotato di cartellino identificativo obbligatoriamente esposto sulla divisa e riportante le generalità, la qualifica e l'eventuale appartenenza alla squadra di gestione delle emergenze.

Utilizzo della struttura e delle attrezzature

L'ospite, all'atto dell'ammissione, ha a sua disposizione, in camera ad uno o più posti, un letto, un comodino ed un armadio e può arredare le pareti con fotografie, quadri personali e soprammobili. Previo assenso della Direzione, può usare apparecchi radiofonici purché non arrechino disturbo agli altri ospiti dell'Istituto; può soggiornare liberamente nella stanza, ad esclusione dei periodi destinati alle pulizie, come pure nei soggiorni, nel cortile e nei corridoi. L'ospite, o chi per esso, è tenuto a risarcire la Struttura degli eventuali danni provocati per propria incuria o trascuratezza.

La condivisione di alcune semplici regole, che di seguito vengono elencate, contribuisce a rendere maggiormente serena e sicura la vita comunitaria:

- osservare le regole d'igiene personale e dell'ambiente;
- non ospitare nel proprio alloggio, anche solo per una notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite se non con il previo assenso della Direzione;
- non fumare nella stanza da letto e negli ambienti interni;
- non utilizzare fornelli a combustione o elettrici;
- non gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- non vuotare nel water, bidet vasca o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- avere cura delle attrezzature ed arredamenti, segnalare al Responsabile in turno guasti e disservizi anche se causati dalla propria incuria;
- non asportare dalle sale da pranzo e dai locali comuni oggetti che costituiscano il corredo delle sale e dei locali stessi;
- non installare o utilizzare apparecchiature elettriche se non con il previo assenso della Direzione;
- non modificare impianti, non utilizzare prolunghe elettriche e prese multiple;
- non introdurre nei locali della Struttura, nemmeno temporaneamente, animali di qualsiasi genere, razza o taglia;
- non fare uso di medicinali non prescritti dal medico dell'Istituto;
- rispettare la quiete degli altri ospiti

Le norme comuni a tutti i visitatori

L'ospite è libero di ricevere all'interno della Struttura visite di famigliari, parenti ed amici. Non vengono stabiliti particolari orari per le visite purché queste non avvengano prima delle ore 08.00 e dopo le ore 20.00. Si consiglia comunque di accedere ai nuclei dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00. I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli ospiti. Per accedere in altri orari si potrà chiedere l'autorizzazione alla Direzione dell'Istituto presentando una richiesta per iscritto all'Assistente sociale. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Struttura mantenendo rapporti di reciproco rispetto con il personale, segnalando eventuali inadempienze alla

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 24/25

Direzione. I visitatori sono tenuti al rispetto delle norme per la sicurezza. In caso di emergenza devono seguire le disposizioni del personale della Struttura.

La gestione della sicurezza e delle emergenze

Su conformi prescrizioni di legge, in IGM è predisposto e aggiornato un piano di emergenza con specifiche procedure operative per ridurre al minimo i rischi ed i danni a causa di emergenze o di eventi calamitosi. La squadra di emergenza, sempre operante nella Struttura, è addestrata ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti. Il Personale impiegato nella squadra di emergenza ha ricevuto specifica formazione ed aggiornamento e può essere riconosciuto dalla scritta "Addetto Squadra Emergenza" riportata sul cartellino identificativo. È assolutamente vietato l'uso di apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo non previamente visionate ed autorizzate dalla Direzione. È inoltre vietato l'uso di fiamme libere e di quant'altro possa provocare situazione di pericolo e/o di incendio. In ogni reparto sono affisse le disposizioni all'utenza e le norme antincendio che devono essere scrupolosamente rispettate da tutti.

Divieti e prescrizioni

Ai familiari o loro incaricati che prestano sostegno ai degenti è vietato:

- somministrare al paziente bevande e/o alimenti diversi da quelli contenuti nei menù giornalieri senza la preventiva autorizzazione del personale infermieristico;
- somministrare terapie, effettuare medicazioni;
- impiegare presidi e/o attrezzature di proprietà della Struttura;
- accedere all'ambulatorio, ai magazzini, alla cucinetta e ad ogni altro locale di reparto, ad eccezione della stanza del paziente e dei servizi igienici;
- accedere ad altri reparti e/o ad altri letti durante il periodo autorizzato al sostegno;
- indossare divise o camici di colore bianco o altro colore e/o foggia simili a quanto indossato dai Medici o dal personale del reparto.
- fare fotografie e video ai degenti, al personale, agli ambienti, agli impianti e ai documenti della struttura.
- È vietato introdurre oggetti contundenti, armi e prodotti chimici (ad es. detersivi, acetone, candeggina ecc).

Le predette persone devono inoltre:

- tenere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti dei malati, in spirito di collaborazione con il personale assistenziale e sanitario, e nel rispetto dei locali, delle attrezzature e degli arredi;
- rispettare gli orari stabiliti volti a permettere lo svolgimento della normale attività socio, assistenziale, sanitaria e favorire la quiete ed il riposo degli ospiti;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ai degenti;
- rispettare il divieto di fumare;
- rispettare il diritto alla riservatezza (cfr. Legge n. 196/2003 e s.m. e i.) degli ospiti della struttura;
- non interferire nelle attività degli operatori assistenziali, tecnici e sanitari;
- allontanarsi dalla camera durante gli interventi degli operatori sanitari e assistenziali e del servizio di igiene ambientale;
- attenersi scrupolosamente alle norme e alle prescrizioni di sicurezza segnalando tempestivamente al personale del reparto eventuali disfunzioni o anomalie;
- non intraprendere alcuna attività di carattere assistenziale di esclusiva competenza del personale dei reparti;
- non consultare documenti sanitari riguardanti i degenti e non interloquire con i medesimi in ordine ad eventuali cure in corso, interventi diagnostici od altro;
- non utilizzare i cuscini dei degenti;

<p>Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano</p>	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 06_07_20	Pag. 25/25

- non consumare pasti.

Le persone che svolgono funzioni di sostegno ai degenti sono infine tenute al segreto per tutte le notizie che possono avere acquisito durante dette attività.

I parenti che intendono consumare i pasti insieme ai loro cari in alcuni giorni di festività (Natale, Pasqua, data di compleanno, etc.) possono prenotarsi tre giorni prima presso il Front Office.

L'istituto non ammette l'inserimento di personale di assistenza privato quali ad esempio assistenti suppletive o badanti.

Si consiglia di consegnare gli oggetti di valore e il denaro all'assistente sociale per il loro deposito in cassaforte.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.1/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

RESIDENZA SANITARIA DISABILI

"LA TENDA"

VIA NEWTON N° 1 MILANO

Telefono 02 4878871

CARTA DEI SERVIZI

2021

La definizione e la pubblicazione della carta dei servizi, prescritte in Lombardia con DGR 18334 del 23 luglio 2004, costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento e devono essere aggiornate annualmente

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.2/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

Data ultimo aggiornamento: 28/01/2021

Indicepag. 2

1. Presentazione della carta dei servizi.....pag. 4

2. Presentazione dell'ente gestorepag. 4

3. Chi siamopag. 5

4. Organigrammapag. 5

5. Diritti e doveri dei fruitoripag. 6

6. Specificità dell'offertapag. 7

7. Note informative generalipag. 8

7.1 Descrizione della Residenzapag. 8

7.2 Dotazioni e servizipag. 9

7.3 Come si raggiunge.....pag. 9

7.4 Visite agli Ospitipag. 10

7.5 Come riconoscere gli operatoripag. 10

8. Accettazioni e dimissioni.....pag. 11

8.1 Domanda di accettazione e lista d'attesapag. 11

8.2 Documentazione richiesta per il ricoveropag. 11

8.3 Dotazioni da produrre all'ingresso.....pag. 12

8.4 Modalità d'accessopag. 13

8.5 Dimissionipag. 14

9. Attività e servizipag. 15

9.1 Modalità di erogazione degli interventipag. 15

9.2 Assistenza all'Ospitepag. 16

9.3 Standard assistenzialepag. 16

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.3/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

9.4	Vivere nella Residenza "La Tenda": giornata tipo	pag. 16
9.5	Uscite e assenze.....	pag. 17
10.	La retta di degenza ed i servizi offerti	pag. 18
10.1	Servizi inclusi nella retta	pag. 19
10.2	Servizi a pagamento	pag. 23
11.	Informazione e tutela	pag. 24
11.1	Tutela della Privacy e trattamento dei dati sensibili (Dlgy 196/03).	pag. 24
11.2	Consenso informato	pag. 24
11.3	Responsabilità civile	pag. 25
11.4	Richiesta di documentazione	pag. 25
12.	Rapporti con le famiglie.....	pag. 25
13.	Proposte, suggerimenti e reclami	pag. 26
14.	Valutazione della qualità del servizio	pag. 26

Allegati

<i>INFORMATIVA PRIVACY E CONSENSO USO DATI PERSONALI E SENSIBILI.....</i>	ALL. "A"
<i>MODULO DI CONSENSO ALL'ATTO MEDICO</i>	ALL. "B"
<i>SCHEMA DI SEGNALAZIONI DISFUNZIONI O EVENTUALI APPREZZAMENTI</i>	ALL. "C"
<i>QUESTIONARIO DI SODDISFACIMENTO.....</i>	ALL. "D"
<i>CONSENSO AI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI COMUNI E SENSIBILI.....</i>	ALL. "E"
<i>CODICE ETICO AZIENDALE</i>	ALL. "F"
<i>VADEMECUM NUOVO INGRESSO.....</i>	ALL "G"

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.4/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che si propone di rendere noti al lettore, in modo chiaro e trasparente, i principi ispiratori e le caratteristiche strutturali, organizzative e gestionali del servizio offerto nella R.S.D. "La Tenda".

Prevista dalla normativa vigente fra gli obblighi contrattuali delle Strutture accreditate, la Carta dei Servizi è:

- elemento contrattuale, di conoscenza e di dialogo
- strumento di monitoraggio della qualità del servizio e delle prestazioni erogate
- occasione di confronto e verifica tra fruitori del servizio (diretti e indiretti) e operatori che lo erogano.

Partendo da tali presupposti, la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, specchio fedele dei mutamenti che interessano l'assistenza e la cura praticate nella Residenza e come tale oggetto di periodiche revisioni e aggiornamenti.

2. PRESENTAZIONE DELL' ENTE GESTORE

L'Ente Gestore della R.S.D. "La Tenda" è l'Istituto Geriatrico Milanese S.p.a., che svolge attività socio-assistenziali, educative, sanitarie, riabilitative e ricreative a favore di persone anziane e disabili non autosufficienti.

La "Mission" dell'Ente è "assicurare, nel rispetto della dignità umana, condizioni di vita dignitose e, per quanto possibile, tendenti alla normalità, compatibili con lo stato di salute e le disabilità degli Ospiti".

L'ente gestore si è dotato di codice etico che è allegato alla presente carta dei servizi.

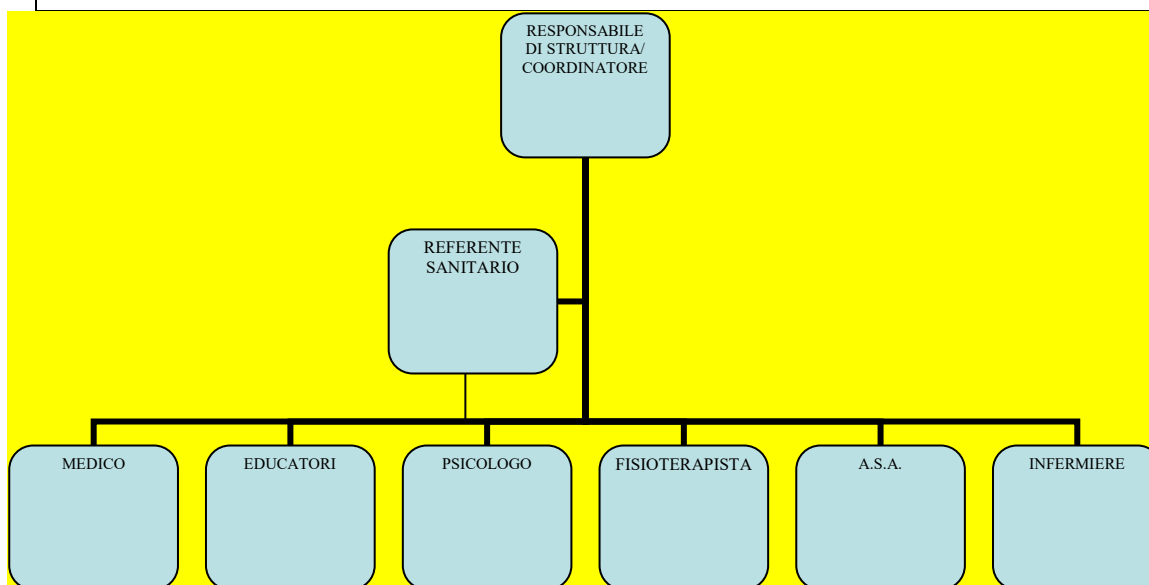
L'Ente fa parte di un Gruppo privato toscano, specializzato nell'assistenza socio-sanitaria integrata che, in Lombardia, opera al servizio della persona dal 1996.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.5/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

3. CHI SIAMO

La R.S.D. "La Tenda", è una Struttura di servizi alla persona che accoglie disabili con gravi menomazioni neuropsichiche, motorie e/o sensoriali, totalmente o parzialmente non autosufficienti, che non possono condurre vita autonoma o essere assistiti al proprio domicilio. Autorizzata al funzionamento con Disposizione Dirigenziale della Provincia di Milano n.185/2004 del 1/07/2004, Accreditata con il Sistema Sanitario Regionale e iscritta "all'Elenco Unico dei Soggetti Accreditati per l'erogazione dei servizi residenziali a favore di cittadini milanesi con disabilità", offre la disponibilità di 30 posti.

4. ORGANIGRAMMA E PERSONALE IN SERVIZIO



L'organizzazione base del personale, così come composta, trimestralmente, in concomitanza dell'invio del flusso SIDI, viene analizzata e comparata ai bisogni degli Ospiti, ed eventualmente riequilibrata ed adattata; alla data di revisione della carta dei servizi, il personale in servizio è il seguente: Responsabile di struttura, Responsabile Sanitario, Medico, Educatori professionali (n. 6 unità), Psicologo, Psichiatra, Fisioterapista, Asa (n. 18 unità) e Infermieri (n. 5 unità).

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.6/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

5. DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

DIRITTI

- Al rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Svolgere adeguatamente le proprie funzioni vitali e la propria vita relazionale
- Ad avere conoscenza del funzionamento dei servizi e delle procedure adottate in ogni fase della erogazione degli stessi
- Alla erogazione di prestazioni per le quali si è ricevuto espresso consenso informato dalla persona soggetta agli interventi o da chi ne fa le veci, anche a livello giuridico.
- Ad essere informato tempestivamente su ogni possibile variazione riguardante l'oggetto del servizio (cambiamenti di orario o assenza non prevedibile a causa di forza maggiore ecc.)
- Ad avere garanzie scritte sulla riservatezza delle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute (diritto alla privacy)
- Ad avere risposta ad ogni reclamo presentato e a proporre eventuali miglioramenti o suggerimenti
- Le modifiche alla Carta dei Servizi saranno comunicate quanto prima agli Ospiti, ai Familiari e agli Amministratori di sostegno tramite affissione nelle bacheche di piano

DOVERI

- Tenere un comportamento rispettoso della dignità personale professionale degli operatori
- È tenuto a rispettare tempi e modalità di fruizioni come concordati
- Non deve intrattenere rapporti lavorativi di natura privata con gli operatori.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.7/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

6. SPECIFICITA' DELL'OFFERTA

Coerentemente con la Mission dell'Ente, che ha al suo centro la persona disabile, con la sua storia, le sue potenzialità, il suo bagaglio affettivo e le sue relazioni, la R.S.D. "La Tenda" è orientata all'accoglienza di persone di ambo i sessi, interessate da disturbi psichici e/o del comportamento, disabilità cognitive, motorie e/o sensoriali, eventualmente in associazione con patologie croniche, internistiche e/o neurologiche, alle quali offre servizi socio-sanitari e riabilitativi.

La Struttura è impegnata nel:

1. garantire un ambiente di vita sereno e rispondente alle necessità degli Ospiti, in grado di surrogare il naturale desiderio di vita in famiglia
2. assicurare cure idonee a mantenere le autonomie residue, rallentare il decadimento psico-fisico e, per quanto possibile, recuperare abilità cognitive, funzionali e sociali
3. favorire la promozione della persona cogliendo, valorizzando e utilizzando tutte le opportunità offerte dal territorio
4. promuovere qualità di vita in un ambiente protesico, ideando, costruendo e proponendo iniziative utili a ottimizzare il vivere quotidiano
5. dare vita ad una comunità organizzata, nel rispetto della dignità della persona, gestita tenendo conto dell'autonomia decisionale e della privacy
6. valorizzare l'immagine di ciascun Ospite, cercando di far crescere, a fronte di funzioni deficitarie o perse, livelli sempre maggiori di autostima
7. assicurare risorse umane, competenze tecniche e organizzazione rispondenti ai bisogni dei singoli

La R.S.D., pensata come la casa degli Ospiti, è una struttura aperta.

Familiari, amici, conoscenti ed altre figure di riferimento possono accedervi liberamente, fermarsi o accompagnare l'Ospite all'esterno, nel rispetto delle regole di cui al punto 7.4 .

Purtroppo la pandemia di covid-19 ha comportato significative limitazioni circa la libertà di accesso in struttura a parenti e tutori. Le famiglie verranno informate dei cambiamenti sulle modalità di accesso alla struttura su valutazione della direzione sanitaria, valutazioni che avverranno sempre nella tutela e salvaguardia dell'ospite.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.8/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

7. NOTE INFORMATIVE GENERALI

Tutte le informazioni inerenti il servizio e le attività svolte dalla R.S.D. "La Tenda" possono essere visualizzate alla pagina web: www.igm-care.it, o, richieste direttamente per telefono al Responsabile di Struttura / Educatore Coordinatore, dal lunedì al venerdì, ai numeri telefonici 02/487887117 – 3460892449.

Previo appuntamento, è inoltre possibile visitare la Residenza.

7.1 Descrizione della Residenza

La R.S.D. è strutturalmente collocata al primo piano di una palazzina di sette piani, sede dell'Istituto Geriatrico Milanese S.p.a. .

Dotata di ingresso indipendente, in via Newton 1, dispone di 30 posti letto, allocati in 15 camere a 2 letti, e di zone giorno per la convivenza e le attività.

Le camere da letto, mobiliate con arredi semplici e funzionali, possono essere personalizzate con oggetti, foto e altre suppellettili, al fine di favorire il riconoscimento da parte degli Ospiti del proprio spazio.

I letti motorizzati, dispongono di reti articolate, utili a consentire posizionamenti particolari in caso di necessità.

I servizi igienici sono interposti tra stanze contigue; accessibili da ogni singola camera, dotati di antibagno con lavandino, bagno attrezzato con doccia, apparecchi sanitari e supporti per disabili, sono destinati all'uso esclusivo degli ospiti che occupano le suddette stanze.

Nella parte centrale della Residenza si trova un ampio spazio polifunzionale attrezzato a soggiorno e a sala pranzo, con tavoli e sedie. Una parte dello spazio polifunzionale è occupato da divani per il relax ed è dotato di TV, lettori DVD e VHS, apparecchio HI-FI. Gli arredi degli spazi comuni (tavoli, sedie, divani) sono stati scelti e collocati in modo da rendere l'ambiente caldo, accogliente, familiare e, per quanto possibile, privo di pericoli e fattori di rischio per traumi e cadute.

La Residenza Sanitaria per Disabili "La Tenda" si compone inoltre degli ambienti di seguito elencati:

- ufficio di Direzione
- palestra (utilizzata per attività di tipo riabilitativo motorio e sensoriale)
- locale polifunzionale (laboratorio per attività occupazionali)
- sala medica - infermeria
- tisaneria
- n. 3 terrazzini
- vari servizi igienici (uno per gli Ospiti, due per il personale, uno per i visitatori, due bagni assistiti, uno per ciascun nucleo)
- uno spazio guardaroba
- un armadio per il pulito

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.9/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

- locale svuotatoto
- un deposito per lo sporco
- un piccolo ripostiglio
- spazio riabilitativo polifunzionale, situato al piano terra, destinato a varie attività e laboratori; dotato di giardinetto antistante, utilizzato per attività all'aperto, collegato direttamente alla porzione della Residenza sita al primo piano mediante un ascensore ed un passaggio in quota.

La Residenza è dotata di n. 2 ascensori ad uso esclusivo.

E' priva di barriere architettoniche; pertanto tutti gli spazi sopra elencati sono accessibili alle carrozzine.

7.2 Dotazioni e Servizi

La Residenza fruisce:

- di un servizio di ristorazione che fornisce pasti caldi, consegnati al piano con apposito carrello termico dalla cucina, che serve anche la RSA ed il CDI, situata nel seminterrato della palazzina
- di un servizio lavanderia funzionante 5 giorni su 7
- di un pulmino attrezzato per trasporto disabili
- di un bar interno
- di un servizio di parrucchiere

7.3 Come si raggiunge

La Residenza è sita in Milano, via Newton, n.1, nel quartiere di San Siro, ed è raggiungibile con i mezzi pubblici di seguito elencati:

- Linea autobus n.98, con fermata in via Paravia
- Linea autobus n.49, con fermata in via Morgantini
- Linea rossa della metropolitana, tratta "Sesto S. Giovanni-Molino Dorino", con fermata LOTTO (si prosegue con la linea 95 in direzione Rogoredo)
- Linea viola della metropolitana, tratta "San Siro", con fermata SEGESTA (si prosegue con la linea 98 in direzione Rogoredo)

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.10/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

- Linea rossa della metropolitana, tratta "Sesto S. Giovanni-Bisceglie", con fermata BANDE NERE (si prosegue con la linea 98 in direzione Lotto)
- Tram n.16, con fermata in p.le Segesta

7.4 Visite agli Ospiti

Per gran parte dell'anno 2020, l'accesso in struttura ai familiari come agli esterni tutti, è stato limitato a causa dell'emergenza legata alla pandemia determinata dal covid-19. Questa situazione si è protratta sino all'anno 2021. Per tale motivo le visite potranno subire limitazioni significative, sino a non essere possibili. I parenti/tutori degli ospiti saranno informati dalla responsabile di struttura del variare delle condizioni. È comunque possibile organizzare con il servizio educativo videocchiamate per garantire la continuità dei rapporti.

In condizioni di normalità l'accesso alla Residenza di parenti e amici è consentito tutti i giorni, dalle ore 9.00 alle ore 20.00, fatta eccezione per situazioni di carattere straordinario.

Sarebbe opportuno e gradito:

- limitare le visite durante i pasti, l'igiene e le attività educative
- preavvisare telefonicamente la visita, al fine di evitare interferenze con le attività
- farsi annunciare dal servizio di front-office, a salvaguardia della privacy degli Ospiti.

7.5 Come riconoscere gli operatori

Le figure professionali che operano presso la Residenza sono identificabili dal tesserino che portano in modo ben visibile, recante indicati dati anagrafici e qualifica.

Inoltre alcune figure sono immediatamente riconoscibili grazie alle diverse divise che indossano:

- | | |
|------------------|--------------------------------|
| - divisa BIANCA | Ausiliario Socio Assistenziale |
| - divisa BLU | Educatore Professionale |
| - divisa AZZURRA | Infermiere Professionale |
| - divisa ROSSA | Fisioterapista |
| - camice BIANCO | Medico |

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.11/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

8. ACCETTAZIONI E DIMISSIONI

8.1 Domanda di accettazione e lista d'attesa (condizioni d'accesso)

Per il ricovero è necessario l'inoltro alla Direzione della R.S.D. "La Tenda", della richiesta di accesso, corredata da relazione socio sanitaria.

Sulla base della documentazione fornita, delle informazioni acquisite dall' Ente inviante, dai referenti ed in occasione di un primo incontro con l'Ospite, l'Equipe di Direzione (composta da Responsabile di Struttura, Medico di Struttura e dallo Psicologo), esaminato il caso proposto, la tipologia dell'utenza presente in Residenza, le caratteristiche strutturali ed i servizi offerti dalla stessa, esprime parere di idoneità.

L'esito della domanda (positivo o negativo) è comunicato all'Utente, alla Famiglia e/o all'Ente Locale nelle tre settimane successive alla presentazione della stessa.

L'accoglienza in R.S.D. è comunque subordinata alla disponibilità del posto letto; qualora tale disponibilità non fosse immediata, l'Utente ritenuto idoneo verrà scritto in lista d'attesa.

Nel momento in cui si verifica la possibilità di attingere dalla lista d'attesa una domanda, i criteri di selezione sono dati sia dalla data di presentazione che dalla necessità di abbinare ospiti con patologie cognitive non troppo discrepanti tra loro.

8.2 Documentazione richiesta per il ricovero

- a) Scheda clinica conoscitiva (con terapia farmacologica) di pre-accettazione compilata a cura del medico di base o specialista
- b) Certificato medico su recante i seguenti dati:
 - nome e cognome
 - diagnosi

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.12/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

- certificazione di esenzione da malattie infettive, attestante che l'Ospite può vivere in comunità.
- data del rilascio (non antecedente i 15 gg.)

c) Carta d'identità (in originale)

d) Carta Regionale dei Servizi (tesserino magnetico con valenza di Tesserino Sanitario, Codice Fiscale, Tessera Europea di Assicurazione Malattia).

e) Tessera di esenzione per riconosciuta invalidità.

f) Fotocopia del verbale di invalidità civile o, se ancora non si dispone di tale documento, della relativa domanda per il riconoscimento.

In assenza di ambedue i documenti di cui alle lettere e) ed f), la dichiarazione che per il Paziente non è stata avviata la pratica per il riconoscimento dell'invalidità civile.

g) Copia delle certificazioni di eventuali pensioni (Accompagnamento, Invalidità, altro) di cui l'Ospite è fruitore, ovvero, qualora non ne fosse fruitore, copia dell'eventuale domanda inoltrata al fine del riconoscimento.

h) Copia di eventuali provvedimenti interdizione, inabilitazione o amministrazione di sostegno (nomina di tutore, curatore o amministratore di sostegno)

i) Copia di tutta la documentazione sanitaria, riferita all'Ospite, incluso l'esito degli esami clinici di seguito elencati:

- funzionalità renale, funzionalità epatica, glicemia, elettroliti plasmatici, sideremia, B12, folati, emocromo, esame urine, eventuali dosaggi dei farmaci antiepilettici, tutti con data non antecedente sei mesi dalla data d'ingresso
- markers epatite B, epatite C, HIV, Tuber test, elettrocardiogramma, radiografia del torace, vaccinazioni, tutti con data non antecedente un mese dalla data d'ingresso

Nel caso di un recente ricovero ospedaliero è necessario produrre copia della cartella clinica.

La domanda corredata con la documentazione (a, b, c, d, e, f, g, h, i) deve essere consegnata al Responsabile di Struttura entro e non oltre la settimana precedente la data d'ingresso.

In riferimento agli aspetti amministrativo/contabili, si specifica quanto segue:

sarà necessaria la sottoscrizione di un contratto da parte dei soggetti che si fanno carico del pagamento della quota sociale della retta (Ente inviante e familiare/tutore/amministratore di sostegno/curatore);

per gli ospiti non residenti nella Regione Lombardia è necessario produrre l'impegnativa di pagamento del contributo sanitario rilasciata dall' ASL di residenza. L'importo di tale contributo deve essere almeno pari a quello erogato dalla Regione Lombardia. In assenza di impegnativa, la retta sarà maggiorata in misura pari all'importo del contributo sanitario previsto dalla Regione Lombardia.

8.3 Dotazioni da produrre all'ingresso

All'ingresso sarà necessario che l'ospite rechi in dotazione:

- biancheria intima (mutande, calzini, canottiere, maglie intime, pigiama,.) in quantità utile a consentire almeno 15 cambi successivi;
- ciabatte

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.13/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

- indumenti estivi ed invernali (magliette, camicie, pantaloncini, gonne, pantaloni, felpe, cappotti, giacche, cappelli, guanti, sciarpe, scarpe, tute.....)

In riferimento agli indumenti, si consiglia una dotazione di capi comodi, semplici e di facile lavaggio (cotone, caldo cotone o pile);

In aggiunta, a seconda delle attività in cui l'Ospite verrà coinvolto, potrebbe essere necessario produrre scarpe da ginnastica, ciabatte per la piscina, tute da ginnastica.

All'atto della consegna, sia la prima che le successive, occorrerà che i capi siano etichettati in modo da essere riconoscibili (da concordare con il Responsabile di struttura); dovranno essere elencati nell'apposito modulo a disposizione dell'Educatore referenti in duplice copia e sottoscritti da questi e dal familiare che consegna.

I capi usurati verranno restituiti per le riparazioni e dovranno essere periodicamente sostituiti.

Si rende noto che non verranno accettati capi delicati o di pregio, anche in virtù dell'impossibilità del servizio di lavanderia di effettuare trattamenti particolari.

Parimenti si consiglia di non lasciare in dotazione all'Ospite oggetti personali di valore.

Si precisa a tal proposito che l'Ente Gestore non assume responsabilità su eventuali consegne inappropriate nè prevede risarcimenti in merito.

8.4 Modalità di accesso

La procedura d'ingresso prevede un iniziale contatto diretto, telefonico, con il Responsabile della Struttura che svolge anche funzione di servizio accoglienza, finalizzato ad informare sommariamente su servizi offerti, disponibilità di posto, costo del servizio (85,50 euro per giornata), eventuali tempi d'attesa.

Qualora ne consegua un manifesto interesse, si procede alla programmazione di un primo incontro mirato:

- alla visita della Struttura
- ad illustrare più dettagliatamente le caratteristiche organizzative ed operative del servizio
- a rispondere a tutti i quesiti posti
- a pianificare uno o più incontri diretti con l'Ospite, presso l'abitazione dello stesso o la Struttura dove egli risiede e nella R.S.D. "La Tenda", con l'intento di approfondire la conoscenza dell'Ospite

Terminata la fase preliminare di conoscenza e valutazione, si procede all'attivazione del percorso di accoglienza vero e proprio, pianificato e costruito secondo criteri, modalità e tempi utili a:

- prevenire il possibile disagio psicologico conseguente al ricovero e all'impatto con gli altri Ospiti presenti nella Residenza

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.14/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

- ridurre l'ansia del distacco e l'incognita del cambiamento, coinvolgendo l'Ospite nella vita in Residenza e favorendo l'iniziale conoscenza e la relazione tra Ospite, familiari e Operatori
- porre le basi per rendere il più possibile i familiari partecipi
- valutare le necessità assistenziali, riabilitative e sanitarie ed i conseguenti trattamenti da porre in essere

Il tempo e la durata di tale percorso vengono concordati tra le parti (Struttura accogliente, Familiari/Tutori, Ente inviante) e possono variare in relazione ai riscontri ottenuti.

In accordo con i referenti della persona candidata al ricovero, si provvede alla formalizzazione del "contratto di assistenza" (accettazione dei servizi e delle attività e trattamenti che saranno erogati), cui segue l'ingresso in Residenza e la presa in carico del nuovo Ospite.

8.5 Dimissioni

L'iter delle dimissioni viene attivato quando l'**Equipe Multidisciplinare**,

- **riscontrata la emergente incompatibilità dello status dell'Ospite con la vita in Residenza**
- **valutata l'impossibilità di sanare eventuali divergenze di visione con i familiari/tutore/Ente inviante o di corrispondere alle aspettative degli stessi e quindi di condividere un comune percorso**
- **definisce non più idonea la permanenza dell'Ospite.**

In tal caso verrà attivato un percorso che prevede il coinvolgimento dell'Ospite, dei familiari /tutori e dei referenti istituzionali, in modo che la scelta di dimissione sia per quanto possibile condivisa; a tal fine le suddette figure, rese partecipi della nuova situazione e delle problematiche ad essa connesse, concorderanno le misure da adottare (individuazione di una struttura più idonea, percorso e tempi di dimissione, ecc.)

- **in esito a decesso.**

Al momento della dimissione vengono consegnati all'Interessato ed ai suoi Referenti istituzionali:

- la relazione clinica e socio educativa relativa al periodo di permanenza presso la R.S.D. recante le informazioni diagnostiche, quelle inerenti lo stato di salute generale, i trattamenti effettuati, i risultati conseguiti ed eventuali indicazioni;
- i documenti personali e la documentazione eventualmente prodotta dallo stesso o dai suoi Referenti all'ingresso;

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.15/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

- gli effetti personali (indumenti, accessori, oggetti d'arredo, fotografie, ecc.)

La Direzione resterà a disposizione per le eventuali altre necessità.

9. ATTIVITA' E SERVIZI

9.1 Modalità di erogazione degli interventi

Il giorno dell'ingresso l'Ospite ed i suoi accompagnatori vengono accolti con una festicciola di benvenuto; l'educatore di riferimento e un ausiliario mostrano la stanza e il posto letto a lui/lei assegnato e prendono in consegna i beni personali. Per motivi legati al covid-19, in base alla situazione territoriale e alla curva epidemiologica, non sarà possibile far accedere i familiari al nucleo. Verrà comunque mostrata in videochiamata alla famiglia, prima dell'ingresso dell'ospite in struttura, la stanza di degenza dell'ospite e altri eventuali spazi significativi della struttura.

Il Responsabile di Struttura o un suo incaricato prende in consegna gli originali dei documenti personali dello stesso (vedi il punto 7.2 "Documentazione richiesta per il ricovero").

1. Il giorno stesso, in accordo con familiari/tutori: il
Responsabile di Struttura redige la **Scheda Anagrafica** dell'Ospite, fa sottoscrivere l'**informativa relativa alla Legge sulla Privacy e del trattamento dei dati personali comuni e sensibili**, consegna ai familiari o al tutore la carta dei servizi compresa di allegati.
2. il medico visita l'Ospite e, sulla scorta dell'esame obiettivo, delle informazioni ricevute dai familiari e dell'acquisizione dei documenti sanitari richiesti per l'ingresso (vedi il punto 7.2 "Documentazione richiesta per il ricovero"), apre la **Cartella Clinica**; informa delle cure mediche e farmacologiche che di routine saranno praticate ed invita i familiari/tutori a compilare e sottoscrivere il **modulo di consenso informato all'atto medico** (allegato B). In tale occasione il personale sanitario rende noto il suo impegno a partecipare i familiari/tutori degli interventi clinici (terapie straordinarie, indagini invasive, visite specialistiche e quant'altro) che, nell'immediato o successivamente, dovessero rendersi necessari per la cura della salute dell'Ospite, oltre la disponibilità ad offrire informazioni mediante colloqui, programmati o su richiesta, riguardanti il suo stato di salute.
3. L'educatore referente cura la rilevazione dei primi dati per la compilazione della **Cartella Socio-Biografica**, raccogliendo notizie riguardanti l'iter formativo ed educativo, le abitudini di vita e le preferenze dell'Ospite, il contesto socio-culturale e ambientale di provenienza (rapporto famiglia-Ospite, interazioni Ospite-Rete dei Servizi), ecc.
4. l'osservazione e la valutazione dell'Ospite nei quindici giorni successivi all'ingresso permetterà di compilare la **Scheda Individuale Disabile (S.I.Di.)**, strumento informativo

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.16/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

redatto dalla Regione Lombardia per definire il grado di severità della disabilità dell'Ospite e il conseguente bisogno di assistenza. La compilazione della suddetta scheda S.I.Di richiede la descrizione nel dettaglio del quadro diagnostico a questi riferito, con i suoi deficit motori, psichici, comportamentali e socio-relazionali, a partire dai quali l'Equipe Multidisciplinare formula il Piano Educativo Assistenziale Individualizzato (P.E.A.I.) e realizza gli interventi assistenziali, educativi, igienico-sanitari e riabilitativi utili al potenziamento e/o al mantenimento delle abilità.

Cartella Clinica, Cartella Socio-Biografica, P.E.A.I. costituiscono il **Fascicolo socio-sanitario dell'Ospite (FASAS)**, che:

- documenta l'intervento posto in essere in favore dell'interessato
- viene idoneamente custodito, nel rispetto della Legge sulla Privacy
- è consultabile solo dagli Operatori autorizzati.

9.2 Assistenza all'Ospite

Le prestazioni erogate all'Ospite sono finalizzate ad assicurare qualità di vita attraverso la soddisfazione dei bisogni primari, la promozione della salute, dell'autonomia e del benessere individuale e collettivo. La continuità delle prestazioni sanitarie, educative, riabilitative e assistenziali è garantita da operatori qualificati, in possesso di attestati professionali e titoli di studio idonei allo svolgimento della mansione che ricoprono.

9.3 Standard assistenziali

La Residenza Sanitaria per Disabili "La Tenda" eroga prestazioni per quanto possibile personalizzate e rispondenti ai bisogni, a partire dagli standard assistenziali richiesti dalle normative vigenti.

Le figure impegnate nelle varie prestazioni sono:

Responsabile di Struttura, Medico di Struttura, Medico Specialista, Psicologa, Educatori Professionali, Terapisti della Riabilitazione (Fisioterapista, Fisiatra, Arteterapeuta, Musicoterapia), Infermieri Professionali, Personale di assistenza (A.S.A.), Addetto alle pulizie.

9.4 Vivere nella Residenza "La Tenda": giornata tipo

La giornata tipo in RSD la tenda, si articola con le modalità di seguito descritte, compatibilmente e nel rispetto delle condizioni fisiche, della volontà degli ospiti e degli eventuali interventi di tipo sanitario (visite mediche, medicazioni, somministrazione di terapie farmacologiche e al bisogno terapie fisioterapiche). A causa della pandemia da covid-19 iniziata nell'anno 2020, la giornata tipo

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.17/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

potrebbe subire variazioni. Non sono infatti ancora stati ripresi gli interventi sul territorio e le attività vengono attualmente condotte esclusivamente in individuale o in microgruppi con il distanziamento sociale. La giornata tipo presso RSD La Tenda è così articolata:

Ore 7,00 sveglia ed igiene personale

Ore 8,15 colazione

Ore 9,15 Attività di piccola occupazione

Ore 10,00 Attività educative individuali e di micro-gruppo, riabilitative, di conoscenza ed integrazione con il territorio

Ore 11,45 Attività di preparazione al pranzo (igiene delle mani e preparazione tavoli)

Ore 12,00 Pranzo

Ore 13,30 Igiene orale ed interventi assistenziali

Ore 14,00 Riposino pomeridiano, attività non strutturate (socializzazione, ascolto musica, tv,.....), interventi individualizzati con il singolo o piccoli gruppi (max di 2/3 ospiti).

Ore 15.45 Merenda

Ore 16.15 Attività educative, riabilitative, di conoscenza ed integrazione con il territorio.

Ore 17,45 Attività di preparazione alla cena (igiene delle mani e preparazione tavoli)

Ore 18.30 Cena

Ore 19.00 Igiene personale con interventi individuali mirati alla cura di sé

Ore 22.00 Buona notte

9.5 Uscite e assenze

Vista e considerata l'eccezionalità della pandemia legata al covid-19, le uscite all'esterno della struttura sono momentaneamente sospese, fatta eccezione naturalmente per questioni di carattere medico-sanitario (visite specialistiche urgenti, interventi programmati, ecc.).

In condizioni di normalità, viene fatta fede a quanto segue.

La presenza in R.S.D. di persone con grave disabilità psichica richiede un'attenta e rispettosa custodia; pertanto durante le uscite programmate, di singoli Ospiti o di gruppo, di norma è prevista la presenza di uno o più operatori in relazione al numero ed alle caratteristiche degli Ospiti coinvolti. Nell'eventualità che un Ospite debba allontanarsi dalla Residenza anche per brevi uscite con familiari/accompagnatori, questi devono informare preventivamente; le assenze dell'ospite all'ora di pranzo o per la notte (permessi famiglia o vacanza) devono essere concordate con il dovuto anticipo per esigenze organizzative.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.18/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

Non sono previste assenze di durata superiore a quindici giorni consecutivi, tuttavia situazioni eccezionali dettate da necessità straordinarie, saranno valutate e concordate con il Responsabile di Struttura/Educatore Coordinatore.

In ogni caso, quando l'Ospite lascia la Residenza con un accompagnatore esterno, questi:

- deve essere stato precedentemente autorizzato da un referente istituzionale
- è tenuto a sottoscrivere, al momento dell'uscita, un modulo di presa in carico. Tale modulo, in caso di assenza prolungata, di durata superiore a qualche ora, recherà la prescrizione medica e l'elenco di quanto consegnato al fine di provvedere alle necessità dell'Ospite (farmaci, indumenti, effetti personali, documenti, ecc.).

Si richiede di attenersi ad orari di uscita e di rientro compatibili con lo svolgimento delle attività di comunità (non prima delle ore 9.30 e non più tardi delle 20.30). Si chiede inoltre a tutti i visitatori di farsi annunciare dal Servizio di accoglienza in front office.

Al fine di evitare disagi e spiacevoli inconvenienti, eventuali deroghe devono essere preventivamente concordate con il Responsabile di Struttura/Educatore Coordinatore.

Sono possibili uscite di Ospiti, senza la presenza di un accompagnatore, in funzione di specifici progetti che attengono all'area delle autonomie. Tali progetti potranno essere resi operativi esclusivamente previa condivisione, autorizzazione e piena assunzione di responsabilità da parte del referente istituzionale e/o del tutore del progetto stesso.

10. LA RETTA DI DEGENZA ED I SERVIZI OFFERTI

La Retta giornaliera è composta da:

- una quota sanitaria erogata e definita dalla Regione Lombardia secondo i criteri contenuti nella D.g.r. 8 agosto 2003 – n.7/14039; tale quota per i non residenti in Lombardia, privi dell'impegnativa di spesa della Regione di provenienza, come specificato al punto 7.2, è a carico dell'utente
- una quota socio assistenziale, stabilita ogni anno dal Consiglio di Amministrazione e sostenuta dall'interessato/tutore, dalla sua famiglia e/o dagli Enti invianti, secondo le convenzioni e le norme in vigore.

Per l'anno 2021 la quota socio-assistenziale è fissata in Euro 85,50 al giorno.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.19/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

Si elencano di seguito i servizi/prestazioni erogate agli ospiti, distinguendo quelli inclusi nella retta da quelli a pagamento.

	Tipologia di servizio
Servizi INCLUSI	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Servizi di carattere sanitario</i> - <i>Servizi di carattere assistenziale</i> - <i>Servizi di carattere educativo e di animazione</i> - <i>Servizio di lavanderia</i> - <i>Servizio di ristorazione con ampio menù</i> - <i>Servizio di Podologia</i>
Servizi a PAGAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Consumazioni individuali</i> - <i>Parrucchiere gestito da terzi</i> - <i>Acquisto indumenti</i> - <i>Lavanderia per capi delicati</i> - <i>Apparecchi protesici</i> - <i>Visite specialistiche non comprese nel S.S.R..</i> - <i>Mezzi di trasporto e accompagnatore per esigenze personali</i> - <i>Spazzolino, dentifricio e tagliaunghie</i>

10.1 Servizi inclusi nella retta

A) Servizi di carattere sanitario.

- L'attività medica (diagnostica e terapeutica) che comprende: visite mediche, valutazione funzionale (effettuata in collaborazione con il personale infermieristico, con il fisioterapista, il fisiatra ed eventuali altre figure professionali), compilazione e costante aggiornamento della cartella clinica, richiesta di esami di laboratorio e strumentali (di controllo o necessari per formulare al meglio il piano assistenziale e terapeutico di cura e prevenzione)
- L'assistenza infermieristica qualificata, a copertura delle ore diurne e notturne. Gli infermieri professionali, oltre alle attività strettamente legate al proprio ruolo, svolgono attività di supporto ed affiancamento alle altre figure che compongono l'equipe di lavoro. Il primo comprende gli atti infermieristici classici (somministrazione delle terapie, gestione dei cateteri, medicazione dei decubiti, prelievi ematici, assunzione e trasmissione delle informazioni sanitarie, vigilanza e cura dello stato di salute e dell'igiene, cura degli

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.20/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

aspetti documentali, ecc.) e l'accompagnamento dell'ospite presso strutture sanitarie per urgenze, esami e visite di controllo. Il secondo è più peculiare dell'assistenza al disabile e si caratterizza per una particolare attenzione alle relazioni umane con gli ospiti (ascolto empatico, interazione terapeutica e riattivante) in una logica tesa alla normalizzazione e mirata a mantenere sempre elevata la tensione al recupero non solo fisico, ma anche cognitivo (attività a carattere riabilitativo, occupazionale, riferite alla cura della relazione, dell'igiene e della persona, attività di svago, ecc.)

- Il servizio di riabilitazione, posto in essere su richiesta del personale medico, al fine di recuperare autonomia e conservare le abilità residue o per consultazioni in riferimento alla scelta di idonei ausili

Tutte le figure sanitarie fanno parte dell'equipe di lavoro e partecipano pertanto alla elaborazione e all'attuazione del Progetto Individualizzato di ciascun Ospite.

B) Servizi di carattere assistenziale

- Assistenza alla persona, messa in atto da operatori socio assistenziali formati al fine di garantire la soddisfazione dei bisogni fondamentali dell'Ospite, fornendo supporto o sostituendosi allo stesso secondo le necessità dettate dal livello di compromissione e dalle abilità residue. Tali funzioni vengono svolte quotidianamente con costante attenzione alla cura ed al mantenimento dell'igiene personale e dell'immagine dell'ospite, nel rispetto della dignità, dell'autonomia e della privacy dello stesso. Gli operatori socio assistenziali inoltre provvedono, attraverso appositi apparecchi in dotazione, alla cura e al taglio di barba e capelli. Anche questa figura sarà promotrice di una logica d'intervento mirata alla riabilitazione ed alla normalizzazione, in affiancamento ed in supporto alle altre figure professionali, tramite la costruzione di rapporti cordiali e amichevoli con gli ospiti. Collabora inoltre alla elaborazione e all'attuazione del Progetto Assistenziale Educativo Personalizzato
- Igiene e riordino degli ambienti (pulizie ordinarie). A questo compito attendono gli operatori socio assistenziali per quanto riguarda gli ambienti di vita degli ospiti (pulizie

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.21/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

ordinarie). Le pulizie "straordinarie" dei medesimi ambienti (vetri, porte, piastrelle, angoli, griglie dei canali di areazione, sanificazione dei letti, etc.) oltre a quelle dei servizi del personale e dei visitatori, dell'infermeria-sala medica, della palestra e delle altre sale destinate ad attività riabilitative, del ripostiglio, dei depositi sporco e pulito, degli ascensori e di tutti gli altri spazi comuni vengono effettuate da personale addetto

C) servizi di carattere educativo

- Mantengono vive e stimolano le capacità a socializzare e comunicare, proponendo attività ludiche e ricreative di grande o piccolo gruppo e sollecitando alla partecipazione. Il programma educativo viene costruito a partire dalla valutazione delle capacità cognitive residue e dall'analisi dei fattori culturali e sociali che hanno influito sul vissuto personale dei singoli ospiti, tenuto conto delle predisposizioni e delle propensione personali.

Punti fondamentali ai fini della costruzione e verifica del progetto sono:

- l'individuazione delle strategie per il superamento delle passività e della perdita del sè nel disabile istituzionalizzato
- l'identificazione dei modelli di intervento occupazionale ed animativi, a sostegno delle capacità funzionali e relazionali dell'ospite
- la valutazione dei processi e delle tecniche adottate, nella loro efficacia rispetto agli obiettivi di mantenimento e di recupero delle capacità funzionali, relazionali e comportamentali
- ricerca dei significati ed ascolto delle emozioni.

I laboratori e le attività sono molteplici e comprendono attività individuali e di gruppo come ad esempio laboratori occupazionali , atelier di pittura, disegno, ginnastica dolce, laboratorio di lettura e stimolazione sonora con ascolto di musica, attività di autoconsapevolezza corporea, attività di rilassamento, laboratorio "Abc".

Le attività riabilitative, pandemia permettendo, comprendono piscina e palestra e laboratori di arteterapia, musicoterapia.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.22/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

Le giornate sono strutturate secondo uno schema che, offrendo maggior chiarezza riguardo i percorsi, riduce le incognite, assicurandolo ed abbattendo l'ansia.

Sono previste passeggiate e gite, finalizzate a stimolare l'aspetto socio-relazionale, che risulta compromesso per la gran parte degli ospiti.

D) Servizio di lavanderia

La RSD provvede su richiesta al lavaggio della biancheria e degli indumenti personali dell'Ospite, fatta eccezione per i capi delicati, tramite un servizio di lavanderia gestito dall'Istituto Geriatrico Milanese S.p.a. Il servizio, messo a disposizione gratuitamente, non risponde di eventuali danni e/o perdite.

E) Servizio di ristorazione con ampio menù

La R.S.D. provvede a servire pasti caldi (colazione , pranzo , merenda e cena) tramite un servizio di ristorazione gestito dall'Istituto Geriatrico Milanese spa.

Il Menù proposto è costruito sulla base di una Dieta comune, utile a soddisfare il fabbisogno energetico medio degli Ospiti che non necessitano di regimi nutrizionali particolari. Sono previsti inoltre regimi dietetici specifici, in funzione delle problematiche e delle patologie degli Ospiti

In tutti i casi è prevista la supervisione medica della dieta di ciascun Ospite, che verrà così modulata secondo le necessità e le problematiche emergenti.

Il menu proposto quotidianamente è così articolato:

Colazione : latte e caffè o the o yogurt, fette biscottate e/o biscotti

Pranzo : Primo piatto: piatto del giorno con 2 alternative fisse date (riso o pasta in bianco, semolino, pasta al pomodoro)

Secondo piatto: piatto del giorno con 2 alternative date da carne, pesce.

Contorni: piatto del giorno con 3 alternative date da 2 contorni caldi (purè, verdure cotte) e 1 contorno freddo (insalate)

Frutta: frutta cotta o frutta fresca di stagione

Bevande: acqua

Merenda: tea con biscotti o succhi di frutta con merendine o yogurt o macedonia di frutta o budino. Durante la stagione estiva è previsto anche il gelato.

Cena: Primo piatto: piatto del giorno con varie alternative date da pastina in brodo, pasta in bianco, semolino, pasta al pomodoro, minestrone o passato di verdura;

Secondo piatto: piatto del giorno con 4 alternative date da carne, pesce, affettati misti, formaggi;

Frutta: frutta cotta o frutta fresca di stagione

Bevande: acqua

F) Servizio di podologia

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.23/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

Il servizio di podologia ha cadenza bi-settimanale e, attivato su segnalazione, presta particolare cura agli ospiti interessati da problemi del piede.

10.2 Servizi a pagamento

Servizio	Descrizione	Costo
Consumazioni individuali.	<i>Si intendono quelle consumazioni che non rientrano nelle uscite programmate o nei pasti previsti, ma sono personali e conseguenti a richiesta dell'ospite.</i>	A carico dell'Ospite
Parrucchiere gestito da terzi.	<i>Si intende la fruizione di un servizio di parrucchiere comprendente prestazioni quali colore, taglio, messa in piega, che possono essere fornite solo da un professionista. L'Istituto Geriatrico mette a disposizione a tal fine un servizio di parrucchiere uomo e donna al piano terra, la cui fruizione è a totale carico dell'ospite.</i>	A carico dell'Ospite <i>Le tariffe sono esposte fuori dal locale</i>
Acquisto indumenti	<i>E' di competenza di familiari/ tutori/ Enti che dovranno provvedere di propria iniziativa o su specifica richiesta o dando incarico all'educatore referente, consegnando il budget destinato all'acquisto</i>	A carico dell'Ospite
Lavanderia per capi delicati	<i>Il lavaggio di capi delicati è a cura dei familiari</i>	A carico dell'Ospite
Apparecchi protesici.	<i>La Residenza si attiva in caso necessiti la fornitura o riparazione di qualsiasi tipo di protesi, rivolgendosi a specialisti nel campo e fornendo un preventivo di spesa a familiari /tutori /Enti</i>	A carico dell'Ospite
Visite specialistiche, esami strumentali e non strumentali, non erogati dal S.S.R.	<i>Si tratta di visite specialistiche, esami strumentali e non strumentali, non erogati dal S.S.R., richiesti da familiari/tutori</i>	A carico dell'Ospite

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.24/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

Servizio	Descrizione	Costo
Mezzi di trasporto e accompagnatore per esigenze personali.	<i>Trattasi di utilizzo di mezzi di trasporto e accompagnatore in funzione di esigenze dell'ospite/familiari/tutore/Enti, inclusi esami e visite mediche specialistiche effettuate all'esterno</i>	A carico dell'Ospite

11. INFORMAZIONE E TUTELA

Informazioni sulle attività della R.S.D. "La Tenda" sono fornite da questa Carta dei Servizi, che costituisce anche una guida per l'Utente. Il Responsabile di Struttura/Educatore Coordinatore è disponibile ad offrire le informazioni richieste sia telefonicamente sia fissando un incontro. Le informazioni riservate, di natura clinica o assistenziale, relative all'Utente sono fornite **solo** agli aventi diritto dal Responsabile e dai Medici della Struttura, periodicamente, con una programmazione concordata con gli Utenti e i loro Referenti, o su specifica richiesta.

11.1 Tutela della privacy e trattamento dei dati sensibili (Reg. UE 2016/679)

Al momento del ricovero viene chiesto ai legali rappresentanti dell'Ospite (tutori o familiari) il consenso al ricovero, al trattamento dei dati personali e alle cure ordinarie dell'assistito, attraverso la compilazione e la sottoscrizione di appositi moduli (vedi allegati A e B). Per le esigenze dell'Ente e nell'interesse dell'assistito è necessario poter disporre di tutte le informazioni riguardanti l'Ospite ai sensi del REG. UE 2016/679.

La Residenza si impegna:

- ad usare la massima discrezione nell'utilizzo dei dati sensibili di cui è in possesso
- a custodirli, riservando l'accesso per fini trattamentali alle sole persone autorizzate, tenute alla massima riservatezza
- a fornire informazioni riferite allo stato di salute dell' Ospite **solo**:
 - a. agli aventi diritto, per propria conoscenza

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.25/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

b. a Strutture Sanitarie ed Istituti Clinici di Perfezionamento, a fini diagnostico-terapeutici.

11.2 Consenso informato

a. Consenso informato all'atto medico

Viene richiesto dai Medici della Struttura all'ingresso dell'Ospite quale autorizzazione al trattamento e quindi in riferimento a tutte le prestazioni mediche, diagnostiche e terapeutiche messe in atto, che siano invasive o di routine. In caso si renda necessario sottoporre l'Ospite ad anestesia e/o ad interventi di varia natura, sarà richiesto un consenso specifico.

b. Consenso informato all'uso delle contenzioni fisiche

Viene richiesto dai medici della Struttura per gli Ospiti che necessitano di contenimento fisico, a tutela e la salvaguardia della salute.

11.3 Responsabilità civile

La Struttura ha stipulato apposita polizza assicurativa per la copertura della responsabilità civile verso gli utenti e verso terzi, per danni a cose o a persone causati dagli Ospiti. Pur garantendo una puntuale vigilanza sulle persone e sull'ambiente, la Direzione della R.S.D. "La Tenda" non assume responsabilità per eventuali furti.

10.4 Richiesta di documentazione

La documentazione riservata, contenuta nel fascicolo socio-educativo personale degli Ospiti, è rilasciata **solo** agli aventi diritto. La richiesta di relazioni, di certificazioni (mediche, amministrative, ecc.) o di altra documentazione inerente gli Ospiti deve essere formalizzata e motivata. Il Responsabile della R.S.D. e le figure competenti provvedono al rilascio gratuito entro tre settimane dalla data di presentazione della domanda. Su richiesta viene annualmente consegnata la dichiarazione fiscale prevista dal D.R.G. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

12. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza, è un campo d'intervento nel quale, sin dalla nascita della Residenza, si è investito molto e dove tutt'oggi si continua ad investire per conquistare e/o consolidare il rapporto fiduciario con le famiglie.

La famiglia/tutore e gli Enti, con cadenza minima di una volta l'anno, vengono invitati alla presentazione del **Progetto Individualizzato** riferito all'Ospite, in presenza o in differita.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.26/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

In tale progetto sono esplicitati in modo ben definito gli interventi in campo Assistenziale, Educativo, Riabilitativo e Sanitario messi in atto in formula sinergica in favore dell'Ospite.

Durante l'incontro viene loro offerta la facoltà di contribuire alla costruzione del progetto, apportando, nel limite del possibile, eventuali modifiche, integrazioni e suggerimenti.

Infine il progetto, così elaborato, viene fatto sottoscrivere, con valenza di accordo contrattuale, dai familiari/tutori/Enti e dal personale che lo presenta e che si occuperà di attuarlo.

Il P.I. quindi è lo strumento che permette di rendere trasparente nei confronti dei parenti/tutori/Enti ciò che viene fatto con l'ospite e per l'ospite.

Il P.I. viene quindi periodicamente modulato e verificato non solo in ordine ai risultati ottenuti, ma anche sulla base delle osservazioni dei familiari e del loro gradimento.

Per la R.S.D. "La Tenda" i familiari degli Ospiti costituiscono dunque una risorsa di importanza rilevante, da coinvolgere ed ascoltare nella pianificazione.

Pertanto, tenuto conto delle possibilità e della volontà dei componenti il nucleo familiare di provenienza, la residenza si adopererà con ogni mezzo a disposizione per favorire nel tempo la vicinanza dell'Ospite al proprio nucleo familiare, attivandosi al fine di rendere concreta la possibilità di rientri periodici (periodi festivi, week – end) e di visite dei parenti in Residenza, covid-19 permettendo.

13. PROPOSTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI

La R.S.D. promuove la verifica della qualità del servizio erogato anche tramite l'acquisizione di reclami, proposte e suggerimenti finalizzati a rendere la permanenza degli Ospiti il più serena e confortevole possibile.

Sono disponibili moduli per la segnalazione di reclami, proposte e suggerimenti che, compilati dall'ospite e/o dal suo familiare, saranno esaminati dal Responsabile/Educatore Coordinatore della R.S.D.; i reclami possono essere presentati brevi manu allo stesso, oppure inbucati nell'apposita cassetta "COMUNICAZIONI" ubicata a fianco la porta di ingresso al piano o inviati per posta al seguente recapito:

DIREZIONE R.S.D. "La Tenda" - Via Newton, 1 - 20148 Milano

Le risposte ai reclami saranno fornite entro e non oltre 7 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

14. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Sistema di Valutazione della qualità dei servizi erogati presso la R.S.D. "La Tenda", costruita su criteri di rispondenza agli standard strutturali, gestionali e di servizio richiesti dalla vigente normativa, si fonda sul livello di gradimento espresso da Ospiti e loro familiari, Operatori ed Enti Inviati.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. R.S.D. "La Tenda"	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	
	CARTA DEI SERVIZI Numero 1 del 28/01/21	Pag.27/27
ALLEGATO 3	Ambito di applicazione: R.S.D.	Personale interessato: Responsabile di Struttura- Medici-IP-EP- ASA

Questionari di semplice comprensione e compilazione (vedi allegato D) vengono consegnati a Ospiti, Familiari e Operatori con cadenza annuale. Le risposte ottenute vengono valutate dall'Equipe di Direzione allo scopo di identificare eventuali aree di disservizio sulle quali intervenire e punti di forza sui quali continuare ad investire. I risultati, i tipi d'intervento e i tempi di attuazione degli stessi, vengono resi noti in occasione delle riunioni periodiche con i familiari degli Ospiti.