



**Azienda di Servizi alla Persona**

**VALSASINO**

**San Colombano al Lambro (MI)**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**Cure Intermedie Residenziali**



Egregio Signore, Gentile Signora,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la **“Carta dei Servizi delle Cure Intermedie Residenziali (C.I.)**, gestite dall'AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA VALSASINO di San Colombano al Lambro (MI).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura di C.I., nonché i servizi offerti e gli obiettivi che l'A.S.P. si propone per rispondere sempre più efficacemente ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura: La invitiamo quindi a offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

L'A.S.P. farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe i più elevati livelli qualitativi nelle prestazioni socio-sanitarie erogate.

Il Legale Rappresentante e Direttore Generale  
Midali Roberto

## **CARTA DEI SERVIZI** **Guida per l'utente**

## **Indice**

- Chi siamo
  - Presentazione dell'A.S.P. e principi fondamentali della sua attività
- Cosa offriamo
  - Informazioni sui servizi offerti
  - Servizi accessori offerti
- Progetti e Programmi
  - Standard di qualità, impegni e programmi
- Tutela e Partecipazione  
Funzioni di informazione, tutela, partecipazione e verifica

### Allegati

- Carta dei Diritti e dei Doveri del Paziente
- Modulo per segnalazioni e suggerimenti
- Questionario di soddisfazione pazienti

### Legenda

- A.S.P.: Azienda di Servizi alla Persona Valsasino
- A.T.S.: MILANO CITTA' METROPOLITANA
- ASST : Azienda Socio Sanitaria Territoriale
- U.R.P.: Ufficio Relazioni con il Pubblico
- R.S.A.: Residenza Sanitaria Assistenziale
- R.S.A. APERTA
- C.I.: Cure Intermedie IDR Residenziali
- RIA AMB: RIA Ambulatoriale

## **CARTA DEI SERVIZI** **Guida per l'utente**

## **Chi siamo**

### **Presentazione dell'A.S.P. e principi fondamentali della sua attività**

---

#### **CENNI STORICI**

L'A.S.P. è stata formalmente costituita con Decreto Regionale n. 16232 del 02/10/2003 (pubblicato sul B.U.R.L. n. 42 del 13/10/2003 – S.o.) in attuazione della Legge Regione Lombardia n. 1/2003 e del Regolamento Regionale n. 11/2003. L'A.S.P. deriva dalla trasformazione delle "Istituzioni Pubbliche Assistenziali Riunite" (I.P.A.B.) già costituite in forza del Decreto Regionale n. 15750 del 03/09/2002 dalla fusione delle ex Opere Pie Riunite "Ospedale Valsasino", "Ricovero Vecchi" e "Asilo Rosalinda" di San Colombano al Lambro.

#### **MISSIONE ISTITUZIONALE**

La missione istituzionale dell'A.S.P. VALSASINO di San Colombano al Lambro, come stabilita all'art. 3 del vigente Statuto, persegue le seguenti finalità:

- Assistenza sociale e socio sanitaria
- Assistenza sanitaria integrata
- Istruzione prescolare
- Formazione

L'A.S.P. persegue le finalità statutarie in ambito prevalentemente regionale in condizione di parità di bisogni e, nel rispetto di quanto previsto dagli atti di fondazione, svolge le proprie attività preliminarmente in favore delle persone residenti nel Comune di San Colombano al Lambro.

Nel perseguimento delle finalità istituzionali l'A.S.P. informa la propria attività ai valori universalmente riconosciuti propri della tradizione culturale cristiana.

#### **PRESENTAZIONE DELL'A.S.P. VALSASINO DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI)**

L'Ente è noto per la particolare attenzione alle modalità assistenziali e l'elevato livello delle cure. Le Cure Intermedie Residenziali e il servizio RIA Ambulatoriale, il Poliambulatorio Specialistico e la Residenza Sanitaria Assistenziale, sono situate in un unico edificio ristrutturato ed ampliato.

Si tratta di un centro polivalente che dispone di:

- 130 posti letto residenziali, così suddivisi:
  - a.) n. 45 posti di Cure Intermedie Residenziali, (ex riabilitazione in area generale/geriatrica)
  - b.) n. 15 posti di Cure Intermedie Residenziali, (ex riabilitazione in area mantenimento/reinserimento)
  - c.) n. 70 posti di Residenza Sanitaria Assistenziale per utenti non autosufficienti
- Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale (RIA Amb) con possibilità di erogare fino ad un massimo di n. 3500 prestazione annue in regime di accreditamento generale-geriatrico
- Servizio di RSA Aperta che si svolge al domicilio dell'utente
- Poliambulatorio Specialistico in regime privatistico autorizzato per le seguenti branche specialistiche: Cardiologia, Chirurgia vascolare – angiologia; Dermosifilopatia; Endocrinologia; Geriatria; Medicina Fisica e Riabilitazione; Neurologia; Oculistica; Ortopedia e Traumatologia; Ostetricia e Ginecologia; Otorinolaringoiatria; Urologia; Radiologia e diagnostica per immagini; Psicologia.

La stretta integrazione fra le attività specialistiche e le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo dell'Istituto, presso il quale operano le seguenti figure professionali:

- medici, sia con specifica specializzazione in geriatria ed in fisioterapia, sia medici con adeguata esperienza clinica e gestionale in area geriatrica;
- infermieri, fisioterapisti, massofisioterapisti, con adeguata preparazione in campo geriatrico
- operatori socio-sanitari (O.S.S.) ed ausiliari socio-assistenziali (A.S.A.), in possesso dello specifico titolo regionale
- psicologo, assistente sociale, animatore, educatore, dietista
- personale amministrativo, tecnico e dei servizi generali

Le risorse professionali superano per quantità i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia.

Al Direttore Generale e Rappresentante legale dell'Ente spettano i poteri di gestione e coordinamento di tutte le attività dell'ASP.

il Direttore Medico è responsabile dell'organizzazione delle attività socio-sanitarie.

---

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITÀ**

L'attività socio-sanitaria all'interno dell'ASP si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza:** Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

**Imparzialità:** I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità:** L'Istituto assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Partecipazione:** L'Istituto garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

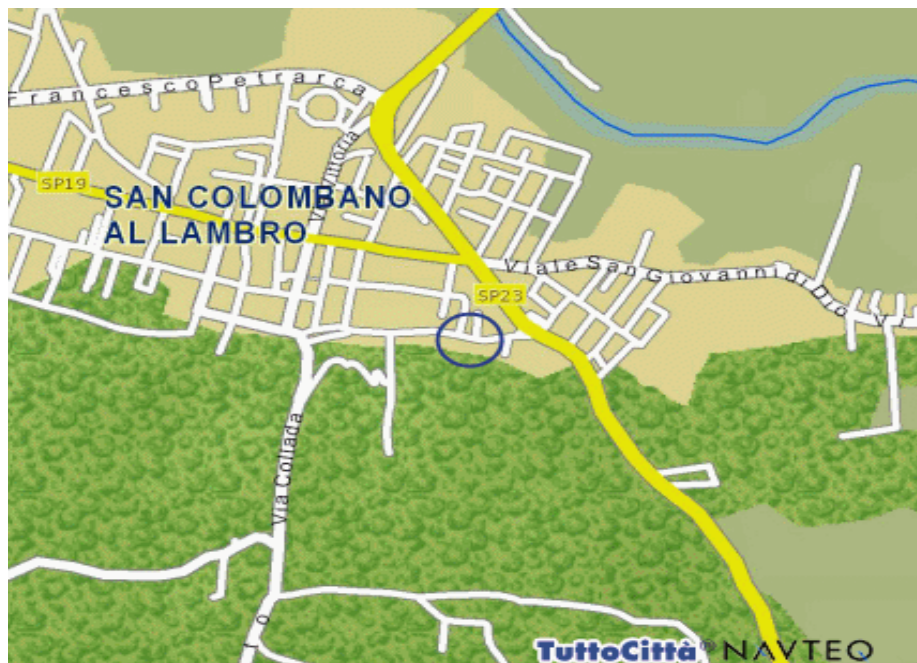
**Diritto di scelta:** il cittadino (ospite/utente) ha il diritto di accedere ai servizi offerti su propria libera scelta, escludendo ogni costrizione morale o materiale, con i soli limiti rappresentati dalle disponibilità strutturali, tecnologiche e di competenza tecnico professionale.

**Efficienza, efficacia, economicità:** Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

### **UBICAZIONE DELLA STRUTTURA**

L' ASP è ubicata in via Valsasino 116 nel Comune di San Colombano al Lambro ed è facilmente raggiungibile anche a piedi dal centro urbano e dalle vicine fermate degli autobus delle linee Star e Line, che collegano San Colombano al Lambro con Lodi e Milano.

È possibile usufruire gratuitamente di ampio parcheggio pubblico situato di fronte alla Struttura (al di là della Strada Provinciale) raggiungibile mediante apposito impianto semaforico. Sono disponibili, inoltre, parcheggi gratuiti a tempo (massimo 90 minuti) sul piazzale antistante l'Istituto.



## **CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente**

## **Cosa offriamo**

### **Informazioni sui servizi offerti dalla UdO Cure Intermedie IDR Residenziale**

#### **➤ ASPETTI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI**

La struttura C.I. (per complessivi n. 60 posti di degenza) si articola su un unico piano (piano terra) ed è suddivisa in n. 3 nuclei (ciascuno di 20 posti); le camere (n. 30 totali) sono a due posti letto con bagno in camera (attrezzato per soggetti disabili). Sono attivi, inoltre, n. 3 bagni assistiti appositamente attrezzati per pazienti affetti da grave disabilità funzionale e motoria.

La struttura è priva di barriere architettoniche.

Sono attive n. 3 palestre riabilitative (una al piano terra e due al piano interrato); i collegamenti fra piano terra ed interrato sono assicurati da n. 4 montacarichi e n. 2 ascensori.

Dal punto di vista organizzativo è stata attuata, da alcuni anni, una separazione dei compiti di igiene ambientale (pulizie) da quelli più propriamente socio-assistenziali, con l'obiettivo di utilizzare al meglio la professionalità degli operatori e migliorare quindi la capacità dell'Ente di rispondere alle esigenze assistenziali degli utenti.

### **TIPOLOGIA DELLA PRESTAZIONI FORNITE**

L'Istituto di Cure Intermedie IDR Residenziali è stato autorizzato ed accreditato dalla Regione Lombardia con Deliberazione Giunta Regionale n. 2887 del 6/7/2006, modificata con successiva Deliberazione Giunta Regionale n. 5624 del 23/10/2007 (Contratto con la A.S.L. Provincia di Lodi del 28/12/2007) per n. 60 posti di degenza continuativa residenziale, suddivisi nelle seguenti tipologie assistenziali:

- n. 45 posti di ricovero ordinario in area generale e geriatrica
- n. 15 posti di ricovero ordinario di mantenimento (stabilizzazione e reinserimento)

Vengono effettuate tutte le attività e terapie previste nel Progetto riabilitativo individuale.

È presente un'équipe multidisciplinare composta dalle professionalità sotto elencate, al fine di favorire il coordinamento degli interventi socio-sanitari previsti nel Programma riabilitativo individuale:

Personale Medico:

- n. 1 Direttore Medico
- n. 1 Medico specialista ( specializzazione in geriatria)
- n. 1 Medico specialista (specializzazione in fisioterapia)
- n. 1 Medico con ampia esperienza e competenza in area geriatrica

sono assicurate, inoltre, consulenze specialistiche interne.

Personale sanitario, socio-sanitario/assistenziale ed ausiliario: Coordinatore socio-sanitario, Infermieri, Fisioterapisti, Massofisioterapisti, Dietista, Operatori Socio-Sanitari, Ausiliari Socio-Assistenziali, Ausiliari servizi generali.

Si sottolinea che il personale sanitario e socio-sanitario in servizio è superiore agli standard stabiliti dalle vigenti disposizioni regionali per le C.I..

### **COSTI DI RICOVERO**

I costi di ricovero sono totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale, sulla base delle tariffe determinate dalla Deliberazione Giunta Regionale n. 20774 del 16/02/2005 e successive modifiche ed integrazioni.

### **DATI RELATIVI ALL'UTENZA**

per l'area generale, età compresa fra i 18 ed i 65 anni (non compiuti)

per l'area geriatrica, età superiore ad anni 65

per l'area mantenimento/reinserimento età oltre i 18 anni

### **LIMITI DI PERMANENZA PRESSO LA STRUTTURA**

Secondo normativa regionale, con i seguenti limiti (anche frazionabili nell'anno):

1. ricovero ordinario in area generale – massimo 60 giorni
2. ricovero ordinario in area geriatrica – massimo 90 giorni
3. ricovero ordinario di mantenimento (reinserimento) – massimo 90 giorni



## **ORARIO DI VISITA**

La Direzione Sanitaria garantisce le visite ai pazienti, senza prenotazione, con accesso tramite portineria dall'ingresso principale via Valsasino 116, nei seguenti orari:

- nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 16:00 alle 19:00
- sabato e festivi dalle 10.30 alle 11.30 e dalle 16.00 alle 19.00

con possibilità di accesso ad un solo visitatore per paziente anche in alternanza.

## **L'ACCESSO E' CONSENTITO SOLO CON L'UTILIZZO DI MASCHERINA CHIRURGICA o FFP2**

(ordinanza ministero della salute del 29/12/2022- G.U. 304 e 305 del 30/12/2022)

L'uso della mascherina di protezione delle vie respiratorie è obbligatorio per tutti coloro che accedono alle strutture, fino al 31 dicembre 2023, fatto salvo i bambini di età inferiore ai 6 anni e le persone con condizioni di incompatibilità all'uso della mascherina o che devono comunicare con una persona non udente.

Inoltre si ricorda l'importanza dell'igiene delle mani e il distanziamento.

L'INGRESSO IN REPARTO E' CONSENTITO AD UN SOLO VISITATORE PER PAZIENTE.

I MEDICI SONO DISPONIBILI TELEFONICAMENTE PER INFORMAZIONI DAL LUNEDI AL VENERDI DALLE 11.30 ALLE 12.30 AL N° 03712900200 O IN PRESENZA SU APPUNTAMENTO DA CONCORDARE

## **SERVIZI RESI DALLA STRUTTURA**

Tutti i servizi inerenti il Progetto riabilitativo individuale sono a carico della Struttura.

Sono esclusi il servizio di lavanderia degli indumenti personali degli utenti.

---

## **ACCETTAZIONE E MODALITÀ DI RICOVERO**

### **TEMPI DI ATTESA PER IL RICOVERO**

A far data 08/03/2020, gli ingressi nelle Cure Intermedie sono regolamentati attraverso il portale regionale Priamo gestito da Areu, con richiesta da parte degli ospedali dimettenti o per i pazienti provenienti direttamente dal domicilio su richiesta del Medico di Medicina Generale che deve chiedere le credenziali di accesso al portale Priamo direttamente ad Areu

I tempi medi di attesa per il ricovero per le C.I. Residenziali si attestano all'incirca su 8 - 10 giorni dalla data di caricamento sul portale regionale.

## **PROCEDURE DI RICOVERO**

### **A) Pazienti residenti nella Regione Lombardia**

Gli specialisti delle strutture di ricovero e cura autorizzate all'emissione di prescrizioni per il SSN (ASST, IRCCS, ecc.), richiedono la presa in carico per il paziente alle C.I. Residenziali per la valutazione e la stesura del Progetto riabilitativo individuale,

### **B) Pazienti extraregionali che accedono alle C.I. lombarde**

Tali pazienti accedono alle C.I. Residenziali lombarde con le procedure vigenti nelle Regioni di residenza.



## **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA E MODALITA' DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA**

Scheda Unica caricata sul portale Priamo, altre eventuali relazioni aggiuntive maggiormente esaustive e impegnativa di "Trasferimento in Cure Intermedie"

La richiesta di ricovero, se ritenuta idonea, viene inserita nella lista di attesa secondo i seguenti criteri di priorità:

- > la maggiore gravità e urgenza (priorità per i pazienti provenienti dalle Strutture Ospedaliere del territorio)
- > ordine cronologico

Al momento del ricovero è necessario presentare inoltre l'impegnativa su modello regionale emessa dal medico della struttura ospedaliera inviante.

## **CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE**

Al momento dell'ingresso nelle C.I. Residenziali (presa in carico) il paziente e/o un suo familiare devono effettuare il colloquio col Medico di reparto (scheda clinica), con la Caposala (scheda infermieristica e sociale) per l'apertura e compilazione del Fa.Sas. Viene inoltre redatto il PRI a cura del Medico della struttura.

Il paziente e/o suo familiare, devono inoltre presentare all' Ufficio Ricoveri della Direzione Medica, i documenti personali (carta d'identità, tesserino sanitario ed eventuale invalidità) ai fini della registrazione dei dati per il successivo invio dei flussi sociosanitari regionali e relativa sottoscrizione del consenso al trattamento dati.

L'equipe dell'ASP si riunisce periodicamente per discutere sugli obiettivi da raggiungere e sull'andamento clinico dei pazienti e in questa sede vengono stabilite le date di dimissione in base al raggiungimento degli obiettivi fissati nel PRI.

La data della dimissione viene comunicata al paziente e/o suo familiare con anticipo di almeno 10-15 giorni; vengono prescritti eventuali ausili e presidi per i pazienti dimessi per il domicilio.

### **➤ CONTATTI - ULTERIORI INFORMAZIONI:**

Servizio Accettazione ricoveri/Relazioni con il Pubblico dell'A.S.P.:  
[direzione.medica@aspvalsasino.it](mailto:direzione.medica@aspvalsasino.it)

Responsabile: Annamaria Favale  
tel. 0371.2900247 – fax 037189044 [annamaria.favale@aspvalsasino.it](mailto:annamaria.favale@aspvalsasino.it)

Cristian Movedi - tel. 0371.2900210 – fax 037189044 [cristian.movedi@aspvalsasino.it](mailto:cristian.movedi@aspvalsasino.it)

Coordinatore Infermieristico C.I. Residenziali: I.P. Silvia Lunghi - tel. 0371.2900237  
[coordinatore.idr@aspvalsasino.it](mailto:coordinatore.idr@aspvalsasino.it)

sito internet aziendale [www.aspvalsasino.it](http://www.aspvalsasino.it) – sezione "Cure Intermedie Residenziali"

## Servizi accessori offerti

---

### **I GIORNALI**

È possibile acquistare quotidiani e riviste presso il servizio di edicola interna tutti i giorni lavorativi, dalle ore 8,30 alle ore 9,30.

---

### **SERVIZIO PARRUCCHIERE**

è a carico dell'ospite, da concordarsi direttamente con la professionista il cui contatto telefonico è affisso alla bacheca all'ingresso della struttura.

---

### **GLI OGGETTI PERSONALI**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro. Consigliamo quindi al momento del ricovero, di consegnare ai propri familiari denaro, gioielli e oggetti preziosi ecc. Consigliamo inoltre di non lasciare incustoditi gli oggetti di valore. I dispositivi e/o presidi sanitari di proprietà personale devono essere custoditi a cura dallo stesso paziente (ove necessario con assistenza del personale sociosanitario) eventualmente nell'apposita custodia. L'Amministrazione dell'Ente non risponde di eventuali furti.

---

### **LA TELEVISIONE**

Ogni nucleo del C.I. Residenziali è dotato di un apparecchio televisivo, situato nelle sale soggiorno. Nelle camere di degenza, previa autorizzazione della Coordinatrice Infermieristica, è possibile tenere un apparecchio TV e/o un apparecchio radio di piccole dimensioni, possibilmente dotati di cuffie auricolari.

---

### **SERVIZIO DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE E SNACK**

In più punti della Struttura sono collocati distributori di bevande calde e fredde, e di snack funzionanti con monete.

---

### **FUMO**

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nelle aree di degenza e tutti gli spazi annessi (bagni, ambulatori, sale pranzo, soggiorni, corridoi, sale d'aspetto, ecc.) aperti al pubblico.

---

### **ACCESSO DEGLI ANIMALI D'AFFEZIONE**

Nel rispetto delle normative Nazionali e Regionali (reg. Regionale n 2/17) sono ammessi in struttura la presenza degli animali (cani regolarmente iscritti all'anagrafe canina, gatti e conigli, alloggiati nell'apposito trasportino). Gli incontri sono da concordare con i Coordinatori. E' facoltà della struttura (di cui comma 2 Rr.2/17) individuare reparti o zone in cui vietare l'introduzione degli animali o richiedere particolari accertamenti clinico-diagnostici sugli animali stessi.

---

### **PRESENZA DI VOLONTARIATO**

E' presente in struttura l'associazione Unitalsi che si occupa dell'assistenza religiosa.

---

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA**

Viene garantita ai ricoverati (se richiesta) l'assistenza religiosa di un sacerdote e l'accesso alla cappella interna all'istituto.

Si possono seguire le celebrazioni sul televisore selezionando il canale appropriato.

---

### **EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE**

L'A.S.P. è dotata di Piano d'emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

1. ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
2. portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
3. delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

---

### **ACCESSO E RILASCIO DI DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

Le modalità di accesso e rilascio documenti sono previste dalla Determinazione Dirigenziale n. 2 del 05/01/2009, che stabilisce i costi e le modalità di richiesta della documentazione stessa.

La documentazione viene rilasciata entro un tempo massimo di giorni 30 dalla data di richiesta, come previsto dalla normativa vigente.

---

## CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

## Progetti e Programmi

### Standard di qualità. Impegni e programmi

---

#### IMPEGNI E PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'A.S.P. fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'utente.

L'impegno è comunque sempre rivolto al miglioramento del servizio offerto, al potenziamento della struttura per poter soddisfare le esigenze e nuove richieste di prestazioni, nel rispetto dei limiti imposti dalle vigenti disposizioni regionali in materia di budget annuale.

---

#### ASPETTI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

L'offerta socioassistenziale ai propri pazienti/ospiti continua ad essere completata anche tramite l'ausilio delle consulenze mediche specialistiche in forza al Poliambulatorio Privato interno all'ASP, con costi a carico della struttura.

In questo contesto il nuovo servizio garantisce la risposta ai bisogni espressi dal cittadino, nello svolgersi di un processo unitario, che prende in carico il paziente all'interno di un sistema capace di esaurire le sue esigenze o di affidarlo ad altre strutture specialistiche.

La tesi che si intende sostenere, è che attraverso l'implementazione dei servizi aziendali, si riesca a creare un modello organizzativo che risponda all'idea che il paziente non vada solo curato perché il sistema è in grado di prendersi cura di lui, ma connotato in una natura preventiva e riabilitativa.

Nella realizzazione del servizio si intende adoperarsi il più possibile per dare la sensazione di accoglienza all'utente: nella reception lo stesso verrà accolto e preso in carico, può ottenere informazioni generali, accedere ai servizi del presidio, ottenere ulteriori informazioni per il proseguimento del percorso di cura ecc...

I principi che hanno guidato l'idea di riapertura dei poliambulatori nel progetto di riorganizzazione aziendale sono stati i seguenti:

1. economicità degli interventi, sfruttando le dotazioni impiantistiche e tecnologiche preesistenti;
2. tempestività d'interventi per la risoluzione degli obblighi contrattuali (ATS, Comune di San Colombano al Lambro) e delle criticità sanitarie emergenti anche sul territorio (liste attese troppo lunghe per prestazioni ambulatoriali);
3. condivisione delle risorse, attraverso l'aggregazione strutturale e organizzativa delle diverse attività;
4. accessibilità degli spazi all'utenza esterna con agevolazione dei percorsi per pazienti fragili;
5. disponibilità piena degli spazi;

Il target funzionale è costantemente volto all'ottimizzazione di ogni singolo servizio – sia quello in essere, sia quello che si intende sperimentare - privilegiando l'accrescimento

degli aspetti di interrelazione tra le risorse umane e professionali che sono coinvolte. La missione aziendale della ASP vuole ispirarsi all'evoluzione dei propri processi professionali, organizzati con mirata estensione, prescelta verso l'eccellenza aziendale, volendo mirare ogni aspetto di gestione del rapporto con il Cliente al massimo livello professionale. La cortesia dedicata ad ogni ambito operativo si coniuga quindi con una reale e concreta Professionalità, volendo nel contempo garantire ottimali livelli di efficacia e di efficienza di tutti e dei singoli servizi offerti.

Dal punto di vista organizzativo è ormai consolidato il processo di separazione dei compiti di igiene ambientale (pulizie) da quelli più propriamente socio-assistenziali (personale A.S.A.-O.S.S.), con l'obiettivo di utilizzare al meglio la professionalità degli operatori e migliorare quindi la capacità dell'Ente di rispondere alle esigenze assistenziali degli utenti.

---

### **QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI**

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'A.S.P. concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- incrementare la personalizzazione degli interventi;
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;

---

### **FORMAZIONE**

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

---

### **STRUMENTI DI VERIFICA**

È attivo un sistema di rilevazione di *Customer Satisfaction* mediante somministrazione, solitamente annuale, di questionari di gradimento del servizio ricevuto nel periodo di degenza. I relativi esiti vengono messi a disposizione degli utenti affissi alle bacheche nei reparti

---

### **INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA**

L'A.S.P. garantisce:

- Disponibilità e cordialità da parte del personale addetto, al fine di assicurare all'utente il rispetto della dignità e della personalità dello stesso.
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente.
- Partecipazione informata del paziente alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente.
- Riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate.
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali.
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal Servizio di prevenzione e protezione.

## CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

## Tutela e Partecipazione

### Funzioni di informazione e tutela

L'A.S.P. cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali: informazione, accoglienza, tutela, partecipazione, verifica.

#### ➤ TRASPARENZA

L'A.S.P. garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del Pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni erogate.

#### ➤ INFORMAZIONE

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione, integrato dalla possibilità di accedere ad ulteriori informazioni sulle attività dell'A.S.P. attraverso il sito internet [www.aspvalsasino.it](http://www.aspvalsasino.it)

#### ➤ TUTELA

L'A.S.P. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'U.R.P. interno. L'Ufficio provvede entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della segnalazione, a dare risposta scritta al cittadino-utente.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'U.R.P.
- richiesta di colloquio con il Direttore Medico (per gli aspetti sanitari)
- richiesta di colloquio con il Direttore Generale (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale)
- lettera in carta semplice
- segnalazione a mezzo fax al n. 0371.200342
- segnalazione a mezzo posta elettronica: [direzione.amministrativa@aspvalsasino.it](mailto:direzione.amministrativa@aspvalsasino.it) - oppure - a mezzo posta elettronica certificata (PEC): [aspvalsasino@pacertificata.it](mailto:aspvalsasino@pacertificata.it)
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è attivato presso la Direzione Medica (pianoterra vicino ai distributori automatici). E' aperto dal lunedì al venerdì (esclusi festivi infrasettimanali) dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00.

# **CURE INTERMEDIE RESIDENZIALI**

## **Carta dei Diritti e dei Doveri del Paziente**

L'Azienda di Servizi alla Persona Valsasino, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n° 13 del 23 maggio 2009, ha adottato la Carta dei diritti e doveri del Paziente ricoverato nelle Cure Intermedie Residenziali (di seguito indicato come "C.I." ), con le successive e ulteriori modifiche ed integrazioni

### **I DIRITTI**

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Il paziente ha diritto al riposo negli orari notturni e al dovuto rispetto del silenzio da parte degli operatori.

Il paziente di età superiore ai 65 anni ha diritto, nel rispetto delle esigenze organizzative del reparto, alla presenza di un proprio congiunto anche al di fuori degli orari di visita, ( L.R. n. 4 del 15/02/1992 – art. 2bis ).

Durante la degenza il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome, nel rispetto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Il paziente ha diritto di ottenere dalle C.I. le informazioni relative alle prestazioni dallo stesso erogate, alle modalità di accesso ed alle relative professionalità. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il paziente ha diritto di ottenere dall'operatore sanitario che se ne prende cura, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Quando il paziente non sia in grado di comprendere in modo autonomo, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitino potestà tutoria.

Il paziente ha diritto di proporre reclami e presentare segnalazioni e/o encomi, indirizzandoli all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ha il dovere di esaminarli sollecitamente, informando tempestivamente il paziente sull'esito degli stessi. Il paziente, a tal fine, ha a disposizione la modulistica consegnata all'atto dell'accettazione del ricovero. La stessa documentazione è inoltre sempre disponibile su richiesta presso l'U.R.P.



## I DOVERI

Il paziente ha il dovere di rispettare tutto il personale di assistenza, indipendentemente dalla nazionalità.

Il paziente che accede alla UdO C.I. Residenziale dell'ASP Valsasino deve tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e degli operatori, con la volontà di collaborare con il personale sanitario della Struttura Riabilitativa.

L'accesso in una struttura socio-sanitaria esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi di proprietà della struttura C.I. e degli altri pazienti.

Chiunque si trovi nella struttura C.I. dell' ASP Valsasino è chiamato al rispetto delle regole e degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Medica al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica, nonché favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Sono previste deroghe in base a specifiche situazioni cliniche e/o sociali, soggette ad autorizzazione da parte della Direzione Medica. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza di degenza è indispensabile evitare l'affollamento di persone intorno al letto. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura C.I. utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Per motivi di sicurezza ed igienico-sanitari è vietato l'ingresso ai minori di anni 12. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo sono prese in considerazione, rivolgendosi al personale medico dell'unità operativa.

Nella considerazione di essere parte di una comunità, il paziente deve evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, televisori e/o radioline con volume alto, ecc.). E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.

E' vietato fumare in qualsiasi ambiente interno alla struttura.

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a osservare e a far rispettare le norme enunciate nel presente documento per il buon andamento del reparto ed il benessere del paziente, segnalando particolari situazioni al Responsabile dell' U.R.P. presso la Direzione Medica delle C.I.

\* \* \* \* \*

**MODULO PER SEGNALAZIONI - SUGGERIMENTI - RECLAMI**

Alla **Direzione Generale dell'A.S.P. Valsasino**  
Via Valsasino, 116  
20078 San Colombano al Lambro (MI)

Fax: 0371.200342

e-mail: [direzione.amministrativa@aspvalsasino.it](mailto:direzione.amministrativa@aspvalsasino.it)

PEC: [aspvalsasino@pacertificata.it](mailto:aspvalsasino@pacertificata.it)

Il sottoscritto			
Nato a		il	
Residente in			
Indirizzo/n./cap.			
Telefono n°		Cellulare n°	

**DESIDERA SEGNALARE** il seguente disservizio (indicare l'oggetto della segnalazione):

---

---

---

---

---

**DESIDERA SUGGERIRE** quanto segue (esprimere eventuali suggerimenti):

---

---

---

---

---

**Ai sensi ai sensi degli artt. 13 e 23 del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m, autorizza l'A.S.P. al trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data, .....

Firma .....

*La Direzione Generale dell'A.S.P. si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di ricevimento.*