

CENTRO DIURNO INTEGRATO - CDI

“G. PERUSINI”

VIA PARAVIA, N° 63 MILANO

CARTA DEI SERVIZI

1. Presentazione

▪ 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 le disposizioni 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.

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 psicocognitiva 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.

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.

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.

2. 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

Educatrice Professionale: sig.ra Sara Felicella

Servizio di fisioterapia: Sig.ra Annalisa Celli e Signora Paola Ippolito

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 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.

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 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 **Presenza in carico ed accoglienza**

5. 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.

Viene presentato il programma delle attività ed il personale.

6. 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

– 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)

7. 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. Il personale è a disposizione dei familiari per spiegazioni e chiarimenti in merito alla gestione del CDI.

8. 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)* 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
- *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, purea di mele

Yogurth 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 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 6 ore settimanali
- Infermiere professionale dalle 12.00 alle 15.00 dal lunedì al sabato
- Due terapisti della riabilitazione presenti 20 ore settimanali.
- Un animatore per un totale di 22 ore settimanali
- Quattro operatori A.S.A.: due al mattino, uno dalle ore 7.30 alle 15.30 e due al pomeriggio dalle 14.00 alle 20.00

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

4.5 Piano Assistenziale Individualizzato

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:

- 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 predisponde 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.

5. La nostra offerta

5.1 I Servizi

- orario di apertura: dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 20:00.

Sabato dalle 9:00 alle 17:00. Chiuso nei giorni festivi.

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 nelle 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 nelle 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).

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 Circoscrizione 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. Il Gestore, inoltre, favorirà la partecipazione degli Operatori a corsi esterni organizzati da Enti pubblici.

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 8.00 alle 14.00 € 46,00
- dalle 9.00 fino alle 18.00 € 50,00
- sabato dalle 9:00 alle 17:00 € 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
- sabato dalle 9:00 alle 17:00 € 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 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.

0. 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.s.l. 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 € 100,00 per diritti di segreteria.

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 “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 della 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

Elementi da segnalare:

Nome e Cognome di chi segnala: _____

Data _____

N.B.: La scheda deve essere presentata presso l'ufficio U.A.R.P. sito al piano terra dell'Istituto.

ALLEGATO 3

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
-
- 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.

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 se 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.

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.).

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.

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.

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, contribuiscono 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 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;
- 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;
- 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.

Ultimo aggiornamento Ottobre 2018

RESIDENZA SANITARIA DISABILI

“LA TENDA”

VIA NEWTON N° 1 MILANO

Telefono 02 4878871

CARTA DEI SERVIZI

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

Indice	pag. 2
1. Presentazione della carta dei servizi	pag. 4
2. Presentazione dell'ente gestore	pag. 4
3. Chi siamo	pag. 5
4. Organigramma	pag. 5
5. Diritti e doveri dei fruitori	pag. 6
6. Specificità dell'offerta	pag. 7
7. Note informative generali	pag. 8
7.1 Descrizione della Residenza	pag. 8
7.2 Dotazioni e servizi	pag. 9
7.3 Come si raggiunge	pag. 9
7.4 Visite agli Ospiti	pag. 10
7.5 Come riconoscere gli operatori	pag. 10
8. Accettazioni e dimissioni	pag. 11
8.1 Domanda di accettazione e lista d'attesa	pag. 11
8.2 Documentazione richiesta per il ricovero	pag. 11
8.3 Dotazioni da produrre all'ingresso	pag. 12
8.4 Modalità d'accesso	pag. 13
8.5 Dimissioni	pag. 14
9. Attività e servizi	pag. 15
9.1 Modalità di erogazione degli interventi	pag. 15
9.2 Assistenza all'Ospite	pag. 16
9.3 Standard assistenziale	pag. 16
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>SCHEDA 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"

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.

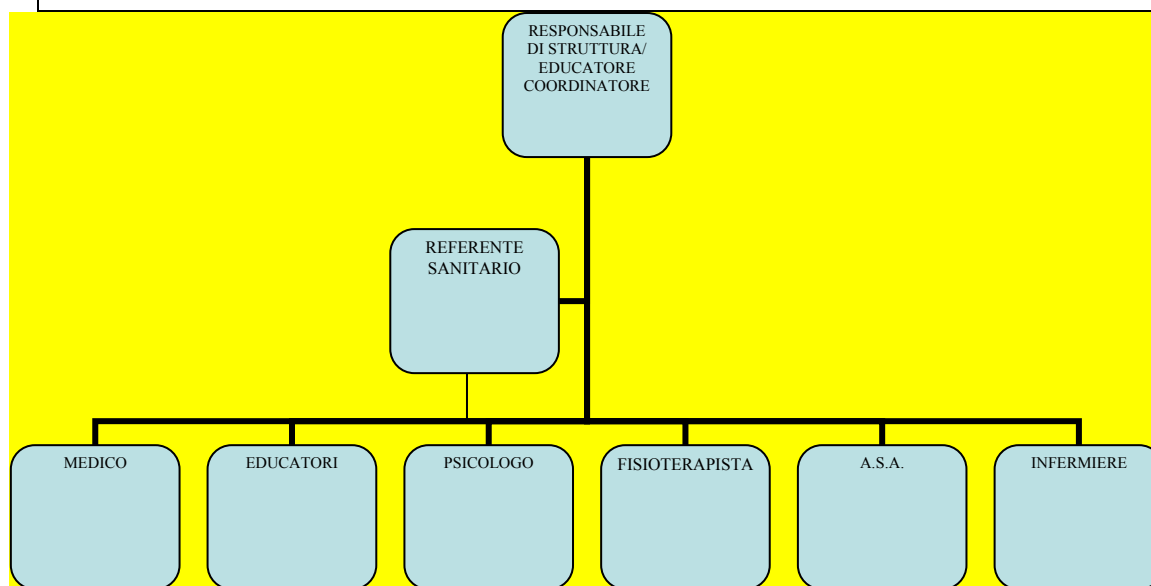
L’Ente fa parte di un Gruppo privato toscano, specializzato nell’assistenza socio-sanitaria integrata che, in Lombardia, opera al servizio della persona dal 1996.

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/Educatore Coordinatore, Referente Sanitario, Medico, Educatore professionale (n. 7 unità), Psicologo, Fisioterapista, Asa (n. 18 unità) e Infermiere (n. 6 unità).

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.

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 .

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
- locale svuotatoio
- 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)
- 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

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 |
| - camice BIANCO | Medico |

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/Educatore Coordinatore, 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
 - 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
- 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, 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
- 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;
- 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 festucchiola di benvenuto; l'educatore di riferimento e un ausiliario mostrano la stanza e il posto letto a lui/lei assegnato e prendono in consegna indumenti e beni personali.

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

9.4 Vivere nella Residenza “La Tenda”: giornata tipo

La giornata 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).

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 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

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.

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 2018 la quota socio-assistenziale è fissata in Euro 85,50 al giorno.

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>

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 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 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 comprendono piscina e palestra e laboratori di arteterapia, musicoterapia.

Le giornate sono strutturate secondo uno schema che, offrendo maggior chiarezza riguardo i percorsi, riduce le incognite, rassicurandolo 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:

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
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
 - 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 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.

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 QUALITA’ 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 Invianti.

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.



Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.
Via Alessandro Paravia 63 – 20148 Milano

CENTRO DIURNO INTEGRATO

“Sant’Ambrogio”

CARTA DEI SERVIZI

1. Presentazione

- 1.1. Chi siamo
- 1.2. Descrizione della struttura
- 1.3. Autorizzazione e accreditamento

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. Condizioni che danno titolo all'accesso
- 3.4. Lista d'attesa CDI
- 3.5. Informazioni utili
- 3.6. 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
- 4.7. Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

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

8. Recesso e risoluzione del contratto 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
- 6. Contratto d'ingresso.

1. Presentazione

1.1 Chi siamo

Il Centro Diurno Integrato “Sant'Ambrogio” è un'unità d'offerta 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.

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), un centro diurno integrato Alzheimer 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 a L che mette tutti gli spazi in comunicazione tra loro, semplificando l'orientamento delle persone. Subito dopo la porta di accesso, abbiamo la sala polivalente con tinello e sala da pranzo; sulla sinistra della porta di accesso, dopo i bagni del personale e i servizi igienici per gli utenti, si trova la sala medica e l'ufficio del coordinatore. Salendo una scala (provvista di meccanismo elettronico per l'accesso di persone con disabilità motorie), si accede all'area palestra con relativo spogliatoio e camera per il riposo.

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 nel mese di luglio del 2018 ha comunicato alle autorità competenti l'apertura richiedendo contestualmente l'accreditamento da regione Lombardia, per trenta posti.

2. Missione

2.1 Valori di riferimento

I principali valori cui fa riferimento l'organizzazione del Centro Diurno “Sant'Ambrogio” 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 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 o in uno stato di fragilità, 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 psicocognitiva 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.

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. Il CDI “Sant'Ambrogio” mira a diventare uno dei punti di riferimento per la Circoscrizione e per le aree limitrofe nell'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.) si trova a Milano in Via Ciconi 3P01, all'interno della Circoscrizione numero 6.

È raggiungibile:

- con l'autobus: linea 63, fermata via Zurigo/via Carozzi ;
- con la metropolitana: linea rossa direzione Bisceglie, fermata Inganni;

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 direttamente presso la sede del CDI tutti i giorni dalle h. 8.30 alle h. 16.30.

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.

Ci si può rivolgere alla coordinatrice, per avere informazioni più dettagliate sui servizi offerti, o per una visita guidata del CDI.

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 o in uno stato di fragilità.

3.4 Lista di attesa CDI

Qualora il CDI Sant'Ambrogio 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 Coordinatrice:

sig.ra O. Bonissi

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. (ufficio della coordinatrice). 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 del CDI ed è aperto al pubblico dalle 9:00 alle 12:00. Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni o reclami può farlo tramite:

- compilazione dell'apposito modulo
- lettera in carta semplice
- segnalazione telefonica: 02/94186016 tramite e-mail:

dove: Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico quando:

da lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Il CDI "Sant'Ambrogio" è un Centro Diurno per anziani. 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. 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.

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 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.

Viene presentato il programma delle attività ed il personale.

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 (educatore, terapeuta della riabilitazione, Infermiere professionale 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). L'educatrice avrà il compito di effettuare:

In fase d'ingresso con il familiare

- 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...).

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, Coordinatrice, infermiera professionale, animatrice, A.S.A.) l'ambientamento degli ospiti. Il personale è a disposizione dei familiari per spiegazioni e chiarimenti in merito alla gestione del CDI.

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 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 in atto 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
- *Pranzo* dalle ore 12.30 alle 13.30

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, purea di mele

Yogurth 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 13:30 alle ore 14.30
- *Attività di fisioterapia* dalle 14.30 alle ore 16.30, per il mantenimento e la stimolazione della funzionalità motoria.
- *Merenda* alle ore 16.00.-16:30

Menù tipo: camomilla, the con biscotti, tisane, succhi di frutta e frutta fresca;

- *Attività di animazione* dalle ore 14:30 alle 16.30 in piccoli gruppi, stimolando l'orientamento, la comunicazione, le funzioni cognitive e la socializzazione degli ospiti.
- *Chiusura del centro Diurno* ore 19.00.

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

L'assetto organizzativo in termini di ore prestate dai professionisti ingaggiati, nel pieno rispetto degli standard regionali in materia, sarà gradualmente potenziato in correlazione al numero di utenti che contemporaneamente usufruiranno del centro. Le indicazioni che saranno riportate di seguito fanno riferimento al “pieno regime” di funzionamento del centro.

Tutela sanitaria: garantita da un medico per 8 ore settimanali. Il responsabile medico del CDI è uno specialista geriatra.

Assistenza Infermieristica: l'infermiere è presente per 21 ore settimanali;

Assistenza alla persona: sono presenti 2 ASA al mattino dalle ore 8:00 alle 16:30 e 2 al pomeriggio dalle ore 14:00 alle 19:00. *Coordinatrice* dalle 8:30 alle 16:30

Servizio di fisioterapia: il servizio di riabilitazione per 21 ore settimanali.

Servizio educativo-animativo: per 20 ore settimanali

Servizio di Case-management: servizio prestato dalla coordinatrice del centro.

Servizi di assistenza non diretta all'ospite.

Direttore di struttura: 1 direttore di struttura con contratto a tempo pieno.

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

4.5 Piano Assistenziale Individualizzato

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:

-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 Referente 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.

5. La nostra offerta

5.1 I Servizi

- orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00.
Sabato dalle 9:00 alle 17:00. Chiuso nei giorni festivi.

Il CDI fornisce agli utenti le seguenti prestazioni:

- prestazioni sanitarie: medico - geriatriche (comprese nella retta), 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.

-prestazioni alberghiere: pasti e generi di conforto.

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 podologo, il trasporto a domicilio, altre prestazioni specialistiche, i farmaci, la lavanderia e tutti materiali sanitari (si escludono espressamente i pannoloni).

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 Circoscrizione 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 alla Coordinatrice (Cell. 3408841150) tra le 7:30 e le 8.00.

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. Il Gestore, inoltre, favorirà la partecipazione degli Operatori a corsi esterni organizzati da Enti pubblici.

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 8.00 fino alle 19.00 € 50,00
- sabato dalle 9:00 alle 17:00 € 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 8.00 fino alle 19.00 € 35,00
- sabato dalle 9:00 alle 17:00 € 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 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. 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.

8. 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.

9. 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 € 100,00 per diritti di segreteria.

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 della 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 socioassistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

ALLEGATO 2

SCHEDA SUGGERIMENTI E RECLAMI

Elementi da segnalare:

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

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 S.p.A. 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.

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 se 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.

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.).

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.

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.

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. Per i Centri diurni vista la tipologia di ospiti l'accesso deve essere autorizzato dalla referente. 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; - rispettare il divieto di fumare;
- rispettare il diritto alla riservatezza (cfr. reg. UE 29016/679 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.