CARTA DEI SERVIZI

"ISTITUTO GERIATRICO MILANESE"

Via Paravia n. 63, Milano
02/4878871

IGM CARE

CONTATTI

Mail: assistentesociale@igm-care.it

Tel.02-4878871
02-487887263

Lun: 8:30-12:30
13:30-17:30

Dal mar al Ven: 8:30-12:30
13:30 - 17.00



Per raggiungerla coi mezzi pubblici

- 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;

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.

Ultimo aggiornamento: 10 luglio 2025

INDICE

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI 5

2. IGM: UNA MISSION A SOSTEGNO DEI PIU' FRAGILI 5

2.1. Principi di riferimento di IGM nell'erogazione dei servizi 6

2.2. MODELLO ORGANIZZATIVO 7

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 7

4. ACCESSO AL SERVIZIO 7

4.1. Valutazione delle richieste di ingresso 10

4.2. Liste d'attesa 10

5. ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO 10

5.1. L'accoglienza 10

5.2. La Presa in carico 11

5.3. Giornata Tipo 11

5.4. Menù Tipo 12

6. I SERVIZI E LE PRESTAZIONI 13

7. RETTA GIORNALIERA 16

8. LA CURA DELLE RELAZIONI 17

8.1. Relazione con i familiari e le persone care 17

8.2. Ufficio Accoglienza e Relazioni col Pubblico 17

8.3. Tutela dell'ospite 18

8.4. Norme generali di comportamento 19

9. IL PERSONALE DI CURA E STANDARD ASSISTENZIALI 19

10. DIMISSIONI 19

11. RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO 20

12. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA 21

ALLEGATO 1: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA 21

ALLEGATO 2 22

SCHEDA SUGGERIMENTI E RECLAMI 22

ALLEGATO 3 23

ALLEGATO 4: REGOLAMENTO DI OSPITALITÀ 30

ALLEGATO 5 – PATTO DI CONDIVISIONE DEL RISCHIO 33

ALLEGATO 6: QUESTIONARIO OSPITI E FAMILIARI SU LIVELLO DI SODDISFAZIONE 35

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno preso nei confronti degli Ospiti e dei Familiari da parte di IGM e di tutti i lavoratori che lavorano in esso per offrire un ambiente capace di promuovere la salute e il benessere delle persone accolte.

Essa costituisce quindi un importante strumento che permette di conoscere meglio la struttura, i servizi, gli obiettivi e le modalità di gestione e di controllo su quanto svolto, ma costituisce anche un'opportunità per confrontarsi assieme ad Ospiti e Familiari su come migliorare la qualità del nostro servizio.

Tutte le prestazioni offerte dall'RSA sono riportate nella presente 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 (vedi contatti pag. 2).

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

2. IGM: UNA MISSION A SOSTEGNO DEI PIU' FRAGILI

IGM avvia la sua attività nel 1997 a Milano con l'obiettivo di prendersi cura delle persone più fragili e promuoverne le relazioni di vita serene e significative all'interno di un ambiente sicuro e accogliente.

A tal fine IGM si propone di radicare nel territorio l'esperienza di vita di ogni Comunità residenziale, sulla base degli interessi e della predisposizione delle persone accolte e dei loro familiari, nel rispetto delle volontà e disponibilità di ciascuno. Ciò si concretizza 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, ecc.).

Coerentemente con la mission del Consorzio, l'RSA Istituto Geriatrico Milanese è impegnata nel:

- garantire un ambiente di vita sereno, accogliente e sicuro, personalizzato e di tipo familiare;
- mantenere/promuovere le abilità cognitive, funzionali e sociali residue e la propria autostima;
- favorire l'instaurarsi di relazioni altamente significative tra tutte le persone coinvolte nella vita della struttura (Persone accolte, Operatori, Familiari/Tutore) e con il territorio.

2.1. Principi di riferimento di IGM nell'erogazione dei servizi

I principali valori cui fa riferimento IGM 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 accogliente, 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.

2.2. Modello Organizzativo

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

3. Descrizione del servizio

L'Istituto Geriatrico Milanese è sorto dalla ristrutturazione di un edificio preesistente e si sviluppa su sette Piani. 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 un ottimale sfruttamento degli spazi.
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 locale per attività occupazionali di sostegno, animazione e ricreazione. Ogni nucleo è dotato anche di un locale attrezzato per il bagno assistito.
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;
un bar 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.

4. Accesso al servizio

Per l'ingresso è necessario presentare la seguente documentazione:
A) Domanda di inserimento compilata a cura dei familiari o persone di riferimento della domanda di inserimento unificata per le RSA di Milano. Il modulo di domanda è disponibile presso il front-office, richiedibile alla nostra Assistente Sociale all'indirizzo e-mail assistentesociale@igm-care.it oppure scaricabile dal sito dell'ATS Milano – Città Metropolitana
B) Scheda sanitaria di ingresso, compilata dal medico (curante o dell'ospedale), disponibile presso il front-office, richiedibile alla nostra

Assistente Sociale all'indirizzo e-mail assistentesociale@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 ingresso 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.

L) situazione reddituale/ISEE del beneficiario e del contraente.

Per gli 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.

Per avere informazioni sulle modalità di accesso è possibile chiamare a:

tel. 02-4878871

dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 16:00

In alternativa può essere inviata una mail a assistentesociale@igm-care.it

4.1. Valutazione delle richieste di ingresso

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.

Per informazioni più dettagliate si può contattare l'assistente sociale dell'istituto (vedi sopra) o consultare il sito della Regione Lombardia: *www.regione.lombardia.it*. All'Assistente sociale si potranno altresì richiedere informazioni per accedere a forme di integrazione economica o ad altri benefici oppure consultare il sito del Comune di Milano, *www.comune.milano.it* o il portale del proprio comune di residenza.

IGM informa che in tutti i casi in cui si ritiene negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni altra eventuale necessità si potrà richiedere l'intervento del difensore civico (per maggiori informazioni consultare il sito www.difensorecivico.lombardia.it) oppure rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della ATS Milano i cui riferimenti sono riportati sul portale www.ats.milano.it. Gli orari di ricevimento dei Responsabili è affisso all'ingresso dell'Istituto ed in ogni salone dei nuclei. È altresì possibile fissare un appuntamento con i diversi Responsabili rivolgendosi al Front-Office.

4.2. Liste 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.

5. Accoglienza e presa in carico

5.1. L'accoglienza

L'accoglienza è predisposta e curata dall'assistente sociale, coadiuvato in tale attività dai responsabili dei servizi. In caso di interesse, l'assistente sociale e il responsabile del servizio si rendono disponibili ad effettuare delle visite guidate previo appuntamento.

Di seguito i momenti in cui si realizza la prima accoglienza.

All'ingresso in struttura l'Ospite ed i familiari sono accolti dall'assistente sociale, il quale compila la scheda sociale e avvisa sia il medico responsabile del piano sia l'infermiere del nucleo dell'arrivo dell'Ospite.

Il Medico del nucleo accompagna l'Ospite ed i familiari nella sua stanza e li informa dell'organizzazione del nucleo, della disposizione dei locali, degli orari di visita, dei pasti ecc.
Svolge quindi 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 raccoglie le informazioni utili a sostenere la qualità della vita dell'Ospite e una serena accoglienza 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, con cui rileva le necessità ed identifica i presidi più appropriati per il benessere dell'Ospite.

5.2. La Presa in carico

Nei giorni successivi l'equipe multidisciplinare, che ha preso in carico l'ospite, effettua la valutazione delle diverse aree funzionali dell'ospite. Ciò permette 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 alternano momenti d'impegno sanitario assistenziale, riabilitativo, sociale, ludico e periodi di riposo. L'alimentazione è particolarmente curata per assicurare all'Ospite le calorie necessarie e gli alimenti fondamentali per il mantenimento di un corretto stato nutrizionale; il menù quotidiano consente sempre la scelta fra almeno due primi, due secondi e due contorni. La cucina fornisce attraverso il servizio di dietologia pasti appositi per diabetici, nefropatici, edentuli ecc.
Gli ospiti non possono assumere farmaci diversi da quelli prescritti dal medico di nucleo 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.

5.3. Giornata Tipo

La giornata tipo si articola con le modalità di seguito descritte, compatibilmente e nel rispetto delle condizioni fisiche, dei ritmi di vita e della volontà degli Ospiti.

Fascia oraria	Attività
7.00 - 9.00	Risveglio – igiene personale
9:00 - 10.00	Colazione
10.00 - 12.00	Attività sanitarie, socio-educative, riabilitative ed occupazionali
12.00 - 13.00	Pranzo
13:00- 16.00	Riposo, Alzata e Attività libera (socializzazione, ascolto di musica, TV, ecc.)
16.00-16:30	Merenda
16.30 - 18.30	Attività libera (socializzazione, ascolto di musica, TV, ecc.)
18.30 – 19.30	Cena
19.30 - 21.00	Igiene personale e assistenza per il riposo notturno
21.00 – 07.00	Assistenza notturna

5.4. Menù Tipo

L' Istituto si avvale di un servizio di cucina interna per la preparazione delle diete standard e speciali e di un'azienda esterna certificata responsabile della preparazione del menù per pazienti disfagici. Il piano nutrizionale per gli ospiti tiene presente di molteplici fattori quali variazione delle necessità energetiche e nutritive, abitudini alimentari, promozione di una varietà alimentare.
Da queste premesse abbiamo impostato dei protocolli nutrizionali che tengono conto delle caratteristiche del cibo e della sua appetibilità, in particolare un menù normocalorico standard (o dieta standard) giornaliero suddiviso in colazione, pranzo, merenda e cena, e provvisto di relativo calcolo bromatologico; tale menù presenta due varianti stagionali - primavera/estate, autunno/inverno - e viene ripetuto ogni quattro settimane. Tale menù viene reso disponibile anche per i pazienti con difficoltà' nella masticazione, ovvero richiedenti una dieta standard tritata.
Il menù standard risulta coerente con le ultime linee guida del CREA 2018 e gli alimenti che lo costituiscono risultano in linea con i principi della dieta mediterranea, appetibili, di facile masticazione e digeribilità.

Prevede alternative a pranzo e cena per cercare di soddisfare le preferenze dei pazienti nel rispetto della promozione di un regime dietetico ideale.
Si è tuttavia consapevoli che tali preferenze degli ospiti potrebbero comunque condurre a regimi dietetici sbilanciati e non ottimali. Per correggere tali sbilanciamenti è prevista l'offerta alle persone con particolari problemi nutrizionali di ulteriori spuntini fuori menù o Finger Food quali budini proteici disponibili su indicazione medica.
Per pazienti con necessità dietetiche specifiche è disponibile un servizio di personalizzazione della dieta. Le diete speciali attualmente predisposte e provviste di calcolo bromatologico sono:

- Dieta ipocalorica bilanciata per pazienti di altezza inferiore ai 165 cm
- Dieta ipocalorica bilanciata per pazienti di altezza uguale o maggiore ai 165 cm
- Dieta ipercalorica-iperproteica
- Dieta normocalorica per celiachia
- Dieta normocalorica senza lattosio

Per quanto riguarda pazienti con altre specifiche necessità (ad es pazienti dializzati, pazienti con malattie infiammatorie croniche intestinali) il medico di piano sarà responsabile di dare indicazioni personalizzate alla cucina.

L'azienda General Beverage, azienda certificata ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 è incaricata dell'erogazione di un menù normocalorico standard per pazienti disfagici - o dieta standard omogeneizzata - giornaliero di circa 1800 kcal suddiviso in colazione, pranzo e cena presente in due varianti stagionali - primavera/estate, autunno/inverno, ripetuto ogni quattro settimane e provvisto di relativo calcolo bromatologico

6. 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 16:00, dal lunedì al venerdì. Nelle altre fasce orarie 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 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: 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 promuovere la socializzazione e la vita relazionale dell'ospite, 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;
colloquio 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 l'ingresso o le dimissioni.

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

i) Servizio di Lavanderia; l'Istituto provvederà gratuitamente al lavaggio della sola biancheria intima. A richiesta è altresì disponibile il servizio accessorio di lavanderia per il lavaggio di tutti i capi. Per informazioni chiedere all'assistente sociale.

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.

7. Retta giornaliera

La retta giornaliera è di € 95,00 (euro novantacinque/00) per posto letto in camera doppia, al netto della quota regionale per i posti letto accreditati ed € 99,00 (euro novantanove/00) per la camera singola.
L'importo giornaliero della retta sarà di € 97,50 per posto in camera doppia e di € 101,50 per posto in camera singola nel caso si voglia usufruire del servizio accessorio di lavanderia

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 € 2.850,00 (euro duemilaottocentocinquanta/00), che verrà restituito al termine del soggiorno.

Retta in promozione per ricoveri di sollievo familiare

Periodi di ricovero della durata fissa di due mesi ad una retta agevolata di € 77,50 al giorno, comprensivo del servizio accessorio di lavanderia. Non è previsto il versamento della cauzione, verrà richiesto il pagamento anticipato della retta mensile. Al termine della promozione in caso di permanenza in Istituto, verrà applicata la retta ordinaria vigente nel periodo comprensiva del servizio di lavanderia. I posti letto messi a disposizione con la retta agevolata sono 10.

8. La cura delle relazioni

8.1. Relazione con i familiari e le persone care

I parenti, gli amici ed altre persone indicate dalle famiglie possono accedere alla struttura liberamente tutti i giorni dell'anno dalle ore 8:00 alle 20:00. A tutela della privacy e riposo dei nostri ospiti, per l'accesso ai reparti sono previste due fasce orarie di visita dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:30. È tuttavia possibile chiedere l'accesso anche in altri orari dalle 8:00 alle 20:00, previa 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 a al servizio educativo.

8.2. Ufficio Accoglienza e Relazioni col Pubblico

L'U. A. R. P. è a disposizione degli ospiti, dei familiari, del pubblico che, 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.
- ❑ Predispone le visite guidate alla struttura previo appuntamento.
- ❑ Gestisce osservazioni, segnalazioni e reclami.
- ❑ Gestisce le liste d'attesa

L'ufficio è ubicato al piano ammezzato ed è presieduto dall'assistente sociale. 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 e-mail

  telefono: 02/487887263;

  e-mail: assistentesociale@igm-care.it
- ❑ quando: da lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00.

8.3. Tutela dell'ospite

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.

8.4. Norme generali di comportamento

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.

9. Il personale di cura e standard assistenziali

Il personale sanitario, educativo, assistenziale è impegnato nell'accoglienza e promozione della salute complessiva di ogni ospite. Tale impegno è portato avanti non solo attraverso la relazione personale di cura ma anche attraverso incontri di equipe multiprofessionali volti all'identificazione e realizzazione di obiettivi condivisi a sostegno della salute di ogni persona accolta. Anche con questa prospettiva, tutto il personale deve essere sempre riconoscibile dal cartellino identificativo che è tenuto a portare in modo visibile.

La regione Lombardia ha stabilito che le RSA accreditate del territorio Lombardo debbano 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 educatori e gli ausiliari socio assistenziale. Le risorse professionali presenti in istituto consentono di superare gli standard previsto dalla regione Lombardia.

10. Dimissioni

Al momento della dimissione, il medico di nucleo 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
- 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 nucleo.

11. Recesso e risoluzione del contratto

Qualora l'Ospite, il terzo firmatario del contratto o IGM S.p.a. intendano recedere dal Contratto, dovranno dare preavviso con comunicazione scritta almeno 30 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.

12. 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 di un questionario predisposto ad hoc. 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.

Al fine di migliorare i servizi offerti da IGM in allegato alla Carta dei servizi viene consegnato il modello di questionario di soddisfazione adottato da IGM. Ogni anno, gli ospiti e i familiari sono invitati a compilarlo ai fini della valutazione della qualità del servizio ricevuto.

ALLEGATO 1: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.
La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di

continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:
· istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
· agenzie di informazione e, più in generale mass-media;
· famiglie e formazioni sociali;
Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.
Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:
il principio di "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia delle effettiva realizzazione dei diritti alla persona;
il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).
La persona anziana al centro di diritti e di doveri
Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.
La tutela dei diritti riconosciuti
È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).
Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia

ALLEGATO 2

SCHEDA SUGGERIMENTI E RECLAMI

Elementi da segnalare:

_____

_____

Nome e Cognome di chi segnala:_____

Data_____

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

ALLEGATO 3

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

CODICE ETICO

INDICE

1 Introduzione

2 Missione aziendale

3 Vision aziendale

4 Normative e principi della condotta etica

5 Rapporti con l'utenza

6 Rapporti con i dipendenti e collaboratori

7 Rapporti con terzi

8 Pubblicizzazione e diffusione del codice etico

9 Quadro normativo di riferimento

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 (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, ne atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

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

La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla base dei profili dei candidati alle esigenze aziendali nel rispetto delle norme vigenti. L'Istituto Geriatrico Milanese valorizza il proprio personale senza pregiudizio o favoritismi, impegnandosi nella formazione dello stesso. Favorisce la flessibilità nell'organizzazione del lavoro che tenga conto dello stato del lavoratore (maternità, invalidità, etc.).
Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendali quali: internet, documenti organizzativi e comunicazioni.

I dipendenti/collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal codice etico. In particolare, il dipendente o collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni e a garantirne l'integrità, ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con la parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.
I destinatari del codice etico devono agire con spirito di collaborazione apportando all'attività sociale il contributo di competenze di cui dispongono con l'osservanza dei criteri di confidenzialità e riservatezza per quanto attiene qualsiasi informazione di cui vengano in possesso per qualsivoglia motivo.

7 RAPPORTI CON TERZI

La conformità alla legge ed alle disposizioni previste dal presente documento sono requisito necessario per tutti i suoi collaboratori. Il comportamento dei soggetti che collaborano con l'Istituto Geriatrico Milanese, oltre che in sintonia con le politiche aziendali, deve essere improntato ai principi di professionalità, diligenza e correttezza sanciti nel presente codice etico.
I collaboratori qualora soggetti ai propri codici di deontologia professionale sono tenuti al rispetto degli stessi. L'Istituto Geriatrico Milanese si impegna

ad evitare con qualunque mezzo a sua disposizione eventuali illeciti favoritismi nella selezione od assunzione dei propri collaboratori.

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

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

8 PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

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

9 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Principi Costituzionali
I principi ispiratori dell'attività dell'Istituto Geriatrico Milanese sono quelli enunciati dall'art. 2 e dall'art. 97 della Costituzione italiana, ovvero l'imparzialità e il buon andamento. Nel rispetto del principio dell'imparzialità l'Istituto Geriatrico Milanese è tenuto a ponderare tutti gli interessi meritevoli di tutela che siano coinvolti dalle proprie decisioni.
Le politiche di indirizzo si uniformano a questi principi, che vengono fatti propri dal codice etico. Per buon andamento si intende la garanzia di trasparenza per il cittadino di ogni azione dell'Istituto Geriatrico Milanese.

Oltre al fatto che la stessa si impegna a svolgere la sua attività nel rispetto dei criteri di economicità ed efficacia.

Normativa regionale
DGR n. VII/17864 dell'11 giugno 2004, con la quale la Regione Lombardia ha dato avvio alla sperimentazione del codice etico comportamentale, definendo anche quali aree di interesse dovessero essere analizzate nel corso della sperimentazione e le modalità di svolgimento.
DVR n. VIII/3776 del 13 dicembre 2006 con la quale la Regione Lombardia è intervenuta, fra l'altro, in materia di codici etici comportamentali dettando le linee guida regionali per l'adozione del codice etico e dei modelli organizzazione.

ALLEGATO 4: REGOLAMENTO DI OSPITALITÀ

Rapporti interpersonali

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

obbligatoriamente esposto sulla divisa e riportante le generalità, la qualifica e l'eventuale appartenenza alla squadra di gestione delle emergenze.

Utilizzo della struttura e delle attrezzature

L'ospite, all'atto dell'ammissione, ha a sua disposizione, in camera ad uno o più posti, un letto, un comodino ed un armadio e può arredare le pareti con fotografie, quadri personali e soprammobili. Previo assenso della Direzione, può usare apparecchi radiofonici purché non arrechino disturbo agli altri ospiti dell'Istituto; può soggiornare liberamente nella stanza, ad esclusione dei periodi destinati alle pulizie, come pure nei soggiorni, nel cortile e nei corridoi. L'ospite, o chi per esso, è tenuto a risarcire la Struttura degli eventuali danni provocati per propria incuria o trascuratezza.
La condivisione di alcune semplici regole, che di seguito vengono elencate, contribuisce a rendere maggiormente serena e sicura la vita comunitaria:
- osservare le regole d'igiene personale e dell'ambiente;
- non ospitare nel proprio alloggio, anche solo per una notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite se non con il previo assenso della Direzione;
- non fumare nella stanza da letto e negli ambienti interni;
- non utilizzare fornelli a combustione o elettrici;
- non gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- non vuotare nel water, bidet vasca o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- avere cura delle attrezzature ed arredamenti, segnalare al Responsabile in turno guasti e disservizi anche se causati dalla propria incuria;
- non asportare dalle sale da pranzo e dai locali comuni oggetti che costituiscano il corredo delle sale e dei locali stessi;
- non installare o utilizzare apparecchiature elettriche se non con il previo assenso della Direzione;
- non modificare impianti, non utilizzare prolunghe elettriche e prese multiple;
- non introdurre nei locali della Struttura, nemmeno temporaneamente, animali di qualsiasi genere, razza o taglia;
- non fare uso di medicinali non prescritti dal medico dell'Istituto;
- rispettare la quiete degli altri ospiti.

Le norme comuni a tutti i visitatori

L'ospite è libero di ricevere all'interno della Struttura visite di famigliari, parenti ed amici. Non vengono stabiliti particolari orari per le visite purché queste non avvengano prima delle ore 08.00 e dopo le ore 20.00. Si consiglia comunque di accedere ai nuclei dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00. 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 nucleo 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 nucleo, 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 nucleo.
- 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).
- È vietato consegnare accendini e oggetti contundenti (forbici, coltelli ecc) agli ospiti.

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 nucleo 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 Servizio animazione.
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 5 – PATTO DI CONDIVISIONE DEL RISCHIO

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:

- 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;
- 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;
- La disponibilità a colloqui/incontri diretti o altri canali informativi per la massima condivisione delle scelte organizzative-strutturali assunte per la pandemia. Il Responsabile di struttura ed il Referente Covid sono contattabili telefonicamente tramite centralino o per e-mail ai seguenti indirizzi direzione@igm-care.it, responsabilemedico@igm-care.it.
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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
_____

ALLEGATO 6: QUESTIONARIO OSPITI E FAMILIARI SU LIVELLO DI SODDISFAZIONE

ETA' DELL'OSPITE		.....anni		
SESSO	maschio	femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	meno di 6 mesi	da 6 mesi a 2 anni	più di 2 anni	più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	. ospite	familiare	Specificare: coniuge figlio/figlia nipote altro	

1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	molto	abbastanza	poco	molto poco
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	molto	abbastanza	poco	molto poco
orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	molto	abbastanza	poco	molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	molto	abbastanza	poco	molto poco
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	molto	abbastanza	poco	molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
cura dedicata all'igiene personale	molto	abbastanza	poco	molto poco
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	molto	abbastanza	poco	molto poco
E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
qualità dei pasti	molto	abbastanza	poco	molto poco
quantità dei pasti	molto	abbastanza	poco	molto poco
varietà nel menu	molto	abbastanza	poco	molto poco
possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	molto	abbastanza	poco	molto poco
5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	molto	abbastanza	poco	molto poco

6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
orari apertura alle visite	molto	abbastanza	poco	molto poco
orari pasti	molto	abbastanza	poco	molto poco
orari sonno/veglia	molto	abbastanza	poco	molto poco
7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
personale ausiliario	molto	abbastanza	poco	molto poco
infermieri	molto	abbastanza	poco	molto poco
personale medico	molto	abbastanza	poco	molto poco
fisioterapisti	molto	abbastanza	poco	molto poco
animatori	molto	abbastanza	poco	molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	molto	abbastanza	poco	molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	molto	abbastanza	poco	molto poco
10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	molto	abbastanza	poco	molto poco
11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTODELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	molto	abbastanza	poco	molto poco
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	serena	malinconica		
è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	molto	abbastanza	poco	molto poco
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa	molto	abbastanza	poco	molto poco

di lei?				
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	molto	abbastanza	poco	molto poco

NOTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio “troppo lungo”, “superficiale”, non è stato indagato questo aspetto”, ecc)