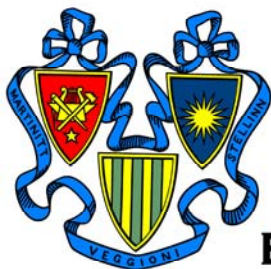


Azienda di Servizi alla Persona



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

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale Pio Albergo Trivulzio

Accreditamento Deliberazione ASL n. 1039 del 25/07/2014

Residenza Sanitaria Assistenziale Principessa Jolanda

Accreditamento Provvedimento di Provincia di Milano n.299/2003 del 06/08/2003

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe l'organizzazione ed i servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale, dell'Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.) "Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio" di Milano.

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 (**accreditati**)
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) 224 posti letto (accreditati) di cui 20 per persone con demenze e malattia Alzheimer.

L'ASP si completa con **I'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 si propone di illustrare gli aspetti organizzativi ed i servizi offerti dalle strutture dedicate a **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE** delle sedi **via Trivulzio e via Sassi, Milano**.

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*

INDICE

Premessa	2
Principi della carta dei servizi	6
Profilo	7
Dove si trovano e come si raggiungono le RSA del Pio Albergo Trivulzio e la RSA Principessa Jolanda	8
Struttura degli edifici	9
Organizzazione e servizi offerti	11
Organizzazione	11
Accoglienza e presa in carico	11
Modello assistenziale	12
Servizio medico e prestazioni specialistiche	12
Farmaci e presidi	13
Servizio di psicologia	13
Servizio infermieristico	14
Servizio ausiliario dell'assistenza socio-assistenziale	14
Servizio di riabilitazione	15
Servizio di animazione sociale	16
Servizio sociale	17
Servizio di ristorazione	17
Servizio lavanderia	18
Servizio di assistenza religiosa	18
Servizi alla persona	19
Servizio funebre	19
Giornata tipo in RSA	20
Igiene personale dell'ospite	20
Schema giornata tipo	20
Orario di ricevimento dell'équipe	21
Orario visite	21
Uscite autorizzate	21
Dimissioni	21
Modalità di accesso in RSA	22
Cosa portare all'ingresso in RSA	23
Retta e servizi	24
Servizi compresi nella retta	26
Servizi non compresi nella retta	26
Informazioni generali	27
Pulizia	27
Reception- Centralino	27
Servizio di sorveglianza	27
Servizio ristoro-Bar-Edicola	27
Reperibilità dei familiari	27
Rilascio del fascicolo sanitario sociale	27
Oggetti smarriti e/o danneggiati	28
Volontariato	28
Comitato parenti	28
Personale esterno incaricato dai familiari	28

Norme di comportamento	29
Strumenti di partecipazione e tutela	30
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	30
Standard di qualità, sicurezza e trasparenza	31
Qualità	31
Politica della qualità	31
Obiettivi della qualità	32
Sicurezza	32
Divieto di fumo	32
Privacy (D.Lgs. 196/03)	33
Acquisizione del consenso informato	33
Codice etico	33
Legge anticorruzione e trasparenza	33
Carta dei diritti della persona anziana	33
Aggiornamento della carta dei servizi	33

ALLEGATI

Allegato A – informativa sulla privacy

Allegato 1 - scheda segnalazioni

Allegato 2 - scheda apprezzamenti

Allegato 3 - questionario di gradimento dei servizi

Allegato 4 - menu tipo inverno/estate

Allegato 5 - Carta dei diritti della Persona Anziana

Allegato 6 – fac simile certificazione ai sensi della DGR 26316 del 1997.

Allegato 7 – riferimenti normativi

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 della Residenza Sanitaria Assistenziale, 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 e viene comunicato ai residenti.

Profilo

La Residenza Sanitaria Assistenziale si configura, secondo la normativa vigente, quale struttura socio-sanitaria, che offre assistenza medica e infermieristica continuativa, sulle 24 ore, **e compatibilmente con lo stato clinico dell'ospite**, interventi di riattivazione e/o riabilitazione a persone anziane non autosufficienti, secondo i limiti anagrafici indicati dalla Regione Lombardia (o con patologie assimilabili a quelle dell'età geriatrica) di ambo i sessi, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non assistibili a domicilio.

Le RSA non sono solo strutture di cura ed assistenza ma anche un luogo di vita e socializzazione in cui la centralità ed il rispetto della persona anziana sono considerati valori fondamentali.

Ospitano anche persone con patologie assimilabili a quelle dell'età geriatrica, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non assistibili a domicilio.

Le **RSA aziendali** sono **autorizzate al funzionamento** dalla Azienda Sanitaria Locale - ATS– Milano e **accreditate** con Decreto della Regione Lombardia - Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale che viene annualmente confermato, previa verifica del mantenimento dei requisiti di accreditamento, dalla stessa ATS.

La RSA dell'ASP IMMeS e Pio Albergo Trivulzio, come tutte le altre aree socio sanitarie assistenziali dell'azienda sono certificate secondo la normativa ISO 9001.

Presso le sezioni R.S.A. dell'ASP IMMeS PAT vengono rispettati i requisiti autorizzativi al funzionamento e gli standard assistenziali definiti da Regione Lombardia con la Deliberazione Giunta Regionale n. 7/7435 del 14 dicembre 2001 e successive modificazioni, garantendo la presenza delle figure professionali necessarie per i diversi servizi (medico, terapeuta della riabilitazione, infermiere, animatore, operatore socio assistenziale).

Dove si trovano e come si raggiungono le RSA del Pio Albergo Trivulzio e la RSA Principessa Jolanda

Le **RSA del Pio Albergo Trivulzio** (Bezzi, Fornari, Pio XI, Schiaffinati), si trovano all'interno della sede del Pio Albergo Trivulzio, in **via Trivulzio, 15 a Milano**.



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).

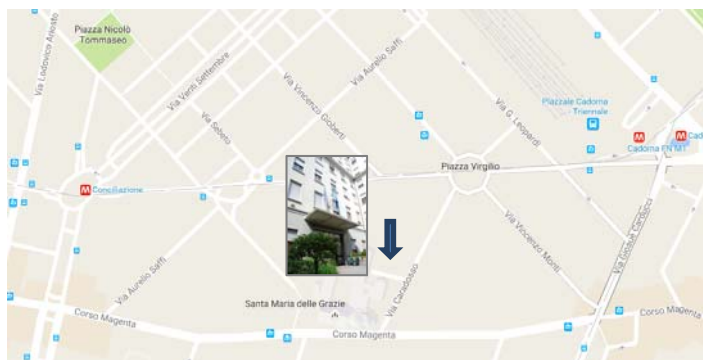
Per i portatori di disabilità fisiche, in Portineria Centrale, può essere richiesta l'apertura del cancello su Via Trivulzio n. 15.

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

Fax: 02/4029.245

Sito WEB: www.iltrivulzio.it

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Principessa Jolanda** ha sede in via G.A. Sassi n. 4.



E' raggiungibile con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

- Metropolitana Linea 1 (Rossa) fermata Conciliazione
- Linea 2 (Verde) fermata P.le Cadorna
- Tram linea 16 fermata C.so Magenta
- Tram linea 1-19-27 fermata P.za Virgilio

L'ingresso alla struttura della Principessa Jolanda è in **Via G. A. Sassi n. 4**, 20123 Milano.

Tel.: 02/4998.61 (centralino operativo 24 ore su 24)

Fax: 02/49986.300

Sito WEB: www.iltrivulzio.it

Struttura degli edifici

Pio Albergo Trivulzio

Inaugurata solennemente con una grande festa il 22 maggio del 1910, l'attuale sede del Pio Albergo Trivulzio sulla strada per Baggio (ubicazione da cui deriva il soprannome di Baggina) è stata progettata dagli ingegneri Luigi Mazzocchi e Carlo Formenti. L'edificio, in stile neosettecentesco, è caratterizzato da una struttura a padiglioni: a parte la palazzina degli Uffici e la Chiesa, il progetto definitivo mostrava una rigorosa distinzione tra la parte destinata agli uomini e quella destinata alle donne con dormitori, refettori, sale di lavoro e infermerie loro riservate.

Dopo essere stato completato, l'edificio è stato in parte rinnovato e adeguato alle nuove esigenze assistenziali, mediche e gestionali.

Oggi il complesso del Pio Albergo Trivulzio (PAT) si estende su una superficie di oltre 68.000 mq.



Facciata della Chiesa "Immacolata Concezione e chiostro che si affacciano sulla Piazzetta "Schuster)

Per i momenti di relax, la lettura, la socializzazione e per brevi passeggiate all'aria aperta, la struttura all'esterno dispone di:

- lunghe **balconate** che si affacciano sul cortile interno di Via Trivulzio e sono fruibili da ospiti e loro familiari
- ampi **giardini alberati** con panchine e gazebo: i giardini che si affacciano sulla via Fornari ospitano anche una vasca con pesci
- ampi **terrazzi** attrezzati con ampi ombrelloni, tavolini e sedie.

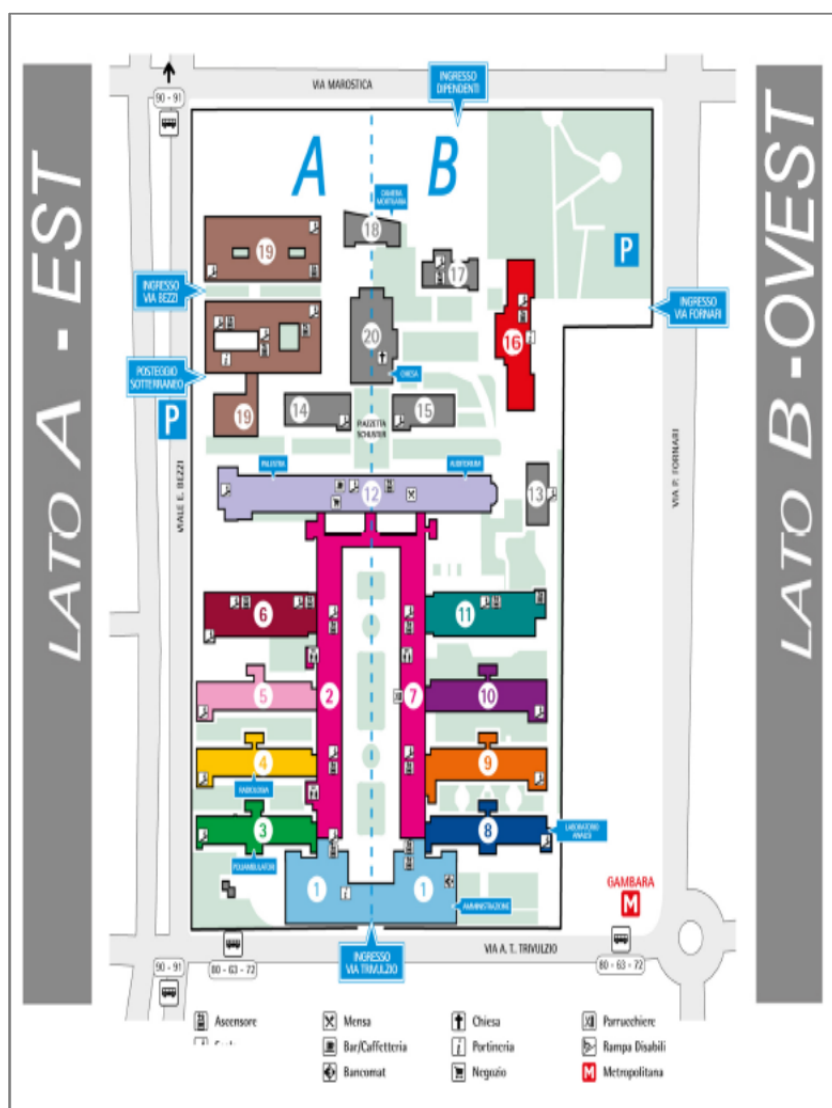
All'interno, due corridoi (lato EST e lato OVEST) collegano l'ingresso al resto del complesso affacciandosi sulla **piazzetta Schuster**, il chiostro antistante la **Chiesa** "Immacolata Concezione".

Dal qui si accede all'ampio il **bar** che dispone di comodi tavolini sia nella sala interna, sia in un'area del chiostro.

Dalla piazzetta Schuster, inoltre si accede alla sezione Bezzi, alla Sezione Fornari e alla palazzina Uffici, il cui accesso è in Via Marostica 8, ovvero il lato opposto dell'ingresso principale.

Presso il corpo centrale sono anche ubicati i servizi destinati alla globalità della nostra clientela, quali

- il Poliambulatorio
- le Palestre per la riabilitazione
- il Servizio Sociale,
- il Centro Tempo Libero, sede del Servizio di Animazione, salone dedicato alle attività di animazione e ricreative rivolte agli Ospiti della RSA
- l'Auditorium "Gianluigi Porta", sede di convegni, corsi e concerti
- la sala di lettura "Carlo Porta", aperta a tutta l'utenza
- il parrucchiere per donna e uomo
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- lo sportello della banca



All'interno si trovano, inoltre, gli uffici amministrativi destinati all'accoglienza e all'accettazione dei degenti e la Direzione Socio Sanitaria.

Nel complesso del Pio Albergo Trivulzio si collocano le Sezioni Schiaffinati e Pio XI e, negli spazi circostanti al complesso centrale, sorgono le due palazzine di recente costruzione denominate Bezzi e Fornari

Le sezioni sono organizzate in nuclei abitativi presso i quali sono ubicate le camere di degenza e gli spazi funzionali destinati alle attività di assistenza agli ospiti, quali ad esempio mediche, bagni attrezzati, palestre, ecc. .

All'interno dei singoli nuclei sono presenti soggiorni da destinare alla ristorazione e alle attività di socializzazione.

I posti letto attualmente accreditati nelle RSA del Pio Albergo Trivulzio sono:

- N. 590 per anziani non autosufficienti di cui N. 40 per anziani affetti da malattia di Alzheimer (in Nuclei Specialistici presso la struttura Fornari)
- N. 20 per pazienti in stato vegetativo (in nucleo dedicato presso la struttura Bezzi)

Principessa Jolanda

La R.S.A "Principessa Jolanda" sorge nel cuore di Milano, in Via Giuseppe Antonio Sassi n. 4, proprio alle spalle della Basilica di Santa Maria delle Grazie.

L'edificio si presenta ora con sette piani dei quali i cinque fuori terra destinati ad ospitare 95 anziani non autosufficienti di entrambi i sessi.

Ogni piano costituisce un nucleo di 19 posti letto suddivisi in 1 camera singola, 2 triple e 6 doppie, tutte con bagno. Presso ogni nucleo vi è un soggiorno e una tisaneria.



Internamente la struttura è dotata di due palestre: una attrezzata e dedicata alla riabilitazione motoria, l'altra dedicata alla terapia occupazionale.

Al piano terra si trova il salone utilizzato dal servizio di animazione per lo svolgimento delle attività ludico ricreative.

Altre aree fruibili dagli ospiti e loro familiari sono l'angolo ristoro, dove si trovano alcuni distributori automatici e tavolini dove poter sostare.

La cappella, sempre aperta e dove ogni sabato alle 10.00 viene celebrata la S. Messa.

Sempre al piano terra si trovano gli uffici amministrativi e medici.

Al seminterrato, è collocato il locale dedicato al servizio di parrucchiere donna .

All'esterno il giardino dove è possibile fare piccole passeggiate; durante i mesi estivi viene attrezzato con ombrelloni, tavolini e sedie e in alcune occasioni diventa luogo di attività di animazione.

Organizzazione e servizi offerti

Organizzazione

Dal punto di vista organizzativo e gestionale, la R.S.A. è una struttura specifica del settore socio-sanitario dell'ASP che fa capo al Direttore Socio Sanitario aziendale .

Accoglienza e presa in carico dell'ospite

L'accoglienza in RSA è un passaggio delicato che coinvolge l'ospite, i suoi familiari e gli operatori del nucleo abitativo del quale l'ospite medesimo diverrà ospite.

All'ingresso l'ospite ed il familiare vengono accolti dal personale medico ed assistenziale che, seguendo specifici **protocolli** e **procedure**, prende in carico l'Ospite e si adopera affinché il suo inserimento avvenga nel modo più confortevole possibile. Il personale della struttura fornisce informazioni complete sia all'ospite che ai familiari di riferimento, inerenti a tutte le figure professionali interessate al piano assistenziale.

Al momento dell'ingresso, il personale dopo aver informato l'ospite e i familiari fa firmare i consensi (consenso al trattamento dei dati personali, consenso informato al trattamento sanitario, consenso alle più comuni manovre sanitario-assistenziali).

La presa in carico prevede che all'ingresso l'utente consegni la documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, i referti di accertamenti diagnostici, visite specialistiche e a l t r e notizie sanitarie, oltre a eventuali esenzioni, certificazioni di invalidità.

La gestione della carta di identità (custodia e rinnovo), è a carico dell'Ospite o del caregiver; in ogni caso all'atto dell'accoglienza, il personale è disponibile ad un confronto per supportare eventuali situazioni di criticità.

Il medico, dopo un'accurata anamnesi e un esame obiettivo, in collaborazione con l'équipe, redige una prima valutazione multidimensionale del soggetto e di norma entro trenta giorni un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che prevede l'analisi multidisciplinare a 360° dell'ospite.

Il PAI è condiviso e firmato dall'ospite e/o suo familiare di riferimento o dal tutore/amministratore di sostegno.

Periodicamente (generalmente ogni 6 mesi o dopo eventi acuti) la condizione del soggetto viene rivalutata e il PAI modificato alla luce delle novità emerse in caso di eventi significativi sul piano clinico, funzionale, cognitivo e comportamentale. La revisione del PAI è fatta in équipe e nuovamente condivisa con l'ospite e/o il suo *care giver*. La riunione dell'équipe è fissata periodicamente in giorni ed orari prestabiliti.

Nella stesura del PAI sono presi in considerazione i bisogni individuali, la valorizzazione delle capacità residue e le propensioni di ogni persona.

Modello assistenziale

La RSA del Pio Albergo Trivulzio è costituita da più nuclei abitativi; all'interno di ciascun nucleo opera una équipe multi professionale ad essa dedicata, volta ad offrire prestazioni integrate finalizzate al mantenimento e/o al recupero delle capacità psicofisiche delle persone anziane.

Le prestazioni sono erogate attraverso un integrato lavoro di **équipe** composta da

- il medico incaricato della struttura
- l'infermiere
- l'operatore socio assistenziale
- l'assistente sociale
- il terapeuta della riabilitazione (Fisioterapista, Terapista Occupazionale; Psicomotricista, Podologo; Logopedista)
- l'animatore sociale.

Nel corso della degenza viene utilizzato il Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS) che contiene le schede sulle quali vengono riportati (diario clinico assistenziale) tutti gli interventi effettuati dalle varie figure specialistiche coinvolte.

Servizio medico e prestazioni specialistiche

L'assistenza medica viene assicurata sull'arco delle 24 ore: presso la sede del Pio Albergo Trivulzio per le ore serali e nei giorni festivi vi è il servizio di guardia medica presente in struttura, mentre per la struttura RSA Principessa Jolanda vi è il Servizio medico di guardia a chiamata (medici di cooperativa).

In ogni nucleo abitativo è presente un medico dedicato. In ogni Sezione è presente un numero di medici adeguato alla tipologia di Ospiti ricoverati.

Nei periodi di assenza del medico assegnato all'Ospite, l'assistenza è garantita da un altro medico della struttura.

Il nominativo dei medici è esposto nella bacheca di ciascuna sezione con l'indicazione degli orari di ricevimento.

Il medico in RSA garantisce **l'assistenza di medicina di base, svolge cioè le funzioni del Medico di Medicina Generale** e dispone le **visite specialistiche, esami strumentali o di laboratorio**, indagini **radiologiche** ritenute utili ai fini del controllo della **salute dell'Ospite**.

Per le valutazioni specialistiche in regime di SSN, generalmente il medico si avvale della consulenza di specialisti del Poliambulatorio del Pio Albergo Trivulzio, o laddove non possibile, fa riferimento a strutture sanitarie convenzionate con il SSN.

I medici specialisti del poliambulatorio del Trivulzio in casi specifici, svolgono la visita direttamente in sezione, anche la RSA Principessa Jolanda

POLIAMBULATORIO PIO ALBERGO TRIVULZIO

Cardiologia
Centro Alzheimer
Dermatologia
Diabetologia
Dietologia
Endocrinologia
Fisiatria
Gastroenterologia
Geriatrics
Laboratorio analisi (solo per pazienti ricoverati)
Nefrologia
Neurologia
Neurologia-Percorso Parkinson
Oculistica e ortottica
Odontoiatria
Oncologia e ambulatorio cure palliative
Ortopedia
Osteoporosi e Malattie Metaboliche dell'Osso
Otorinolaringoiatria
Pneumologia
Podologia
Psicologia
Punto Prelievi "Sacco"
Radiologia
Reumatologia
Urologia

Per gli ospiti che necessitano di recarsi presso l'ambulatorio specialistico, il trasporto in ambulanza è organizzato dal personale della RSA e non ha costi aggiuntivi per l'ospite.

L'ospite o il suo caregiver, può avvalersi della consulenza di medici privati comunicando e condividendo tale scelta con il medico della sezione; in ogni caso tale consulenza non è vincolante per la programmazione terapeutica scelta dal medico di sezione.

In caso di urgenze ed emergenze clinico-internistiche improcrastinabili, il medico chiama il servizio pubblico di soccorso 118 ed invia il Paziente al pronto Soccorso degli Ospedali, avvertendo i familiari o l'Amministratore di Sostegno (ADS).

Farmaci e presidi

L'Azienda fornisce farmaci, attrezzature e materiale antidecubito ed i presidi per l'igiene e l'incontinenza, nonché per la mobilità a tutti gli ospiti delle sezioni RSA.

L'Ospite può usufruire gratuitamente, previa prescrizione a cura del medico fisiatra, di presidi sanitari e ausili personalizzati tramite ATS, la cui manutenzione è a carico dell'ospite.

Cosa sono i presidi

I presidi sono definiti dal D.M. 332/99 e si dividono in:

DISPOSITIVI PROTESICI MAGGIORI che sono **AUSILI TECNICI** come carrozzine, passeggini, seggioloni, stabilizzatori, stampelle, sistemi di postura, deambulatori. Trattasi cioè di strumenti, attrezzature o sistemi tecnologici di produzione specializzata o di comune commercio, utilizzati da una persona disabile per prevenire, compensare, alleviare o eliminare una menomazione, disabilità o handicap. Trattasi anche di strumenti che consentono di superare barriere all'accessibilità o di compensare limitazioni funzionali per facilitare o rendere possibili le attività della vita quotidiana, facilitare la vita indipendente, rendere più sicuro e meno gravoso il compito della persona che assiste.

DISPOSITIVI PROTESICI MINORI che sono ausili per assorbenza, sacche per stomie, cateteri, ausili antidecubito.

Servizio di Psicologia

L'Unità Operativa Semplice (UOS) Psicologia aziendale eroga, per gli ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), prestazioni diagnostico/valutative (visita specialistica, colloquio psicologico clinico, psicodiagnostica, neuropsicologia) e terapeutiche (psicoterapia, counseling psicologico rivolto al paziente, riabilitazione/attivazione cognitiva). Gli ambiti operativi della UOS Psicologia riguardano le problematiche psicologiche connesse sia con eventi organici patologici sia con disagi e disturbi psichici: entrambi gli ambiti prevedono attività dirette alla persona ed al suo contesto relazionale naturale. Parallelamente altre azioni indirette riguardano il *contesto di cura* ed il *contesto di residenzialità* al fine di ottimizzare l'attuazione di un progetto di cura ed assistenza integrato ed individualizzato.

Le prestazioni di Psicologia vengono erogate previa richiesta di visita specialistica effettuata dal Medico della RSA. Le visite e gli interventi specialistici vengono svolti presso gli ambulatori del Servizio di Psicologia o presso i locali del piano dove è alloggiato l'ospite.

Qualora emergesse l'indicazione per una assunzione in carico dei familiari, le prestazioni di psicologia rivolte ai familiari sono erogate tramite il Servizio Sanitario Nazionale, dietro pagamento ticket salvo esenzioni.

Servizio infermieristico

E' garantita la presenza continuativa di infermieri 24 ore su 24.

Il personale infermieristico è responsabile dell'assistenza generale infermieristica, assicura la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche – terapeutiche e, sulla base della diagnosi infermieristica, definisce le prestazioni assistenziali garantendo la soddisfazione dei bisogni rilevati avvalendosi, ove necessario, dell'opera del personale di supporto.

In ogni sezione vi è un infermiere di riferimento che si occupa dell'organizzazione generale e rappresenta il riferimento per ospiti e parenti e personale della sezione.

L'assistenza è organizzata in modo tale da poter garantire la personalizzazione degli interventi e facilitare il contatto anche con i caregiver.

In ogni sezione, nelle ore diurne è presente almeno l'infermiere di riferimento; durante la sera e la notte, l'assistenza infermieristica è garantita dalla presenza di un infermiere per struttura.

Servizio di supporto dell'assistenza socio-assistenziale

Il servizio di supporto di assistenza è svolto 24 ore su 24 da personale qualificato (operatori socio-sanitari), appositamente formati per essere in grado di soddisfare i bisogni e le necessità degli Ospiti.

Le attività sono finalizzate al recupero o al mantenimento dello stato di benessere dell'ospite e sono regolamentate da specifici protocolli indicanti le modalità di gestione delle prassi assistenziali tra cui la cura dell'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, il supporto nell'alimentazione, ecc.

Direzione delle Professioni Sanitarie

Tutte le professioni sanitarie appartenenti alle discipline quali Scienze Infermieristiche ed Ostetriche, Scienze delle professioni sanitarie della Riabilitazione, Scienze delle professioni sanitarie tecniche e Scienze delle professioni sanitarie della Prevenzione e anche le figure di supporto dell'assistenza, come anche il Servizio di Animazione Sociale, afferiscono alla Direzione Aziendale delle professioni sanitarie (D.P.S.). La D.P.S. è titolare quindi del governo dell'assistenza infermieristica, delle prestazioni tecniche-sanitarie e riabilitative erogate dai professionisti sanitari non medici e delle prestazioni di supporto all'assistenza, comprese le attività di animazione sociale. Fonda le proprie scelte sui principi del *caring* e sui valori etici di rispetto, equità, solidarietà, lealtà, alleanza e cooperazione e promuove il lavoro in team.

In ogni sezione, durante le 24 ore numero degli operatori rispetta i requisiti di accreditamento.

Servizio di riabilitazione

L'equipe riabilitativa comprende il medico fisiatra, il fisioterapista, il terapeuta occupazionale, il logopedista lo psicomotricista e il podologo.

Tutte le figure riabilitative svolgono un lavoro in sinergia con il personale infermieristico, secondo il proprio ruolo e competenza, al fine di mantenere/promuovere le capacità motorie e cognitive degli Ospiti.

All'ingresso o durante la permanenza presso la RSA, il medico in base al quadro clinico dell'Ospite valuta l'opportunità di richiedere una visita fisiatrica.

Successivamente, se l'ospite viene preso in carico dal Servizio di Fisioterapia è sottoposto a interventi riabilitativi e/o di stimolazione cognitiva di mantenimento delle capacità residue .

Il terapeuta occupazionale è l'operatore sanitario la cui attività è finalizzata allo sviluppo e al mantenimento della capacità di agire delle persone. Contribuisce al miglioramento della salute e della qualità di vita. Facilita la partecipazione alla società permettendo di prendere parte alle attività quotidiane. Lo scopo principale della terapia occupazionale è quello di portare il paziente a raggiungere o perlomeno mantenere, il più possibile nel tempo, il più alto grado di autonomia nello svolgimento delle attività di vita quotidiana che rientrano nella definizione del "*prendersi cura di sé*". Tali prestazioni aggiuntive, comprese nella retta, vengono garantite in base alle esigenze dei singoli ospiti mediante personale in possesso del titolo di laurea di terapeuta occupazionale.

Il fisioterapista è l'operatore sanitario abilitato a svolgere in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, diagnosi e riabilitazione dei pazienti affetti da patologie o disfunzioni congenite o acquisite in ambito neurologico, muscolare, scheletrico e viscerale attraverso molteplici interventi terapeutici, quali: terapia fisica, manipolativa, posturale, occupazionale, massoterapia ecc.. E' un professionista la cui figura può spaziare in diversi ambiti sanitari come ortopedia, neurologia, reumatologia, geriatria, cardiologia, pneumologia, pediatria, stomatognatica. Il fisioterapista si avvale dell'anamnesi, cioè la storia del paziente, l'esame fisico e, quando necessario, i risultati di esami di laboratorio (esame radiografico, ecografico ecc..) per effettuare una quanto più corretta e attenta valutazione e stabilire un piano di trattamento adeguato e efficiente per il paziente.

Il logopedista è il professionista che svolge la propria attività nella prevenzione, valutazione e trattamento riabilitativo delle patologie della voce, del linguaggio orale e scritto e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica. Egli ha una laurea che lo abilita alla professione e lavora fianco a fianco a medici specialisti. Può esercitare la sua attività da libero professionista oppure lavorare come dipendente in una struttura sanitaria. Il suo lavoro è suddiviso in diverse fasi:

1. Anamnesi: consiste in domande che mirano a scoprire se ci sono notizie rilevanti nel passato del paziente, nella sua storia clinica o in quella della sua famiglia
2. Test e osservazione: è molto spesso la diagnosi vera e propria, in quanto, i dati rilevati, confrontati quelli di normalità, forniscono degli indici quantificabili del grado di disturbo.
3. Presa in carico: in caso di necessità, il logopedista prende in carico il paziente sottoponendolo ad una terapia di riabilitazione mirata al recupero dei disturbi.
4. Test conclusivo o di controllo: durante o a fine terapia il logopedista effettua nuovamente l'eventuale test per monitorare il miglioramento della situazione.

Lo **psicomotricista** è il professionista che studia l'attività psichica di una persona attraverso il movimento del corpo. Ha come obiettivo quello di prevenire o di ristabilire le funzioni motorie e comportamentali di un paziente. Ha anche il compito principale di avvantaggiare lo sviluppo psicofisico di un individuo in età evolutiva, aiutare a mantenere l'equilibrio psicofisico di adulti o anziani, e contribuire a far vincere i momenti di crisi evolutiva presenti in individui di ogni età. Lo psicomotricista lavora anche stretto contatto anche con i bambini, permettendo loro di acquisire consapevolezza della propria identità corporea. Inoltre, fa in modo che il bambino cresca con un suo equilibrio psicofisico per evitare di vivere delle situazioni di difficoltà come disagi, disturbi o patologie. Inoltre, svolge attività anche nel settore sociale per agevolare i processi integrazione sociale (come ad esempio nelle differenze tra culture o generazioni) e per incentivare la comunicazione e la comprensione anche a livello non verbale.

Il **podologo** è il professionista che tratta direttamente, nel rispetto delle norme vigenti, gli stati algici del piede, dall'età pediatrica a quella geriatrica. Nelle sue competenze rientrano in particolare i trattamenti delle affezioni epidermiche ed ungueali di tipo meccanico o di altra eziologia. I trattamenti sono finalizzati al mantenimento funzionale dei piedi e vengono attuati metodi incruenti, ortesici e idromassoterapici. Infine il podologo assiste all'educazione dei pazienti con patologie a rischio e collabora con le altre professioni sanitarie per la gestione delle persone affette da patologie che richiedono un approccio multi-disciplinare.

Per pazienti con particolare deterioramento cognitivo certificato con specifico test (MMSE), è previsto il percorso di terapia occupazionale.

Il programma riabilitativo può essere svolto attraverso cicli individuali o di piccolo gruppo.

Servizio di animazione sociale

Il Servizio di Animazione Sociale promuove strategie di intervento animativo che attraverso i vari programmi e attività finalizzati, contribuiscono ad intervenire positivamente sulla qualità della vita degli ospiti, mantenendo vivi gli interessi e le potenzialità intellettive, relazionali e affettive degli Ospiti.

Le attività volte a sostenere il coinvolgimento attivo degli ospiti, hanno come obiettivo quello della sollecitazione cognitiva ed emozionale, della relazione, del mantenimento degli interessi e delle capacità residue ed emergenti in un ambito di gruppo, ma sempre con attenzione al singolo per favorire la prevenzione, l'inserimento e l'adattamento nella struttura.

La Sede del Servizio è situata nel corpo centrale del Trivulzio presso il Centro del tempo Libero che è uno dei quattro spazi animativi di medio e grande gruppo dislocati all'interno della Struttura.

Presso la RSA principessa Jolanda vi è la presenza di un animatore dedicato alla programmazione delle attività in Struttura.

Le iniziative/attività che in diverse circostanze hanno la caratteristica di essere pianificate attraverso percorsi tematici che scandiscono i vari periodi dell'anno, riguardano: attività ludiche, attività di stimolazione cognitiva, attività di socializzazione, espressive/creative, culturali, ricreative, attraverso la proposizione di giochi tradizionali e a tema, attività di scambio socio-relazionale in piccolo e medio gruppo, ascolto guidato della musica, feste e spettacoli, concerti, letture, attività inerenti l'attualità, cineforum, feste di compleanno e preparazione alle festività, momenti mirati di ascolto e di dialogo.

Vengono svolti anche laboratori creativi espressivi attraverso il colore, la scrittura creativa, la musica, il teatro. Presso la RSA principessa Jolanda viene svolta anche attività assistita con animali.

Per ospiti per i quali nulla osta da parte del medico, il Servizio di Animazione organizza anche brevi uscite per riscoprire i luoghi di Milano.

Le attività si svolgono nell'arco della settimana e vengono presentate attraverso locandine affisse nei corridoi e nelle bacheche delle sezioni RSA. e si svolgono prevalentemente presso gli spazi dedicati o in apposite aree all'interno di ciascuna sezione/nucleo. Sul sito web aziendale, www.iltrivulzio.it, sono pubblicati i calendari mensili relativi alle attività di animazione, sia per il Trivulzio, sia per la RA Principessa Jolanda.

Sia per il Trivulzio sia per la RSA Principessa Jolanda, viene redatta e stampata una pubblicazione mensile che raccoglie i contributi di Ospiti, Familiari, Volontari, Amici, Dipendenti. L'opuscolo relativo all'attività del Trivulzio è anche scaricabile dal sito dell'ASP all'indirizzo www.iltrivulzio.it.

In occasione delle feste natalizie quasi tutte le attività sono caratterizzate da questa circostanza e rendono questo periodo di festa particolarmente coinvolgente. Presso il Trivulzio viene anche organizzato un mercatino a cura dei Volontari che afferiscono al Servizio Animazione.

Ogni anno, verso fine maggio, viene organizzata presso la sede del Trivulzio una giornata con giochi e attrazioni rivolta ai figli e i nipoti dei dipendenti e ai bimbi del territorio, alla quale gli ospiti del Trivulzio e i loro familiari partecipano numerosi. Questa manifestazione è frutto della collaborazione tra i vari Servizi dell'Azienda (cucina, manutenzione, pulizie...).

Presso la RSA Principessa Jolanda ogni anno, verso la metà del mese di giugno viene organizzata l'iniziativa "Buon Compleanno Principessa Jolanda" all'interno della quale si inseriscono momenti di festa, di presentazione delle attività svolte, di rielaborazione degli interventi realizzati, con il coinvolgimento di ospiti, parenti ed operatori della struttura.

Il coinvolgimento dell'ospite e la partecipazione alle attività di animazione sociale avviene secondo quanto previsto dal PAI.

Servizio sociale

In RSA il Servizio Sociale svolge attività di consulenza e di informazione alle famiglie in merito alle modalità di ammissione per il ricovero. Inoltre, agevola la fase di inserimento e adattamento dell'Ospite nella sezione (in collaborazione con l'équipe assistenziale), e supporta l'Ospite e la famiglia riguardo a problemi di ordine sociale eventualmente emergenti. Offre la consulenza per la gestione dei ricorsi per Amministrazione di Sostegno, pratiche di Invalidità Civile e, più in generale, per l'accesso alle risorse dei servizi del territorio.

Il Servizio Sociale ha sede presso il Pio Albergo Trivulzio; presso la RSA Principessa Jolanda è garantita la presenza di un assistente sociale dedicato.

Il Servizio Sociale è collocato presso la sede del Trivulzio (accesso dall'ingresso principale Via Trivulzio, 15-Milano) ed è contattabile

- al tel. **02/4029289 - 02/4029293 - 02/4029389 02/4029515 - 02/4029518**
- via e-mail serviziosociale.2@trivulziomail.it
serviziosociale.3@trivulziomail.it
serviziosociale.4@trivulziomail.it

Servizio di ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

I pasti vengono preparati dal Servizio di Cucina interno che ha sede presso il Pio Albergo Trivulzio. Per la RSA principessa Jolanda il trasporto viene effettuato due volte al giorno (pranzo e cena; la colazione è preparata presso ciascun nucleo).

I menù sono elaborati in collaborazione con il Servizio di Dietologia del Pio Albergo Trivulzio e consentono ai residenti la possibilità di scegliere tra diverse proposte alternative, sono inoltre preparate diete speciali personalizzate dietro prescrizione del medico curante.

I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.

Si riporta in allegato, a titolo meramente indicativo, menù tipo (**ALL.4**) per i pranzi, le cene e le merende.

Generalmente i pasti vengono serviti nelle sale da pranzo di ciascuna sezione e nel caso si reputi necessaria la permanenza a letto del residente, i pasti vengono serviti in camera.

Gli ospiti che non sono in grado di consumare autonomamente il pasto, sono assistiti dal personale di sala.

Il **dietista** è un professionista tecnico-sanitario. Organizza e coordina le attività specifiche relative all'alimentazione in generale e alla dietetica in particolare e collabora con gli organi preposti alla tutela dell'aspetto igienico sanitario del servizio di alimentazione. Inoltre elabora, formula e attua le diete prescritte dal medico e ne controlla l'accettabilità da parte del paziente; studia ed elabora la composizione di razioni alimentari atte a soddisfare i bisogni nutrizionali di gruppi di popolazione e pianifica l'organizzazione dei servizi di alimentazione di comunità di sani e di malati. Infine può svolgere attività educativa e di informazione finalizzate alla diffusione di principi di alimentazione tali da consentire il recupero e il mantenimento di un buono stato di salute del singolo, di collettività e di gruppi di popolazione. Trattandosi di uno specialista dell'alimentazione, il dietista non può prescrivere farmaci ai pazienti.

I familiari degli Ospiti delle RSA collocate all'interno del Pio Albergo Trivulzio possono fruire del pasto (pranzo) presso la mensa aziendale al costo di

- 3€ per i familiari e *care giver* in possesso di certificazione dell'infermiere di riferimento attestante attività continua assistenziale al congiunto.
- 7€ per i familiari non in possesso di certificazione dell'infermiere di riferimento attestante attività continua assistenziale al congiunto.

L'azienda adotta il sistema HACCP.

Servizio lavanderia

Il servizio di lavanderia comprende il servizio di lavanderia piana e il servizio di lavanderia dei capi personali. Il **servizio di lavanderia piana** garantisce la fornitura di biancheria da letto, da bagno e per il soggiorno. Il **servizio di lavanderia dei capi personali** è garantito da una ditta esterna.

E' necessario che il familiare /care giver verifichi periodicamente la completezza e lo stato di usura del corredo dell'Ospite, in modo da garantire sempre una quantità sufficiente di capi. Al fine di garantire sempre un idoneo corredo, è anche da tenere presente che mediamente i capi di biancheria ritornano dal lavaggio ogni 20 giorni.

Tutti gli indumenti ed i capi di biancheria dell'Ospite, devono essere etichettati all'atto dell'ingresso in RSA, inclusi quelli consegnati successivamente al ricovero. L'etichettatura dei capi è a carico dell'Ospite o del familiare/care giver: le etichette sono fornite dal servizio di etichettatura, devono essere ritirate a cura del familiare/care giver e devono essere apposte su ciascun capo **tramite cucitura**.

Qualora il familiare/care giver si trovi in difficoltà ad apporre le etichette, può eventualmente rivolgersi al **servizio interno di etichettatura**, senza alcun onere aggiuntivo alla retta.

In caso di ammanco di capi di biancheria personale, è possibile verificarne la giacenza presso il suddetto servizio etichettatura, dove vengono custoditi per due mesi. Per il reperimento dei capi, presso ogni sezione è affisso il cartello con tutte le informazioni necessarie. L'ASP non risponde dell'ammanco di indumenti non etichettati.

Il Servizio etichettatura è all'interno della sede del Pio Albergo Trivulzio, piano T corridoio lato EST ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.00.

Per ogni informazione o altra necessità è possibile rivolgersi al coordinatore o all'infermiere di riferimento della sezione.

Il servizio di etichettatura è un servizio interno che nasce per far fronte alla necessità di identificare i capi di vestiario delle persone sole accolte presso le RSA aziendali. In caso di difficoltà, il familiare/care giver può fruire gratuitamente di tale servizio per l'identificazione dei capi del proprio congiunto/assistito. Il servizio di etichettatura provvederà a restituire i capi etichettati dopo aver assolto alle necessità istituzionali.

Servizio di assistenza religiosa

Viene garantito ai residenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni e degli ideali religiosi e morali di ognuno.

I residenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi all'infermiere di riferimento per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Il servizio religioso cattolico è curato in convenzione con l'Arcidiocesi di Milano e garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della S. Messa. Presso l'Azienda sono presenti sacerdoti che effettuano frequenti visite nelle sezioni e, se richiesti, svolgono la celebrazione dei riti funebri (con l'aiuto in certi casi all'elaborazione del lutto).

Presso il Trivulzio

- ogni sabato e vigilia, vi è celebrazione della santa messa nel grande corridoio lato ovest ore 10.00 e in chiesa ore 16.15
- ogni domenica e festa vi è la celebrazione della santa messa nel grande corridoio lato est ore 9.45 e in chiesa ore 10.45
- ogni giovedì i ministri straordinari della Comunione Eucaristica si recano nelle sezioni a portare la Santa Comunione, dopo la messa delle ore 16.00.

Presso la RSA principessa Jolanda invece è presente una cappella, dove settimanalmente

- ogni sabato di vigilia di festa santa messa ore 10.30
- ogni martedì ore 16.15 - 17.15 catechesi
- a Natale la benedizione natalizia ai piani

Presso la Chiesa Immacolata Concezione del Trivulzio (collocata all'interno del chiostro) si svolgono alcune feste ed eventi dell'anno:

- 8 settembre festa della Natività della Beata Vergine Maria: messa di inizio anno con messaggio
- 8 dicembre festa dell'Immacolata patrona della nostra chiesa.
- celebrazioni natalizie nelle sezioni
- 31 dicembre Te Deum con l'Arcivescovo
- 11 febbraio Giornata Mondiale del Malato
- Triduo pasquale
- mese di maggio, recita S. Rosario nel chiostro e nelle sezioni

Presso il Trivulzio, all'interno della struttura Bezzi è presente un locale culto sempre aperto.

Servizi alla persona

All'interno del Pio Albergo Trivulzio è presente l'Ufficio Servizi alla Persona e Medicina Legale che supporta l'Ospite ed il Familiare nel disbrigo di pratiche rientranti

- nell'ambito della medicina legale, quali ad esempio
 - Invalidità Civile (Prima visita e aggravamento) anche per persone non trasportabili fuori dalla RSA
 - Gestione Traslazione Cadaveri (r. diagnostico – autopsie – sale commiato)
 - Prescrizione per fornitura presidi incontinenza e altri presidi sanitari.
- nell'ambito degli obblighi anagrafici, quali ad esempio
 - Emissione carta di identità (solo per Milano – costo 22,50€)
 - Atti anagrafici (per tutta Italia) , notarili, bancari , legali
 - Variazione indirizzo/residenzaL'Ufficio Servizi alla persona, inoltre gestisce rapporti con alcuni enti esterni per soddisfare eventuali specifiche necessità.

La sede dell'Ufficio Servizi alla Persona è in Via Trivulzio n.15.

Riceve il pubblico su appuntamento contattando il n. 02/4029308 (è attiva una segreteria telefonica).

Servizio funebre

La **camera mortuaria del Pio Albergo Trivulzio** è aperta

- da lunedì a sabato 08.00/12.00-13.30/16.00
- domenica e festivi 08.00/12.00

Vi si accede da Viale Bezzi n. 12 ed è contattabile al numero 02/4029256.

Presso la **RSA Principessa Jolanda** la camera mortuaria è aperta tutti i giorni dalle 07.00 - 20.40 circa. Per contatti è disponibile il n. del centralino: 02/499861.

A richiesta del familiare di un ospite residente presso la sede del Pio Albergo Trivulzio, la cerimonia funebre può essere svolta presso la Chiesa. Per gli ospiti della RSA Principessa Jolanda, la cerimonia funebre a richiesta del familiare può essere svolta nella Cappella .

Giornata tipo in RSA

La giornata in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che cercano di conciliare le necessità dei singoli Ospiti con le esigenze organizzative delle attività assistenziali.

Igiene personale dell'ospite

La cura e l'igiene dell'ospite vengono garantite dall'operatore di supporto tutte le mattine più al bisogno nel corso della giornata.

L'**igiene personale** viene garantita attraverso l'igiene intima e della parte superiore del corpo tutti i giorni e tutte le volte che l'Ospite lo necessita, attraverso l'utilizzo di presidi idonei (manopole saponate).

L'**igiene totale** in vasca viene garantita in base alle condizioni dell'Ospite almeno ogni 15 giorni. Qualora le condizioni cliniche dell'Ospite non lo consentono, l'igiene totale viene effettuata a letto mediante l'utilizzo di bagno schiuma e shampoo per capelli (spugnatura).

Durante l'effettuazione dell'igiene totale (in vasca o a letto), il personale provvede al taglio delle unghie di mani e piedi. L'igiene totale può essere programmata il mattino o il pomeriggio.

Il **controllo dei presidi assorbenti** viene assicurato almeno 4 volte al giorno e tutte le volte che si rende necessario.

Tali attività sono programmate e coordinate quotidianamente in relazione alle condizioni cliniche dell'Ospite.

Il referente dell'organizzazione e gestione di tali attività è il coordinatore infermieristico o l'infermiere presente in sala.

Schema giornata tipo – gli orari sono indicativi

dalle 7.30 alle 11.30	inizia la giornata dell'ospite con l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni a cura d e gli operatori assistenziali ed infermieristici(*). Vengono svolte le prestazioni di pertinenza medica, infermieristica, riabilitativa se prevista e di animazione sociale
entro le 09.30	viene effettuata la distribuzione della colazione, tranne nei casi particolari per necessità del singolo Ospite
alle ore 12.00	viene servito il pranzo, con possibilità di menù a scelta.
alle 13.30 alle 15.00	agli ospiti viene riservata qualche ora per il riposo e la possibilità per quanti lo desiderano, di trattenersi nei locali di soggiorno.
dalle 15.00 alle 16.30	Viene garantita la mobilizzazione(se non vi sono diverse indicazioni da parte del medico o se l'ospite si rifiuta), la somministrazione della terapia a cura degli operatori assistenziali ed infermieristici. Per gli ospiti che lo desiderano viene garantita attività animativa nelle sezioni o negli spazi indicati
dalle 16.00/16.30	viene effettuata la distribuzione della merenda e viene svolta l'attività di animazione pomeridiana
alle 18.00	inizia la distribuzione della cena
alle 19.00/19.30	gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

(*) per approfondimenti sulle attività di pertinenza

- degli infermieri si rimanda al **Decreto ministeriale** 14 settembre 1994, n. 739
- degli operatori di supporto si rimanda all'Accordo sancito dalla Conferenza Stato-Regioni nella seduta del 22 febbraio 2001 tra il Ministro della Sanità, il Ministro della Solidarietà Sociale, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano.

Nell'arco delle 24 ore, per gli ospiti che non possono essere mobilitati, il personale effettua la mobilitazione e i cambi posturali secondo la programmazione del PAI.

Durante la **notte** presso ogni sezione, il **servizio sorveglianza** viene assicurato dagli operatori in turno (infermieri e operatori socio sanitari) che monitorano gli Ospiti e provvedono alla somministrazione di terapie se necessario.

In caso di necessità, l'ospite può attivare l'impianto di chiamata tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo.

Orario di ricevimento dell'équipe

Gli orari di ricevimento dell'équipe sono definiti e visibili all'interno di ciascuna sezione. In caso di assenza programmata e/o prolungata da parte dell'infermiere di riferimento e/o del medico, l'ospite e il familiare sono avvisati tramite apposito avviso affisso nella bacheca di sezione. L'avviso riporta anche i nominativi dei sostituti.

Orario visite

La visita di familiari e amici è consentita tutti i giorni della settimana con accesso libero nelle ore diurne, purché si rispetti la tranquillità e la privacy degli Ospiti e delle attività svolte dagli operatori. Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 l'accesso è invece regolamentato.

Uscite autorizzate

Familiari o amici possono chiedere permessi di uscita dell'Ospite, sia giornalieri che per più giorni, previa autorizzazione della struttura e della Direzione Socio Sanitaria. Per assenze fino a 20 giorni/annui è previsto il pagamento dell'80% della retta giornaliera, per i giorni di assenza.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per trasferimento presso il domicilio o altra struttura e possono essere determinate da una **richiesta spontanea dell'Ospite e/o dai Familiari** o da una valutazione del medico.

Le attività di prassi che prevedono le dimissioni dell'Ospite per trasferimento presso altra struttura o domicilio, devono essere precedute sempre da una visita preliminare da parte del Medico.

Modalità di accesso in RSA

Per accedere in RSA è necessario essere **residenti in Regione Lombardia**.

Al momento della richiesta, è necessario fornire i seguenti documenti:

- **domanda di inserimento presso le RSA** da compilarsi dall'interessato o dai familiari
- **scheda sanitaria**, da compilarsi a cura del Medico curante
- **fotocopia del codice fiscale**
- **fotocopia del tesserino sanitario**
- **fotocopia della carta d'identità**
- **fotocopia del verbale di invalidità civile** (oppure, se ancora non si dispone di tale documento, della relativa domanda per il riconoscimento).

La **domanda di inserimento presso le RSA, comprende anche la scheda sanitaria** può essere richiesta presso l'Accettazione Amministrativa (tel. 02-4029683) o scaricata dal sito www.iltrivulzio.it

La domanda, corredata della documentazione richiesta, va riconsegnata (su appuntamento) al **Servizio Sociale** che fornirà ogni consulenza necessaria al ricovero.

Il **ricovero in RSA è subordinato all'esito favorevole della valutazione** sanitaria e sociale effettuata dalla Direzione Socio sanitaria e dal Servizio Sociale ed alla sottoscrizione di un contratto di solvenza .

In caso di esito favorevole la domanda viene inserita in una **lista di attesa** secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

La lista d'attesa è gestita secondo i criteri previsti dalle disposizioni vigenti, con particolare attenzione rispetto a quanto indicato nella DGR n. VII/6587 del 29/10/01 della (ex) Direzione Generale-Settore Famiglia e Solidarietà Sociale della Regione Lombardia (*ora Famiglia , Politiche sociali e Pari opportunità*).

L'Azienda gestisce l'accesso alle proprie RSA attraverso un sistema informatizzato sotto la responsabilità diretta della Direzione Socio Sanitaria che ne cura i flussi informativi con gli enti di vigilanza e controllo (Comune, ATS Regione Lombardia) in collaborazione con il Servizio Accreditamento dell'ASP.

Il Servizio Sociale aziendale, secondo le proprie competenze, valuta la disponibilità di posti letto e fornisce informazioni sui tempi d'attesa sulla base dei dati registrati e, previa valutazione sanitaria, sociale e amministrativa, comunica all'interessato in lista di attesa o a un suo referente, la disponibilità del posto letto e le modalità per l'inserimento in struttura.

A fronte di tre rinvii da parte dell'utente per l'inserimento in RSA, la domanda viene archiviata.

Cosa portare all'ingresso in RSA

Al momento dell'ingresso dovranno essere consegnati i documenti attestanti le eventuali esenzioni, con relative tessere con codici esenzione dal pagamento del ticket per le prestazioni sanitarie erogate in regime SSR; in assenza di tale documentazione sarà dovuta al SSR la quota ticket sanitario.

E' importante che ogni l'Ospite abbia un corredo di indumenti personali, comodi e adeguati alla stagione, biancheria intima e l'abbigliamento necessario per la notte.

Se di uso abituale o comunque graditi, profumo, creme, deodoranti, monili e tutto ciò che permette di mantenere le proprie abitudini, compatibilmente con lo stato di salute e le necessità assistenziali. È ammesso l'uso di telefono cellulare.

Per personalizzare il proprio spazio di degenza è possibile portare piccoli oggetti (es: fotografie, quadri, piccole piante).

Per la custodia di piccole somme l'Ospite può rivolgersi all'infermiere di riferimento.

L'Azienda non assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento di denaro , di smarrimento o danneggiamento e di oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, corsetti, ecc.) di proprietà dell'Ospite.

E' opportuno pertanto che l'ospite non porti con sé somme eccessive né oggetti preziosi e che parenti e conoscenti non ne lascino all'Ospite.

Riguardo agli apparecchi acustici e alle protesi di qualsiasi tipo, di proprietà dell'Ospite, si precisa che tutti gli interventi di manutenzione e, ivi compresa l'eventuale sostituzione delle batterie, sono a carico dell'Ospite stesso e/o del familiare/caregiver.

Gli apparecchi di protesica (occhiali, dentiera, protesi acustica, bastone, ecc.) in dotazione all'Ospite, vanno segnalati al personale infermieristico all'accoglimento in sezione.

L'eventuale smarrimento o rottura vanno segnalati tempestivamente all'Infermiere di turno e successivamente l'ospite o il suo familiare/AdS provvederà, esclusivamente a fini assicurativi, a fare regolare denuncia presso l'URP.

Qualora si evinca responsabilità del personale di assistenza, l'Azienda provvederà al rimborso tramite la propria compagnia di assicurazione.

Retta e servizi

L'ammontare della retta per i posti letto gestiti direttamente dalla ASP IMMES e Pio Albergo Trivulzio è determinato dalla diversa tipologia di camera: camera singola, doppia o tripla e dalla Struttura RSA scelta.

L'amministrazione si riserva il diritto di variare, dandone comunicazione tempestiva, la retta giornaliera a carico dell'Ospite, sulla base dell'aumento dei costi di esercizio.

La retta per il ricovero è a carico dell'interessato, del tutore e/o degli obbligati per legge ed è fatto esplicito divieto alla cessione del contratto stesso.

Il pagamento della retta è richiesto sino al giorno antecedente le dimissioni o il decesso dell'ospite.

Il costo complessivo della degenza in RSA, si compone di due distinte quote:

- la quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Regionale, corrisposta dall'ATS dell'interessato;
- la quota socio-assistenziale alberghiera, ossia la retta a carico della persona interessata al ricovero o degli obbligati per legge comprensiva dei servizi sotto specificati.

La RSA del Pio Albergo Trivulzio e la RSA Principessa Jolanda offrono la possibilità di effettuare **ricoveri temporanei** per minimo 30 giorni/massimo due mesi ad una retta giornaliera agevolata di € 69,00 per camere a due o tre letti (escluso nucleo Alzheimer).

Le **rette standard** variano a seconda della sezione e della tipologia di camera scelta:

SEZIONE PIO XI

SEZIONE SCHIAFFINATI (NUCLEI 1-2-3-4-5)

€92,64 al giorno per Ospite in camera a un letto

€82,64 al giorno per Ospite in camera a due letti

€73,46 al giorno per Ospite in camera a tre letti

SEZIONE FORNARI (2°, 3°, 4° piano)

SEZIONE BEZZI (NUCLEI A ,B)

€92,64 al giorno per Ospite in camera a un letto

€82,64 al giorno per Ospite in camera a due letti (2°, 3°, 4° piano).

SEZIONE FORNARI

Nuclei Specialistici Alzheimer (piano rialzato e 1° piano)

€82,64 al giorno per Ospite

SEZIONE BEZZI 2C

€84,00 al giorno per Ospite in camera a un letto con un entry level pari a € 79,00 per i primi due mesi

€74,00 al giorno per Ospite in camera a due letti con un entry level pari a € 69,00 per i primi due mesi

RSA PRINCIPESSA JOLANDA

€106,10 al giorno per Ospite in camera a un letto

€82,64 al giorno per Ospite in camera a due letti

€73,46 al giorno per Ospite in camera a tre letti

Per qualsiasi informazione è possibile rivolgersi
all'**Accettazione Amministrativa Tel. 02 4029.683**
dal lunedì al giovedì 08.45-16:00 – il venerdì 08.45-14:00

Per **visitare** le **RSA Pio XI, Bezzi, Fornari e Schiaffinati** è possibile rivolgersi al **Servizio Sociale** al quale si accede dall'ingresso principale (Via Trivulzio, 15-Milano).
tel. 02/4029289 - 02/4029293 - 02/4029389 02/4029515 - 02/4029518

E-mail: serviziosociale.2@trivulziomail.it
serviziosociale.3@trivulziomail.it
serviziosociale.4@trivulziomail.it

Per qualsiasi informazione e per **visitare** la struttura della RSA Jolanda è possibile rivolgersi all'**Accettazione Amministrativa della RSA Principessa Jolanda (Via sassi , 4 Milano)**

tel. 02 49986.311 - 02 49986.312

fax 02 49986.300

e-mail - rsa.principessajolanda@pioalbergotrivulzio.it

L'Azienda in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, rilascia la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi (**ALL. 6**). (Le spese relative al ricovero in RSA sono fiscalmente deducibili in conformità alla DGR – Lombardia n° 26316 del 21.03.1997)

L'interessato può rivolgersi al Comune di residenza per verificare la possibilità di richiedere un contributo per la copertura totale o parziale della retta.

Ogni Comune adotta una propria regolamentazione della materia.

Prima del ricovero in RSA è prevista la sottoscrizione di un "contratto di solvenza", consultabile sul sito internet www.iltrivulzio.it.

All'atto della sottoscrizione è richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero calcolato sulla base della retta giornaliera ed è pari ad una mensilità. La somma sarà restituita, salvo deduzioni, alla fine del periodo contrattuale.

Per eventuali assenze dalla struttura RSA, la retta è calcolata secondo l'art. 9 del contratto di solvenza.

La durata minima e la rescissione del contratto di solvenza sono regolamentate all'art. 10 dello stesso che recita "La durata minima del periodo di soggiorno è di 30 giorni. Qualora l'obbligato intenda recedere dal presente contratto dovrà dare preavviso all' ufficio Accettazione Amministrativa con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata, provvedendo al ritiro dalla RSA dell'Ospite ricoverato, fermo restando l'obbligo di corrispondere le rette arretrate e maturate fino alla data di permanenza in Istituto. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento dei 15 giorni previsti, che decorrono dalla data di ricezione della comunicazione scritta".

La RSA ha la facoltà di recedere dal contratto e di dimettere in qualsiasi momento l'ospite quando le sue condizioni fisiche o mentali non si adattino, secondo parere medico espresso, alle caratteristiche assistenziali e curative della RSA stessa.

Nel caso ciò si rendesse necessario, ad insindacabile giudizio del medico della RSA, l'ospite o chi per esso, su semplice richiesta dell'Azienda, dovrà provvedere al trasferimento/dimissioni entro 10 giorni dalla comunicazione e sarà tenuto a corrispondere la retta sino al giorno dell'effettiva dimissione.

In caso di recesso e risoluzione del contratto determinati da mancati pagamenti della retta, le dimissioni dell'ospite avverranno in forma protetta.

In caso di assenza temporanea dell'Ospite, la retta è pari all'80% dell'importo previsto per un massimo di 20 giorni/annui se l'assenza è volontaria; qualora si tratti di assenza per motivi di salute (es. ricovero ospedaliero) la retta giornaliera è pari all'80% dell'importo previsto, senza limiti di tempo.

Servizi compresi nella retta (non scorporabili)

- servizio medico, infermieristico, assistenziale e quanto previsto nel PAI
- servizio di lavanderia piana e biancheria personale
- servizio di ristorazione
- barbiere (servizio di rasatura) due volte alla settimana
- parrucchiere (servizio di taglio) per uomo e donna, anche per gli Ospiti allettati una volta al mese
- servizio di podologia su segnalazione del medico o dell'infermiere di riferimento
- custodia di denaro e valori di modesta entità
- TV nelle aree comuni e nelle camere
- consultazione gratuita dei quotidiani e di alcune riviste
- servizio di trasporto in autoambulanza per effettuazione di esami/visite o in caso di ricovero in ospedale.

Servizi non compresi nella retta

- trasporti in ambulanza per visite private e accertamenti per l'invalidità
- servizio di etichettatura dei capi di biancheria personale dell'Ospite
- servizi di parrucchiere/barbiere per prestazioni extra quali tinta, permanente, taglio e piega.
- consumazioni al bar
- consumazioni ai distributori automatici di bevande ed alimenti
- giornali e riviste ad uso privato
- pagamento ticket SSR in assenza di esenzioni
- fornitura apparecchi protesici
- spese e organizzazione dei funerali
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- tutto quanto non esplicitamente previsto nell'art. 3 del "Contratto di solvenza"

Informazioni generali

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività assistenziali al fine di evitare disagi agli Ospiti residenti e vengono supervisionati da personale infermieristico che rileva eventuali criticità.

Periodicamente vengono eseguiti lavori di pulizia straordinaria; l'esecuzione di tali interventi è monitorata tramite procedure specifiche aziendali.

Tutti i prodotti usati rispondono alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza). Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Reception- Centralino

La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità. Presso le strutture è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti sia dall'interno sia dall'esterno.

Il servizio è attivo sette giorni su sette nell'arco delle 24H presso il Pio Albergo Trivulzio.

Presso la RSA Principessa Jolanda il servizio di centralino è attivo sette giorni su sette dalle ore 07.00 alle ore 20.30; nella altre fasce orarie le chiamate sono prese in carico dagli operatori di turno.

Servizio di sorveglianza

Durante la notte presso ogni sezione, il servizio di sorveglianza viene assicurato dagli operatori in turno (infermieri e operatori socio sanitari) che verificano costantemente gli Ospiti e provvedono alle terapie.

La struttura è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dall'ospite tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Servizio ristoro-Bar-Edicola

In tutte le strutture sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks.

Inoltre, presso il Pio Albergo Trivulzio è presente il bar dove vengono venduti anche periodici e quotidiani.

Reperibilità dei familiari

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento, con i familiari o tutore dell'ospite. I familiari o il tutore, quindi, dovranno indicare il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono, indirizzo e-mail, fax,), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

Rilascio del fascicolo sanitario sociale

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda all'Ufficio Cartelle Cliniche della Direzione Socio Sanitaria del Pio Albergo Trivulzio.

La copia conforme di cartella clinica o documentazione sanitaria viene rilasciata al diretto interessato o ad un delegato, all'eventuale Tutore o Amministratore di Sostegno, in caso di decesso al Familiare che ne fa richiesta, ai medici di strutture sanitarie che ne fanno richiesta per motivi assistenziali, all'Autorità Giudiziaria.

Il documento viene rilasciato dopo 28 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista

- Cartella clinica fino a 100 fogli € 20
- Cartella clinica oltre 100 fogli € 30
- Cartella Day Hospital e DH ambulatoriale € 20
- Cartella DH riabilitazione € 6

Per prendere visione di documenti radiografici viene richiesto il versamento di € 100 a titolo di deposito cauzionale che viene restituito all'avente diritto contestualmente alla riconsegna delle radiografie.

L'Ufficio Cartelle Cliniche è collocato in prossimità della portineria della sede di via Trivulzio 15 ed è aperto al pubblico dal Lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 14.00.

Per informazioni e richieste tel. 02 4029 401 – fax 02 4029 519.

Oggetti smarriti e/o danneggiati

La segnalazione di smarrimento o danneggiamento di oggetti personali, ed eventuale richiesta di risarcimento, va presentata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che la inoltra all'Area Affari Generali e Legali per competenza.

L'eventuale smarrimento o rottura vanno segnalati tempestivamente all'Infermiere di turno e successivamente, l'ospite o il suo familiare/AdS provvederà, esclusivamente a fini assicurativi, a fare regolare denuncia presso l'URP.

Qualora si evinca responsabilità del personale di assistenza, l'Azienda provvederà al rimborso tramite la propria compagnia di assicurazione.

Volontariato

All'interno delle strutture dell'A.S.P. operano cinque associazioni di volontariato, i cui aderenti, animati da spirito di solidarietà verso chi soffre, si mettono **gratuitamente** a disposizione degli ospiti e dei degenti per aiutarli nel far fronte alle esigenze quotidiane, senza però interferire nell'attività di assistenza medico-infermieristica.

L'attività di volontariato è regolamentata da convenzioni in essere tra l'A.S.P. e ciascuna Associazione di Volontariato e i volontari, pur non essendo dipendenti dell'Azienda, sono abilitati ad alcune attività con lo scopo di integrare il loro operato con quello svolto dal personale dipendente.

I volontari sono riconoscibili dal cartellino apposto sul camice.

L'Associazione che svolge attività presso l'Hospice del PAT è la

LILT - Lega italiana per la lotta contro i tumori

Contatti Tel. 02/4029541 - e-mail: info@legatumori.mi.it

Le altre Associazioni che attualmente cooperano all'interno dell'Azienda sono:

A.M.I. - Associazione Maria Immacolata

Contatti Tel. 02.4035756 - e-mail: donstucchi@trivulziomail.it

A.V.O. - Associazione Volontari Ospedalieri

Contatti Tel. 02/4036231 - e-mail: avo.pat@libero.it

Comunità Sant'Angelo

Contatti Tel. 02/405963

Linea Anni Più

Contatti Tel. 02/4035865 e-mail: annipiu@libero.it

Comitato parenti RSA

L'ASP favorisce la partecipazione degli Ospiti e loro familiari e a tal proposito ha sottoscritto una convenzione con il Comitato Parenti RSA. (rif. www.iltrivulzio.it=>amministrazionetrasparente=> provvedimenti commissariali => Provv. Comm n. 112 del 25.5.2015)

Personale esterno incaricato dai familiari

All'interno delle strutture RSA aziendali è consentita la presenza dei badanti privati che è regolamentata da una procedura interna. Qualsiasi forma di sostegno alle persone ricoverate non può in nessun caso esprimersi in azioni che rientrino negli adempimenti previsti per il personale medico, infermieristico e tecnico.

I familiari o gli assistenti familiari devono svolgere esclusivamente (salvo eccezioni specifiche e documentate) funzioni di supporto, compagnia ed attenzione, accompagnamento, ascolto dell'ospite con preclusione ad ogni attività infermieristica e/o medica e/o tecnico-professionale e hanno l'obbligo di non interferire nelle attività del personale sanitario o sostituirsi ad esso.

La presenza di persone che si occupano dell'attività di sostegno dell'ospite deve essere autorizzata su richiesta del ricoverato e/o dei suoi familiari, indirizzata all'infermiere di riferimento della sezione di residenza.

Norme di comportamento

L'Amministrazione, attraverso l'approvazione del Codice di comportamento dei dipendenti dell'ASP IMMeS e PAT, ha voluto non solo regolamentare e disciplinare il comportamento dei dipendenti nei confronti dell'azienda stessa, bensì offrire una garanzia di correttezza ai cittadini fruitori dei servizi offerti dall'ASP IMMeS PAT.

A tale proposito, sotto si riportano alcuni concetti espressi all'interno del Codice su indicato, mentre per gli approfondimenti, si rimanda al testo completo del Codice di comportamento dei dipendenti dell'ASP IMMeS e PAT approvato con DC 1=2 del 14.1.2014 e pubblicato sul sito web aziendale "iltrivulzio.it=> amministrazione trasparente=>disposizioni generale=>atti generali".

Al fine di garantire il rispetto dei principi della buona amministrazione il personale

- ✚ è tenuto al rispetto dei principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità e ragionevolezza
- ✚ deve assicurare la piena parità di trattamento a parità di condizioni, astenendosi da azioni arbitrarie che abbiano effetti negativi sui destinatari dei servizi (attività amministrativa, attività sanitaria)
- ✚ non può accettare, per sé o per altri, regali o altre utilità
- ✚ non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità a titolo di corrispettivo per compiere o per aver compiuto un atto del proprio ufficio/servizio
- ✚ è tenuto al rispetto delle misure necessarie alla prevenzione degli illeciti nell'Azienda.
- ✚ deve operare con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità
- ✚ è tenuto alla cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'Azienda
- ✚ è tenuto al segreto d'ufficio ed al rispetto della normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali
- ✚ è tenuto ad esporre in modo visibile il badge od altro supporto identificativo messo a disposizione dall'Amministrazione
- ✚ è tenuto a mantenere specifici comportamenti, quali: a) comportamento orientato all'ascolto e alla comprensione della richiesta espressa dall'utente; b) comportamento corretto e rispettoso; c) comportamento assertivo nel garantire la gestione dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione; d) comportamento scevro da posizioni personali nella presa in carico e gestione di segnalazioni di disservizi; e) comportamento orientato alla risoluzione dei problemi e dei conflitti.

Al fine di garantire sicurezza e serena convivenza per tutti i fruitori dei servizi, è necessario che anche gli ospiti, i loro familiari, gli utenti e i visitatori si attengano a determinate regole e sono pertanto invitati :

- ✚ a rispettare le regole di pulizia e di decoro degli spazi ed i servizi comuni
- ✚ a osservare le regole di buon comportamento e rispetto della vita di comunità per garantire una serena convivenza,
- ✚ a mantenere una condotta che eviti disturbo agli ospiti e al personale addetto, e che non alteri il regolare svolgimento della vita e della attività all'interno delle strutture
- ✚ a non portare, né a somministrare, agli ospiti cibi o bevande non confezionati, per ridurre al minimo il rischio di tossinfezioni alimentari che possono avere serie complicità sanitarie. (in ogni caso è necessario consultare preventivamente il medico o l'infermiere di riferimento per evitare interferenze rispetto alle prescrizioni alimentari degli ospiti)
- ✚ a non introdursi in locali diversi da quelli ad essi destinati o in locali loro accessibili ma in orari diversi da quelli consentiti
- ✚ a non introdurre animali
- ✚ a non utilizzare elettrodomestici (fornetti, asciugacapelli, frullatori, ferri da stiro)
- ✚ a non riprendere video e scattare fotografie, tranne che in occasione delle feste annuali di struttura (sono peraltro ammesse eventuali video o fotografie che ritraggano unicamente il proprio congiunto, con esclusione quindi di altri ospiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali)
- ✚ a non pretendere prestazioni non previste nella carta dei servizi
- ✚ a non fare pressioni sul personale per ottenere trattamenti di favore
- ✚ a non divulgare qualsiasi dato personale relativo a ospiti, familiari, personale, volontari, ecc., di cui si venga a conoscenza a causa della frequentazione della struttura
- ✚ ad attenersi a quanto disposto dai piani di emergenza affissi nei locali di ciascuna struttura, in caso di incendio o di emergenza
- ✚ a non erogare compensi al personale, compresi eventuali regali o altre utilità

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 (allegato 3)** 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.

Il **questionario** è scaricabile dal sito www.iltrivulzio.it e disponibile presso la reception di ogni reparto; il questionario compilato va riconsegnato dal parente o dal familiare agli operatori di riferimento, oppure inserito nell'apposita cassetta. I questionari sono anonimi. I risultati emersi sono comunicati al personale interessato ed agli ospiti e loro familiari attraverso la pubblicazione sul sito www.iltrivulzio.it.

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

Presso le **RSA Principessa Jolanda**, gli uffici amministrativi accolgono le segnalazioni che vengono trasmesse all'URP per la conseguente trattazione.

L'ufficio amministrativo della RSA Principessa Jolanda in via Sassi Pio Albergo Trivulzio è a aperto al pubblico il lunedì dalle 15.00 alle 17.00
il venerdì alle 09.00 alle 11.00
tel. 02.49986311

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.
- 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

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.

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.

Divieto di fumo

In tutte le aree ed i locali chiusi dell'ASP è in vigore il regolamento aziendale in materia di applicazione della normativa sul divieto di fumo, anche di sigarette elettroniche. Il divieto è esteso anche a tutte le aree prospicienti gli ingressi esterni. Sono esposti i cartelli riportanti il divieto ed il personale incaricato di farlo rispettare.

Presso la sede del Trivulzio, sul corridoio lato ovest al piano terreno, è presente apposita sala fumatori sempre aperta.

Presso la RSA Principessa Jolanda è consentito fumare solo in aree esterne alla struttura.

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 all'atto dell'ingresso in RSA, 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 dei diritti della persona anziana

La Carta dei diritti della persona anziana è riportata **nell'allegato n.5**.

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 e viene comunicato ai residenti.