



*Istituto Geriatrico Milanese*

*Via Paravia 63, Milano*

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

Residenza Sanitaria Assistenziale

# CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento: 15 febbraio 2022

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22	Pag. 3/29

## 1. Finalità

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

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

Le finalità di IGM mirano ad offrire:

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

## 2. Modello Organizzativo

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

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

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

La Direzione è affidata ad una Équipe composta da:

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22	Pag. 4/29

- Un Responsabile di Struttura
- un Responsabile Medico

Le responsabilità funzionali sono così identificate:

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

### 3. Descrizione della struttura

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

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

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

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

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

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

Al Piano Rialzato sono collocati alcuni servizi che comprendono:

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 5/29</span>

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

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

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

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

#### 4. Criteri di accesso

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

#### 5. Modalità di ricovero

Per il ricovero è necessario presentare la seguente documentazione:

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 6/29</span>

- Elettroliti
- Elettrocardiogramma

I) Eventuale nomina dell'amministratore di sostegno.

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

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

### **Ospiti non residenti in Lombardia**

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

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

## **6. Accoglienza e presa in carico**

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

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

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

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

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

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

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

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 7/29</span>

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

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

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

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

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

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

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

## 7. Giornata Tipo

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8. Menù Tipo

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

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

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

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

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

Giornalmente il menu proposto sarà così articolato:

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

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

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

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

## 9. Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico

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

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



Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 9/29</span>

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

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

Sino al termine del periodo di pandemia da Covid-19 gli ingressi dei familiari in struttura saranno regolamentati in base alle indicazioni provenienti dagli organismi legislativi preposti. Per maggiori informazioni rivolgersi all'assistente sociale e al servizio educativo. È vietato l'inserimento di personale di assistenza privato quali ad esempio assistenti suppletive o badanti.

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

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

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

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

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

### Lista d'attesa

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

## **10. Tutela**

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite, il quale può formulare anche tramite i famigliari delegati suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbali all'U.A.R.P.. L'ufficio provvede a dare una immediata risposta per le segnalazioni e reclami di facile soluzione, altrimenti informa la Direzione che predispone un'indagine. Le segnalazioni pervenute saranno protocollate e riceveranno

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 10/29</span>

una risposta entro 15 giorni lavorativi. La risposta può essere formulata in forma scritta oppure attraverso la convocazione dei familiari in riferimento alla tipologia di criticità o osservazione.

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

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

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

*telefono: 02/487887263;*

*fax: 02/40091137;*

*dove: Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico*

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

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 11/29</span>

portale [www.ats.milano.it](http://www.ats.milano.it). Gli orari di ricevimento dei Responsabili è affisso all'ingresso dell'Istituto ed in ogni salone dei nuclei. È altresì possibile fissare un appuntamento con i diversi Responsabili rivolgendosi al Front-Office.

## 11. Modalità di dimissioni

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

### Cartella clinica

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

I certificati medici potranno essere richiesti al medico di reparto.

## 12. Recesso e risoluzione del contratto

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

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

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 12/29</span>

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

### **13. Riconoscimento Operatori**

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

### **14. Gli Standard Assistenziali**

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

### **15. Ubicazione della Residenza Sanitaria Assistenziale**

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

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

### **16. Retta giornaliera**

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

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 13/29</span>

## Ricoveri di sollievo familiare o post-riabilitativo

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

## 17. I servizi e le prestazioni

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

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

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

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

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

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

d) *Servizio di Riabilitazione*. Viene offerta la consulenza di uno specialista Fisiatra per tutti gli ospiti che accedono alla Struttura e, a discrezione dei curanti, periodiche rivalutazioni da parte dello stesso, per la formulazione di un piano riabilitativo, finalizzato al mantenimento delle autonomie residue e alla

prevenzione delle piaghe da decubito, soprattutto per gli ospiti allettati. Il servizio di riabilitazione è affidato a personale qualificato. La riabilitazione è qui intesa in senso lato, come rieducazione funzionale che prevede il controllo della menomazione e comprende trattamenti terapeutici specifici, individuali o collettivi, rivolti a contrastare il decadimento generale dell'anziano, a mantenerlo motivato psicologicamente ed inserito nella struttura sociale.

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

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

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

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

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

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 15/29</span>

- h) *Servizio di Assistenza Religiosa* fornita da un Sacerdote e celebrazione della Santa Messa, generalmente il sabato pomeriggio.
- i) *Servizio di Lavanderia*; L'Istituto provvede gratuitamente al lavaggio della sola biancheria intima.
- l) *Barbiere*; tre volte alla settimana ci preoccupiamo di una problematica tipicamente maschile: la barba, servizio incluso nella retta.

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

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

## 18. Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

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

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

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

<b>Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.</b> RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 16/29</span>

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

**La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

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

**La tutela dei diritti riconosciuti**

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



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.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<b>Carta dei Servizi</b>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22	Pag. 18/29

ALLEGATO 3

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

# ***CODICE ETICO***

## *INDICE*

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 20/29</span>

## 1 INTRODUZIONE

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

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

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

## 2 MISSIONE AZIENDALE

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

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

## 3 VISION AZIENDALE

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

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

## 4 NORMATIVE E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 21/29</span>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 22/29</span>

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.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 23/29</span>

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22	Pag. 24/29

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.



<b>Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.</b> RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 25/29</span>

ALLEGATO 4  
**REGOLAMENTO DI OSPITALITÀ**

***Rapporti interpersonali***

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

***Utilizzo della struttura e delle attrezzature***

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

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

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

***Le norme comuni a tutti i visitatori***

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

<b>Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.</b> RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 26/29</span>

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

### ***La gestione della sicurezza e delle emergenze***

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

### ***Divieti e prescrizioni***

Ai familiari che prestano sostegno ai propri cari è vietato:

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

Le predette persone devono inoltre:

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

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

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

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

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

Per ricevuta  
(data e firma)

---

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. RSA Istituto Geriatrico Milanese Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione RSA	Vers. Del 15_02_22 <span style="float: right;">Pag. 28/29</span>

## Allegato 6

Gentile Familiare/Visitatore,

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

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

La Direzione

### PATTO DI CONDIVISIONE DEL RISCHIO

#### **Questa Struttura si impegna a garantire:**

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

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

**Il Familiare/Visitatore si impegna:**

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

**A CURA DEL VISITATORE/FAMILIARE**

NOME: \_\_\_\_\_

COGNOME: \_\_\_\_\_

DATA E LUOGO DI NASCITA: \_\_\_\_\_

NOME OSPITE/PAZIENTE: \_\_\_\_\_

EVENTUALI SEGNALAZIONI:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL VISITATORE/FAMILIARE:

DATA: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA STRUTTURA O SUO DELEGATO

\_\_\_\_\_



*Istituto Geriatrico Milanese*  
*“Opera Pastor Angelicus”*  
Via Arsia 7, Milano  
tel.: 02/ 332772400 fax.: 02/332772401

Residenza Sanitaria Assistenziale

# CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento: 16 febbraio 2022

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

## Finalità

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

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

Le finalità di IGM mirano ad offrire:

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

## Modello Organizzativo

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

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

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

La Direzione è affidata ad una Équipe composta da:



- un Responsabile di Struttura
- un Responsabile Medico

Le responsabilità funzionali sono così identificate:

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

## **Descrizione della struttura**

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

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

Al Piano Terra sono collocati alcuni servizi che comprendono:

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

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

La RSA Opera Pastor Angelicus è stata autorizzata per 150 posti letto con provvedimento definitivo della provincia di Milano n° 332 del 10/12/2004 ed è stata

accreditata dalla Regione Lombardia con deliberazione n° VII/21305 del 18/04/05. I posti contrattualizzati con la ATS di Milano sono 150.

## **Modalità di Accesso**

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

## **Modalità di ricovero**

Per il ricovero è necessario presentare la seguente documentazione:

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

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

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

D) Fotocopia della carta d'identità.

E) Fotocopia della tessera sanitaria della ATS di residenza.

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

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

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

- Marker epatite B
- Marker epatite C
- Emocromo
- Elettroliti
- Elettrocardiogramma

I) Eventuale nomina dell'amministratore di sostegno.

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

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

### **Ospiti non residenti in Lombardia**

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

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

### **Accoglienza e presa in carico**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Giornata Tipo**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Menù Tipo**

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

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

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

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

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

Giornalmente il menu proposto sarà così articolato:

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

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

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

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

## **Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico**

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

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

I parenti, gli amici ed altre persone indicate dalle famiglie possono accedere alla struttura tutti i giorni dell'anno dalle ore 8,00 alle 20,00, tuttavia la direzione dell'Istituto

Geriatrico Milanese consiglia ai familiari due fasce orarie di visita, cioè dalle 10,00 alle 13,00 e nel pomeriggio dalle 16,00 alle 19,00. Lo scopo di consigliare delle fasce orarie di visita nasce dall'esigenza di poter garantire ai nostri ospiti dei momenti di privacy e tranquillità. Per accedere in altri orari si potrà chiedere l'autorizzazione alla Direzione dell'Istituto presentando una richiesta per iscritto all'Assistente sociale.

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

Sino al termine del periodo di pandemia da Covid-19 gli ingressi dei familiari in struttura saranno regolamentati in base alle indicazioni provenienti dagli organismi legislativi preposti. Per maggiori informazioni rivolgersi all'assistente sociale o al servizio educativo. È vietato l'inserimento di personale di assistenza privato quali ad esempio assistenti suppletive o badanti.

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

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

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

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

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

#### Lista d'attesa

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

## **Tutela**

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

può essere formulata in forma scritta oppure attraverso la convocazione dei familiari in riferimento alla tipologia di criticità o osservazione.

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

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

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

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

*telefono: 02/332772400;*

*fax: 02/332772401;*

*dove: Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico*

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

L'Opera Pastor Angelicus è una Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani facente parte della rete delle unità d'offerta socio sanitarie della Regione Lombardia. Tutte le richieste di ingresso sono sottoposte ad una valutazione medica e sociale in cui vengono esaminate le caratteristiche e le condizioni di bisogno dell'ospite al fine di garantire un adeguato inserimento in RSA. L'Istituto si impegna affinché gli ospiti vengano assistiti secondo criteri di appropriatezza e favorisce la continuità assistenziale. Laddove necessario IGM segnalerà all' ATS o al Comune di residenza eventuali situazioni complesse. Tutte le prestazioni offerte da IGM sono riportate nella Carta dei Servizi. Per maggiori informazioni in merito ai servizi offerti da IGM o per altre unità di offerta ci si può rivolgere all'Assistente Sociale, il cui ufficio si trova al 3° piano dell'Istituto. Per informazioni più dettagliate si può consultare il sito della Regione Lombardia: [www.regione.lombardia.it](http://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](http://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](http://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](http://www.ats.milano.it). Gli orari di ricevimento dei Responsabili è affisso all'ingresso dell'Istituto ed in ogni salone dei nuclei. È altresì possibile fissare un appuntamento con i diversi Responsabili rivolgendosi al Front-Office.

## **Modalità di dimissioni**

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

### Cartella clinica

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

I certificati medici potranno essere richiesti al medico di reparto.

## **Recesso e risoluzione del contratto**

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



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

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

## **Riconoscimento Operatori**

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

## **Gli Standard Assistenziali**

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

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

## **Ubicazione della Residenza Sanitaria Assistenziale**

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

- linea autobus n. 40, con fermata in via Arsia 7.
- linee tramviarie n.12 e n.19 con fermata in L. go Boccioni, 500 metri a piedi.

## **Retta giornaliera**

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

materia fiscale. Le dichiarazioni potranno essere ritirate presso il front-office al piano terra.

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

### Ricoveri di sollievo familiare o post-riabilitativo

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

## **I servizi e le prestazioni**

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

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

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

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

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

c) *Assistenza alla persona* svolta da operatori tecnico assistenziali addestrati al soddisfacimento dei bisogni fondamentali dell'anziano non più autosufficiente. Tali funzioni vengono svolte quotidianamente in una costante attenzione a mantenere e rispettare la dignità, l'autonomia e la privacy dell'Ospite. Anche tra gli

operatori vige la logica del mantenere elevata la tensione riabilitativa tramite l'instaurarsi di rapporti cordiali, amichevoli con gli ospiti.

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

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

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

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

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

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

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

l'accoglienza degli ospiti;

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

le attività di segretariato sociale;

la collaborazione con le attività di animazione;

i contatti con il territorio (servizi sociali del Comune, altre strutture); l'assistenza agli ospiti per la risoluzione di problemi che si evidenziano o nascono in

concomitanza con il ricovero o le dimissioni e per facilitare l'utilizzo ottimale delle risorse presenti nella struttura.

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

i) *Servizio di Lavanderia*; L'Istituto provvede gratuitamente al lavaggio della sola biancheria intima, per il resto dei capi chiedere informazione alla assistente sociale.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza**

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

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

Il grado di soddisfazione degli operatori verrà misurato tramite somministrazione di un questionario all'uopo predisposto. L'analisi dei dati e la predisposizione del

relativo report verrà effettuato dalle Responsabili dei Servizi nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno. Il report sarà messo a disposizione di tutti nelle bacheche degli operatori di ogni piano nel primo trimestre dell'anno successivo.

## 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 circoscrittibile ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia delle effettive realizzazioni dei diritti alla persona; il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

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

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

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



ALLEGATO 3

**Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.**

Via Alessandro Paravia 63, Via Arsia 7 -20100 Milano

Tel. 02/4878871 – Fax 02/40093456 – e-mail: [direzione@igm-care.it](mailto:direzione@igm-care.it)

# *CODICE ETICO*



## *INDICE*

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

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

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

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

## 5 RAPPORTI CON L'UTENZA

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

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

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

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

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

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

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

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

## 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, contribuisce a rendere maggiormente serena e sicura la vita comunitaria:

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

### ***Le norme comuni a tutti i visitatori***

L'ospite è libero di ricevere all'interno della Struttura visite di famigliari, parenti ed amici. Non vengono stabiliti particolari orari per le visite purché queste non avvengano prima delle ore 08.00 e dopo le ore 20.00. Si consiglia comunque di accedere ai nuclei dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00. I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli ospiti. Per accedere in altri orari si potrà chiedere l'autorizzazione alla Direzione dell'Istituto presentando una richiesta per iscritto all'Assistente sociale. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Struttura mantenendo rapporti di reciproco rispetto con il personale, segnalando eventuali inadempienze alla 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 2016/679 e s.m. i.) degli ospiti della struttura;



- non interferire nelle attività degli operatori assistenziali, tecnici e sanitari;
- allontanarsi dalla camera durante gli interventi degli operatori sanitari e assistenziali e del servizio di igiene ambientale;
- attenersi scrupolosamente alle norme e alle prescrizioni di sicurezza segnalando tempestivamente al personale del reparto eventuali disfunzioni o anomalie;
- non intraprendere alcuna attività di carattere assistenziale di esclusiva competenza del personale dei reparti;
- non consultare documenti sanitari riguardanti i degenti e non interloquire con i medesimi in ordine ad eventuali cure in corso, interventi diagnostici od altro;
- non utilizzare i cuscini dei degenti;
- non consumare pasti.

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

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

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

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

**Per ricevuta  
(Data e firma)**

---

## Allegato 6

Gentile Familiare/Visitatore,

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

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

La Direzione

### **PATTO DI CONDIVISIONE DEL RISCHIO**

#### **Questa Struttura si impegna a garantire:**

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

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

**Il Familiare/Visitatore si impegna:**

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

**A CURA DEL VISITATORE/FAMILIARE**

NOME: \_\_\_\_\_

COGNOME: \_\_\_\_\_

DATA E LUOGO DI NASCITA: \_\_\_\_\_

NOME OSPITE/PAZIENTE:

EVENTUALI SEGNALAZIONI:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL VISITATORE/FAMILIARE:

DATA: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA STRUTTURA O SUO DELEGATO

\_\_\_\_\_



***Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.***

*Via Alessandro Paravia 63 – 20148 Milano*

CENTRO DIURNO INTEGRATO  
ALZHEIMER

**“G. PERUSINI”**

**CARTA DEI SERVIZI**

*15 febbraio 2022*

<p>Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.          CDI Perusini          Via Paravia n. 63 Milano</p>	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022 <span style="float: right;">Pag. 2/25</span>

## 1. Presentazione

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

## 2. Missione

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

## 3. Informazioni

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

## 4. Modello gestionale ed organizzazione delle attività

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

## 5. La nostra offerta

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

## 6. Progetti e programmi

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

## 7. Rette e tariffe per prestazioni complementari

### Allegati:

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022 <span style="float: right;">Pag. 3/25</span>

## 1. Presentazione

---

### 1.1 Chi siamo

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

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

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

### 1.2 Descrizione della Struttura

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

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

### 1.3 Autorizzazione e accreditamento

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

## 2. Missione

---

### 2.1 Valori di riferimento

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

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022 <span style="float: right;">Pag. 4/25</span>

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

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

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

## 2.2 Finalità e obiettivi

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

Le finalità che il Centro Diurno persegue sono:

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

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

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

## 2.3 Servizio e territorio

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

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022 <span style="float: right;">Pag. 5/25</span>

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

### 3. Informazioni

#### 3.1 Ubicazione ed accessibilità

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

Il Centro Diurno è raggiungibile:

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

+





Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022 <span style="float: right;">Pag. 6/25</span>

### 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.

Sino al termine del periodo di pandemia da Covid-19 gli accessi in struttura saranno regolamentati in base alle indicazioni provenienti dagli organismi legislativi preposti. Per maggiori informazioni rivolgersi alla coordinatrice del Centro.

### 3.4 Lista di attesa CDI

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

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

### 3.5. Informazioni utili

Responsabile della struttura: dott. Antonino Manzo

Medico Responsabile: dott.ssa D. Nuzzo

Assistente Sociale: dott.ssa Annalisa Boccia

Coordinatrice: sig.ra Maria Mottola

Psicologa: dott.ssa Tiziana Pennacchio

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

Aria condizionata: è presente negli spazi del Centro Diurno.

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

Ricevimento parenti: il medico del CDI riceve i parenti due giorni a settimana il martedì ed il giovedì dalle h. 14.00 alle h. 16.00. La Coordinatrice, sig.ra Maria Mottola, è

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022 <span style="float: right;">Pag. 7/25</span>

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. Per maggiori informazioni si veda il "Regolamento di ospitalità" in vigore

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

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

### 3.6 Tutela

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

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

*telefono: 02/487887261;*

*fax : 02/40091137;*

*dove : Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico*

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022	Pag. 8/25

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](http://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](http://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](http://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](http://www.ats.milano.it). È possibile richiedere un colloquio con le diverse figure professionali del Centro previo appuntamento.

## 4. Modello gestionale ed organizzazione delle attività

### 4.1 Presa in carico ed accoglienza

#### a) Colloquio preliminare:

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

#### b) Fase di accettazione:

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

La psicologa avrà il compito di effettuare:

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022 <span style="float: right;">Pag. 9/25</span>

### *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)

### c) Periodo di sperimentazione:

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

### d) Ingresso dell'ospite al CDI.

## 4.2 Dimissioni

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

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

## 4.3 Organizzazione delle attività: giornata tipo

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022 <span style="float: right;">Pag. 10/25</span>

- *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 o purea di mele, Yogurt o budino;  
 Bevande: acqua o vino

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

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

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

#### 4.4 Organigramma e standard gestionali

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

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

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

#### 4.5 Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022	Pag. 11/25

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 Responsabile del CDI nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno. Il report sarà messo a disposizione di tutti nella bacheca del CDI di ogni nel primo trimestre dell'anno successivo.

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022	Pag. 12/25

## 5. La nostra offerta

### 5.1 I Servizi

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

Il CDI fornisce agli utenti le seguenti prestazioni:

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

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

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

### 5.2 Le prestazioni comprese nella retta giornaliera

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

### 5.3 Le prestazioni non comprese nella retta giornaliera

Dalla retta è escluso tutto ciò che non è indicato al punto 5.2 ed in particolare, a titolo esemplificativo, il servizio di parrucchiera, il podologo, il trasporto a domicilio, le altre

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022 <span style="float: right;">Pag. 13/25</span>

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 Circostrizione ed alle zone limitrofe. Gli operatori addetti al trasporto sono operatori ASA che lavorano al CDI. Chi usufruisce del Servizio di trasporto, deve segnalare la sua assenza telefonando al Centro tra le 8.00 e le 8.30.

## 6. Progetti e programmi

---

### 6.1 Le attività e i laboratori

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

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

### 6.2 Formazione ed aggiornamento del personale

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

## 7. Rette e tariffe per prestazioni complementari

---

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

- dalle 9.00 fino alle 18.00 € 50,00



Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022 <span style="float: right;">Pag. 14/25</span>

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

- dalle 9.00 fino alle 18.00 € 35,00

All'atto della stipula del contratto d'ingresso è previsto il versamento di una somma pari al piano di frequenza mensile a titolo di deposito cauzionale infruttifero ex art. 1385 c.c., che alla cessazione del contratto sarà restituito o trattenuto a compensazione di quanto dovuto. Come previsto dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n° 26316, si rilascerà entro la fine del mese di aprile agli ospiti la dichiarazione attestante la composizione della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, in attuazione del D.P.C.M. del 14 febbraio 2001 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale. Le dichiarazioni potranno essere ritirate presso il front-office al piano terra.

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

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

## 6. Recesso e risoluzione del contratto

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

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

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

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

### Cartella clinica

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022	Pag. 15/25

## ALLEGATO 1: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

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

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

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

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

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

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

il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia 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



Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<b>Carta dei Servizi</b>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022	Pag. 17/25

ALLEGATO 3

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

***CODICE ETICO***

## *INDICE*

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022	Pag. 19/25

## 1 INTRODUZIONE

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

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

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

## 2 MISSIONE AZIENDALE

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

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

## 3 VISION AZIENDALE

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

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

## 4 NORMATIVE E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA

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

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

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

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022	Pag. 20/25

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 5 RAPPORTI CON L'UTENZA

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

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

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

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

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

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

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

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

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>	
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022 <span style="float: right;">Pag. 21/25</span>

## 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.



Istituto Geriatrico Milanese S.p.A. CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022	Pag. 22/25

## 9 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

### Principi Costituzionali

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

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

### Normativa regionale

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

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

<b>Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.</b> CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022	Pag. 23/25

## ALLEGATO 4: **REGOLAMENTO DI OSPITALITÀ**

### ***Rapporti interpersonali***

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

### ***Utilizzo della struttura e delle attrezzature***

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

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

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

### ***Le norme comuni a tutti i visitatori***

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

<b>Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.</b> CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<h1>Carta dei Servizi</h1>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022	Pag. 24/25

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

### ***La gestione della sicurezza e delle emergenze***

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

### ***Divieti e prescrizioni***

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

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

Le predette persone devono inoltre:

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

<b>Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.</b> CDI Perusini Via Paravia n. 63 Milano	<b>Carta dei Servizi</b>		
	Ambito di applicazione CDI	Vers. del 15_02_2022	Pag. 25/25

- non consumare pasti.

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

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

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

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

**Per ricevuta**

**Data e firma**

---