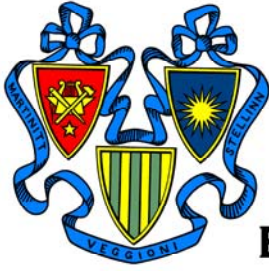


Azienda di Servizi alla Persona



**ISTITUTI MILANESI
MARTINITT E STELLINE
E PIO ALBERGO TRIVULZIO**

CARTA DEI SERVIZI

RSA APERTA

Pio Albergo Trivulzio Milano

**Contratto tra ATS Milano Città Metropolitana e ASP IMMeS e PAT
per l'erogazione di prestazioni di RSA APERTA**

Sistema Socio Sanitario



Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di informarLa che l'Istituto aderisce al servizio denominato "RSA Aperta" ai sensi delle vigenti deliberazioni regionali in materia (DGR n. 17 gennaio 2018 - n. X/7769), che prevede l'erogazione di servizi socio-sanitari integrati a favore di anziani da effettuarsi sia in ambito domiciliare (a casa del cittadino), sia in regime semiresidenziale presso la RSA.

L'Azienda, storicamente impegnata, per volontà del suo fondatore il Principe Antonio Tolomeo Trivulzio, nell'assistenza ai cittadini anziani più vulnerabili e bisognosi, persegue questa specifica *mission* mediante l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie integrate ad alta specializzazione ed un'attività di ricerca scientifica e formazione professionale orientata alla prevenzione e alla cura delle "patologie dell'invecchiamento".

L'Azienda si articola in più strutture che erogano servizio socio sanitari che sono :

II PIO ALBERGO TRIVULZIO con sede di Via Trivulzio n. 15 – Milano dove vengono erogati servizi in ambito di:

- Cure Intermedie con 404 posti letto (accreditati) di cui 40 posti letto per persone con demenze e malattia Alzheimer
- Post Acuta con 10 posti letto (accreditati)
- Hospice con 13 posti letto (accreditati)
- Nucleo Stati Vegetativi con 20 posti letto (accreditati)
- Servizi Specialistici e Poliambulatorio
- Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
- Servizio di RSA Aperta
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) suddivise nelle seguenti sezioni:
 - Schiaffinati con 155 posti letto (accreditati) suddivisi in 5 nuclei
 - Pio XI con 82 posti letto (accreditati) suddivisi i 2 nuclei
 - Fornari con 85 posti letto (accreditati) suddivisi su 3 piani
 - Fornari Nucleo Alzheimer con 40 posti letto (accreditati) suddivisi su 2 piani
 - Bezzi con 198 posti letto (accreditati) suddivisi in 6 nuclei

La **RSA PRINCIPESSA JOLANDA** con sede di Via Sassi n. 4 – Milano dove vengono erogati servizi in ambito di Residenza Sanitaria Assistenziale con 95 posti letto (accreditati) suddivisi su 5 piani di cui 1 dedicato ad ospitare pazienti con demenza.

L'ISTITUTO GERIATRICO e RIABILITATIVO G. e C. Frisia (Merate - LC) dove vengono erogati servizi in ambito di:

- Cure intermedie 50 posti letto (**40 accreditati e 10 autorizzati**)
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) 224 posti letto (accreditati) di cui 20 per persone con demenze e malattia Alzheimer
- Servizio di RSA Aperta

L'ASP si completa con **l'ISTITUTO MILANESE MARTINITT e STELLINE** che si occupa dell'accoglienza, protezione, mantenimento, istruzione, sviluppo psicofisico e formazione professionale dei minori in difficoltà. Le Comunità Educative (55 posti letto in totale) accolgono bambini e adolescenti temporaneamente privi dei riferimenti familiari o allontanati dalla famiglia dal Tribunale dei Minori.

Il contenuto di questa Carta dei Servizi attiene al Servizio di RSA Aperta del Pio Albergo Trivulzio di Milano e illustra gli aspetti organizzativi ed i servizi erogati alle persone con demenza e non autosufficienti di età superiore o uguale a 75 anni e alle loro famiglie, attraverso prestazioni mediche, infermieristiche, assistenziali, riabilitative e psicosociali.

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione previsto da specifica normativa, con il quale la struttura presenta i propri servizi, ma anche un impegno verso tutti i cittadini che sarà nostra premura mantenere.

La ringraziamo per la fiducia accordataci e le porgiamo i nostri migliori cordiali saluti.

Il Direttore Generale Dott. Claudio Sileo

Il Direttore Sociosanitario Dott.ssa Jolanda Bisceglia

Il Direttore Amministrativo Dott. Alfonso Galbusera

Il Dirigente Direzione delle Professioni Sanitarie Dott.ssa Tiziana Piana

Principi della Carta dei Servizi

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento di tutela degli utenti che garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti, alle modalità di accesso agli stessi, individuando i principi fondamentali sotto riportati.

- **Eguaglianza:** il rispetto di tale principio garantisce il rispetto del diritto all'uniformità delle prestazioni ed alla erogazione non discriminata delle prestazioni stesse, tenendo conto delle diverse esigenze dell'utenza, riferite alle particolari situazioni patologiche ed alle diverse condizioni dei soggetti.
- **Imparzialità:** è una specificazione del principio di eguaglianza, che implica che il comportamento dei soggetti erogatori del servizio sia diretto ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia, o trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.
- **Continuità:** tale principio implica regolarità e continuità nell'erogazione del servizio fornito ; in caso di eventuali interruzioni o pause, deve essere prevista una adeguata organizzazione delle strutture, tale da non creare pregiudizi all'assistenza.
- **Diritto di scelta:** il cittadino (paziente/utente) ha il diritto di accedere ai servizi offerti dalle RSA dell'ASP IMMeS e Pio Albergo Trivulzio su propria libera scelta, nei soli limiti stabiliti dalle disponibilità strutturali, tecnologiche e di competenza tecnico professionale. E' esclusa ogni costrizione morale o materiale.
- **Partecipazione:** tale principio va inteso come informazione, personalizzazione ed umanizzazione del servizio e tutela dell'utente. Presso la ASP la partecipazione è attuata garantendo al cittadino il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per l'esercizio di tale diritto, il personale della ASP, sia sanitario sia amministrativo, è a disposizione. Appositi uffici hanno il compito, tra gli altri, di fornire all'utente, anche telefonicamente, le informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi.
- **Efficienza ed efficacia:** l'ASP programma i propri processi aziendali secondo criteri di efficacia e di efficienza ed eroga servizi sanitari e socio assistenziali ottimizzando l'utilizzo delle risorse strumentali ed umane a disposizione.

I destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono gli utenti e i loro familiari, ma anche tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura e le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI **non rappresenta un documento statico**, ma costituisce un elemento di partenza, che può subire integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta del servizio, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che perverranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi viene pubblicato di volta in volta sul sito web www.iltrivulzio.it.

COME RAGGIUNGERE IL PIO ALBERGO TRIVULZIO

La sede del **Servizio RSA Aperta** è all'interno della struttura del Pio Albergo Trivulzio (coincidente con la sede del Servizio ADI), in via Trivulzio n.15



E' raggiungibile con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

- Metropolitana Linea 1 (rossa) fermata Gambara;
- Tram linea 16 fermata Piazza De Angeli
- Filobus linee 90 - 91 fermata Viale Bezzi
- Autobus linea 80-fermata Via Rubens/V.le Bezzi

E' facilmente raggiungibile anche in auto: il Pio Albergo Trivulzio si trova in prossimità della circonvallazione esterna tra piazza De Angeli e Piazza Gambara a ovest di Milano. Vi è la possibilità di parcheggio all'interno della struttura (parcheggio 24H a pagamento di Viale Bezzi 10).

Per i portatori di disabilità fisiche, in Portineria Centrale, può essere richiesta l'apertura del cancello su Via Trivulzio n. 15.

Centralino (**Pio Albergo Trivulzio**): Tel.: 02/4029.1 (operativo 24 ore su 24)

Fax Protocollo: 02/4029.245

Sito WEB: www.iltrivulzio.it

UFFICI DEL SERVIZIO DI “RSA APERTA”

Il Servizio RSA aperta fa capo alla Direzione Sociosanitaria del Pio Albergo Trivulzio, gli uffici si raggiungono dall'entrata principale del Pio Albergo Trivulzio (via Trivulzio 15, Milano) percorrendo il corridoio lato ovest, piano terreno.

Al momento la sede provvisoria è al piano terreno, corridoio lato est.

Per contattare il Servizio RSA Aperta del PAT sono disponibili

indirizzo e-mail: adi.pat@pioalbergotrivulzio.it

numero di telefono 024029.638

fax 024029.592

Il Coordinamento del Servizio RSA Aperta è organizzato come segue:

Responsabile Medico

Coordinatore Infermieristico

Infermiere Referente

Gli uffici della Segreteria dell'RSA Aperta del PAT sono aperti

**dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 16,00
e contattabili**

Nell'orario di chiusura degli uffici, i messaggi sono registrati tramite segreteria telefonica.

IL SERVIZIO

"RSA Aperta" è un servizio rivolto a:

- ❖ **Persone con demenza** in possesso di certificazione rilasciata dallo specialista Geriatra/Neurologo di strutture accreditate pubbliche o convenzionate;
- ❖ **Anziani non autosufficienti di età pari o superiore ai 75 anni**, riconosciuti invalidi civili al 100%.
- ❖ **Residenti** nella città di Milano e iscritti al Sistema Sanitario Regionale lombardo.

In entrambi i casi le Persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Per accedere al Servizio RSA Aperta è necessario presentare la domanda sulla modulistica dedicata, presso l'RSA Aperta del Pio Albergo Trivulzio.

Il Coordinatore infermieristico verificherà i requisiti di ammissione e darà risposta via email o telefonica entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda.

Verrà quindi programmata, in accordo con il beneficiario, entro i successivi 10 giorni lavorativi, una visita al domicilio da parte del Medico Specialista Geriatra e del personale sociosanitario identificato, che effettueranno la Valutazione Multidimensionale dei bisogni della Persona interessata.

In caso di esito positivo verrà programmata la presa in carico della Persona entro i successivi 30 giorni.

La visita domiciliare ha l'obiettivo di conoscenza tra l'utente e la sua famiglia con il soggetto erogatore e di elaborare, condividendolo, il Progetto Individuale (PI) ed il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

I criteri guida per la costruzione del PI e del PAI sono contenuti nella DGR del 17 gennaio 2018 - n. X/7769, della Regione Lombardia.

INTERVENTI PREVISTI DALLA MISURA

Gli interventi offerti dalla misura "RSA Aperta" sono finalizzati al sostegno, accompagnamento e al sollievo della famiglia principalmente nella gestione dell'anziano al domicilio.

L'erogazione delle prestazioni e degli interventi prescritti dalla misura RSA Aperta non comportano oneri a carico dell'utenza. Il servizio infatti è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

Le prestazioni erogabili per Persone affette da demenza certificata e loro caregiver, secondo la gravità, definite dall'Equipe dell'RSA Aperta del Pio Albergo Trivulzio, attraverso la Valutazione Multi Dimensionale, possono essere, a titolo esemplificativo le seguenti:

- *interventi di stimolazione cognitiva,*
- *interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento,*
- *interventi di supporto psicologico al caregiver,*
- *interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie,*
- *igiene personale completa,*
- *interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento,*
- *consulenza e addestramento della famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi*
- *nursing*
- *interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia*
- *interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione dei danni terziari*

Le prestazioni erogabili per Anziani non autosufficienti, definite dall'Equipe dell'RSA Aperta del Pio Albergo Trivulzio, possono essere, a titolo esemplificativo le seguenti:

- *interventi per il mantenimento delle abilità residue*
- *consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi*
- *consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione*
- *consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale*
- *interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver*

Norme di comportamento

Il Personale

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) svolge la propria attività nel rispetto della alla legge 150/2000. L'attività dell'URP è finalizzata a dare attuazione al principio di trasparenza e di attivazione delle azioni di miglioramento, alla corretta e puntuale informazione del pubblico e ad attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

L'URP fornisce informazioni sui servizi erogati, e le modalità d'accesso e accoglie **segnalazioni, reclami ed apprezzamenti da parte dell'utenza**. Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'URP provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata entro 30 giorni. Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, eventuali reclami e apprezzamenti possono farlo tramite:

- ✚ colloquio con gli operatori dell'U.R.P.
- ✚ lettera in carta semplice indirizzata a: **ASP IMMeS e Pio Albergo Trivulzio**
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Marostica, 8 – 20146 Milano
- ✚ segnalazione telefonica ai numeri 02.4029.437 – 02.4029.494
- ✚ via fax al numero 02 4029.333
- ✚ posta elettronica all'indirizzo e-mail **relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it**
- ✚ compilazione degli appositi moduli (**allegati 1 e 2**), disponibili presso l'ufficio URP e/o scaricabili dal sito www.iltrivulzio.it

L'URP inoltre, segue lo svolgimento **dell'attività di customer satisfaction** con l'obiettivo di conoscere la soddisfazione del cliente e quindi, acquisire elementi utili a valutare le prospettive aziendali nel medio e nel lungo termine ed individuare le azioni concrete che possono portare a un miglioramento della qualità percepita.

Il livello di soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari rappresenta una risorsa molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere. Per questo motivo l'URP aziendale attiva annualmente un sistema di valutazione attraverso la raccolta dei dati derivanti dalla gestione delle segnalazioni e dall'attività di customer satisfaction.

Per l'attività di Customer Satisfaction l'Azienda ha predisposto un Questionario di Gradimento specifico per l'attività RSA APERTA (**allegato 3**) allo scopo di conoscere opinioni e suggerimenti per fornire un servizio sempre più vicino alle esigenze del cittadino. Il questionario viene consegnato dagli operatori dell'Ente Gestore accreditato che fornisce le prestazioni di RSA APERTA. I risultati emersi sono pubblicati sul sito www.iltrivulzio.it.

L'U.R.P. si trova presso **la sede del Pio Albergo Trivulzio** - Via Trivulzio, 15 Milano, ed è aperto al pubblico

dal lunedì al giovedì alle 09.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30
il venerdì alle 09.30 alle 12.30

STANDARD DI QUALITÀ, SICUREZZA E TRASPARENZA

Qualità

La norma UNI EN ISO 9001, assunta dalla Regione Lombardia come modello cui conformare l'organizzazione delle strutture sanitarie pubbliche regionali, costituisce il riferimento anche per la Asp IMMeS e PAT - il cui Sistema di Gestione Qualità è certificato da Ente Terzo- accanto ad ulteriori metodologie quali l'accreditamento professionale ed un costante interscambio con realtà sanitarie eccellenti.

L'Organizzazione stabilisce, documenta, attua e tiene aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della sopraccitata normativa internazionale UNI EN ISO 9001 per migliorarne costantemente l'efficacia e l'efficienza.

Politica della Qualità

La Politica per la Qualità dell'ASP IMMeS e PAT intende promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso l'attenzione particolare rivolta all'Ospite/Paziente e all'integrazione con il territorio con un'azione contraddistinta:

- dalla centralità della persona nella ricerca del benessere ovvero con la personalizzazione e l'efficacia dell'azione assistenziale che viene perseguita nel rispetto dell'autodeterminazione e dei diritti della persona stessa, promuovendo e attivando una relazione personalizzata ed efficace dal punto di vista comunicativo.
- dal raggiungimento di obiettivi di qualità attraverso l'azione continua del coniugare efficacemente ed efficientemente un'appropriata erogazione di interventi validi sotto il profilo clinico ed organizzativo con bisogni assistenziali sempre più articolati, all'interno di un contesto con risorse disponibili limitate, garantendo comunque la sostenibilità del sistema
- da un'attenzione al servizio offerto orientato a valorizzare l'identità della persona e a comprendere le manifestazioni/espressioni dei bisogni, delle aspettative che la persona ha in merito al servizio, ponendo l'attenzione anche all'ascolto dei famigliari e delle persone per lei significative.
- da un approccio di sistema volto alla interrelazione dei fattori e dei processi operativi attraverso una lettura complessiva e non frammentata dei bisogni dell'utenza, della realtà gestionale, del contesto istituzionale, della rete territoriale e delle risorse informali disponibili nel nostro specifico contesto professionale .
- da rapporti di trasparenza e di documentazione dei dati e dei risultati in funzione della accountability, ovvero l'affidabilità nei confronti della committenza.

Cos'è la Qualità dell'Assistenza

La qualità dell'assistenza può essere definita come il risultato di un sistema complesso e adattivo in cui interagiscono differenti fattori tra loro interdipendenti, orientato alla gestione razionale delle risorse disponibili, allo sviluppo di competenze, alla gestione del rischio e alla capacità di indirizzare i comportamenti professionali degli operatori verso scelte diagnostico-terapeutiche giuste ed efficaci.

Il raggiungimento di obiettivi di qualità comporta necessariamente il dover coniugare efficacemente ed efficientemente un'appropriata erogazione di interventi validi sotto il profilo clinico ed organizzativo con bisogni assistenziali sempre più articolati, all'interno di un contesto con risorse disponibili limitate, garantendo comunque la sostenibilità del sistema.

A questo si aggiunge la percezione del cittadino/cliente che, nel suo ruolo di attore principale del sistema salute, richiede risposte tempestive e giuste, al momento giusto e nel luogo giusto.

Per il cliente finale la qualità, risultato del confronto tra aspettative e prestazioni, è inoltre precisata dall'azione reciproca tra le componenti del servizio e l'espressione del proprio disagio, mentre il livello di soddisfazione della fruizione è indicato dal grado di congruenza delle risposte ai bisogni.

I clienti misurano la qualità del servizio su una scala che va dalla qualità ideale a quella ritenuta accettabile ed esprimono la soddisfazione circa l'efficacia delle prestazioni attraverso il livello di discordanza tra il servizio atteso e quello percepito. La soddisfazione/insoddisfazione, valutata in funzione delle aspettative e delle percezioni di qualità dei consumatori, esprime il grado di adempimento complessivo alle richieste ed al livello di appagamento di ogni elemento dal quale il prodotto/servizio è composto.

In tale contesto si colloca l'integrazione dei modelli di TQM, MCQ e di Gestione del Rischio Clinico, quali attività sistematiche di valutazione e miglioramento della qualità professionale delle prestazioni, dell'organizzazione dei servizi erogati e del grado di soddisfazione espresso dal cliente.

- da una formazione continua al personale, al fine di sostenere negli operatori la motivazione alla cura e all'aggiornamento continuo nella preparazione professionale nell'ottica di coordinare e integrare le diverse professionalità per garantire la continuità delle cure;
- da iniziative di sensibilizzazione, di informazione e di educazione della popolazione e del territorio di riferimento attraverso un lavoro di rete, con l'obiettivo di potenziare il ruolo dell'anziano nella società attuale e le condizioni con cui garantire un suo costante e continuo inserimento nel tessuto sociale

Obiettivi della qualità

La Politica per la Qualità definisce anche i principi e le linee d'indirizzo dei servizi offerti dall'Azienda relativi:

- alla formazione continua orientata ad operatori della sanità interni ed esterni all'Azienda Pio Albergo Trivulzio e all'istruzione, formazione professionale, ed all'avviamento al lavoro di minori bisognosi in genere, italiani o stranieri degli Istituti Milanesi Martinitt e Stellite
- valori etici che si fondano sul rispetto della dignità umana dell'ospite/paziente in qualunque condizione di fragilità si trovi ;
- Qualità delle prestazioni e verifica dei risultati programmati attraverso la valutazione dell'efficacia attesa, definendo a priori l'obiettivo atteso da un intervento nel modificare in modo favorevole le condizioni di salute dei soggetti ai quali è rivolto e valutazione dell'efficacia pratica: misurando i risultati ottenuti dall'applicazione di routine;
- consolidamento di metodi e strumenti di progettazione e rilevazione della qualità del servizio come verifica stabile che prevede azioni destinate al benessere organizzativo ed all'appropriata gestione delle risorse umane, il vero know-how del servizio,
- Garanzia ai cittadini di uguali opportunità di accesso alle prestazioni con particolare attenzione alla personalizzazione degli interventi;
- umanizzazione, che coincide con rispetto, tutela, informazione, partecipazione;
- appropriatezza, intesa come il grado di utilità dell'assistenza rispetto al problema clinico e alle conoscenze nel rispetto delle normative cogenti;
- sicurezza vista come la promozione dell'attenzione alle azioni intraprese al fine di ridurre o evitare il rischio che l'assistenza erogata al paziente possa avere riflessi sulle sue condizioni di salute e anche di quelle degli stessi operatori e anche come salvaguardia di una soddisfacente qualità di vita lavorativa e una garanzia di ambienti di lavoro salubri e sicuri.

Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le visite e gli esami strumentali vengono effettuati in ambienti idonei da personale medico specializzato.

Come previsto dal **D.Lgs.81/2008**, il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

Vengono effettuate periodicamente prove di emergenza ed evacuazione e sono installate planimetrie riportanti le vie di fuga ed i corretti comportamenti da tenere in caso di emergenza.

Privacy (D.Lgs. 196/03)

Tutti gli operatori sono tenuti a portare un cartellino di riconoscimento.

L'utente ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul proprio stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle condizioni di salute del paziente, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate.

Al momento della presa in carico viene richiesto al paziente di sottoscrivere il consenso informato al trattamento sanitario nonché il consenso al trattamento dei propri dati personali limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

Informativa (**ALL. A**)

Acquisizione del consenso informato

Il consenso informato, ovvero l'assenso dell'interessato, a subire un trattamento terapeutico è il presupposto di legittimità dell'azione del medico. La libera scelta di sottoporsi ad interventi è, infatti, tutelata dalla Costituzione e dalla legge. Il consenso deve essere libero e informato e può essere revocato in qualunque momento.

L'assenso deve essere **consapevole**, ed è preceduto da una adeguata **informativa** da parte del medico del servizio, riguardo alle **caratteristiche**, ai **rischi** e alle **finalità dell'intervento medico**. Nel caso in cui il soggetto interessato non sia nelle condizioni di esprimere validamente il consenso allora il consenso viene richiesto al soggetto che il paziente ha **delegato** o suo tutore.

Codice Etico

L'Azienda Istituti Milanesi Martinitt e Stelline ha adottato il Codice Etico ai sensi del D.Lgs n. 231/2001. Il Codice Etico aziendale è stato approvato con Deliberazione Consiliare n. 20=2013 del 18.12.2012 ed è pubblicato sul sito www.iltrivulzio.it - area "operazione trasparenza".

Legge Anticorruzione e Trasparenza

L'Azienda ha ritenuto adottare il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e il Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità, in accordo con quanto previsto dal **d.lgs. 33/2013** (Obbligo di pubblicazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione)

Carta europea dei diritti del malato

La Carta europea dei diritti del malato è riportata nell'allegato **n.4**.

Aggiornamento della carta dei servizi

L'aggiornamento della carta dei servizi è a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico con periodicità almeno annuale. L'aggiornamento della Carta dei Servizi viene pubblicato di volta in volta sul sito web www.iltrivulzio.it.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196 del 30.06.2003





Informativa sul trattamento dei dati personali

(Art. 13 Codice in materia di protezione dei dati personali)

Gentile Signore/a,

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del Codice predetto, Le forniamo, quindi, le seguenti informazioni: I dati da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità:

-  Rilevazione stato di salute
-  Compilazione del fascicolo sanitario e del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.)
-  Adempimenti amministrativo/contabili
-  Predisposizione dei dati statistici

Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: registrazione ed elaborazione su supporto cartaceo e/o supporto magnetico.

Il conferimento dei dati è necessario per adempiere alle sopraindicate finalità; l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrebbe comportare la mancata instaurazione e/o prosecuzione del rapporto.

I dati raccolti, la diagnosi e le eventuali terapie e cure da Lei praticate e quant'altro necessario, saranno comunicati in base alle normative vigenti e per quanto di competenza, alla Azienda Sanitaria Locale, alle autorità amministrative e di Pubblica Sicurezza, o in caso di necessità, all'Azienda Ospedaliera designata al ricovero.

Il trattamento può riguardare dati sensibili relativi allo stato di salute.

Il trattamento viene effettuato da personale autorizzato ed opportunamente istruito, reso edotto dei vincoli imposti dal D.lgs n. 196/2003, con misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza nei limiti imposti dall'Autorizzazione Generale del Garante n. 2/2002.





Il Titolare del trattamento è ASP Istituti Milanese Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio, via Marostica , 8 - 20146 Milano;

Al responsabile Lei potrà rivolgersi per far valere i Suoi diritti, così come previsto dall'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

Art. 7, Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti.

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

-  dell'origine dei dati personali;
-  delle finalità e modalità del trattamento;
-  della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
-  degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;

dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

L'interessato ha diritto di ottenere:

l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;

la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

al trattamento dei dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.



**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE
RSA APERTA**

| | | | | | | |
|--|-----|--|-------|---|------|------------|
| RSA APERTA | | DATA _____ | | | | |
| ETA' DELL'ASSISTITO _____ | | NAZIONALITA' DELL'ASSISTITO <input type="checkbox"/> Italiana <input type="checkbox"/> Altra nazionalità | | | | |
| SESSO | | <input type="checkbox"/> M | | <input type="checkbox"/> F | | |
| INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO | | <input type="checkbox"/> Degente | | <input type="checkbox"/> Familiare | | |
| | | | | specificare: <input type="checkbox"/> Coniuge <input type="checkbox"/> Figlio/figlia <input type="checkbox"/> Nipote <input type="checkbox"/> Altro | | |
| Codice aziendale interno | 1. | E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE? | Molto | Abbastanza | Poco | Molto poco |
| | 1a | Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne) | Molto | Abbastanza | Poco | Molto poco |
| | 1c | Informazioni sul piano di cura | Molto | Abbastanza | Poco | Molto poco |
| | 7. | E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE? | | | | |
| | 7a | operatori socio-sanitari | Molto | Abbastanza | Poco | Molto poco |
| | 7b | personale infermieristico | Molto | Abbastanza | Poco | Molto poco |
| | 7c | personale medico | Molto | Abbastanza | Poco | Molto poco |
| | 7d | fisioterapisti | Molto | Abbastanza | Poco | Molto poco |
| | 7e | terapisti occupazionali | Molto | Abbastanza | Poco | Molto poco |
| | 7h | psicologi | Molto | Abbastanza | Poco | Molto poco |
| | 7l | animatori-educatori | Molto | Abbastanza | Poco | Molto poco |
| | 13. | DOVENDO ESPRIMERE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, COME CONSIDERA I SERVIZI OFFERTI? | Molto | Abbastanza | Poco | Molto poco |

Eventuali suggerimenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Tel. 02/4029437-02/4029494 - Fax 02/4029333
e-mail: relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

M_OP am 12_02_09 - Rev. 0 del 24.02.2016

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**1 Diritto a misure preventive**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2 Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3 Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4 Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5 Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6 Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

7 Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8 Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9 Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10 Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11 Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12 Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13 Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14 Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.