Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ATS Milano
Città Metropolitana

Fondazione Don Carlo Gnocchi

Carta dei Servizi

Centro Diurno Integrato (CDI)

Istituto Palazzolo

Aggiornamento Settembre 2026 Rev. 14

Fondazione Don Gnocchi ETS– Area Nord - Istituto Palazzolo
Via Don Luigi Palazzolo, 21 – 20149 MILANO
02/3970.1 – info.mi.palazzolo@dongnocchi.it – www.dongnocchi.it

Offerta e Struttura Organizzativa **Pag. 3**

Presentazione Pag. 3

Lo staff Pag. 3

Accesso al Centro Diurno Integrato **Pag. 5**

Accoglienza Pag. 5

Domanda di accoglienza Pag. 5

Liste d'attesa Pag. 5

Rette e servizi accessori Pag. 5

Certificazione delle spese sanitarie ai fini fiscali Pag. 7

Al momento dell'ingresso Pag. 7

Regolamento economico finanziario, Dichiarazione d'impegno economico e Contratto d'ingresso nel CDI Pag. 7

Dimissioni e assenze Pag. 7

Richiesta copia di documentazione sanitaria e certificati Pag. 8

Indicazioni per una buona convivenza nel CDI Pag. 8

Vivere nel CDI: caratteristiche dell'assistenza **Pag. 9**

Il Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (FASAS) Pag. 9

Assistenza medica, infermieristica, tecnico-riabilitativa e di base Pag. 9

La giornata tipo Pag. 9

Cura della persona Pag. 10

Interventi di arricchimento del tempo, socializzazione, laboratori ed eventi Pag. 10

Assistenza religiosa e spirituale Pag. 10

Servizi Alberghieri e comfort **Pag. 10**

L'Istituto: edificio storico da vivere Pag. 10

Il Centro Diurno Integrato: comfort ambientale Pag. 11

Servizio di ristorazione Pag. 11

Servizio Bar e piccola distribuzione Pag. 12

Pulizie ambienti Pag. 13

Oggetti e beni personali Pag. 13

Informazioni utili **Pag. 13**

Orari di apertura Pag. 13

Parcheggi Pag. 13

Divieto di fumo Pag. 13

Come raggiungere la struttura Pag. 13

Tutela e partecipazione **Pag. 14**

Principi fondamentali della Carta dei Servizi Pag. 14

Tutela della Privacy Pag. 14

Consenso informato Pag. 15

Protezione giuridica Pag. 15

Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) e Pubblica Tutela Pag. 16

Customer satisfaction Pag. 16

Comunicazione con gli utenti Pag. 16

Carta dei Diritti della Persona Anziana **Pag. 17**

Allegati

1) Questionario di customer satisfaction
2) Modulo segnalazioni e reclami

CDI – CENTRO DIURNO INTEGRATO
ISTITUTO PALAZZOLO – FONDAZIONE DON GNOCCHI
Via Don Luigi Palazzolo 21, 20149 Milano
Telefono +39 02 39703463
Email: suar.palazzolo@dongnocchi.it
Portale: www.dongnocchi.it

Presentazione

Il **Centro Diurno Integrato (CDI) dell'Istituto Palazzolo** è un servizio della rete di Offerta SocioSanitaria dell'**Area Territoriale Nord di Fondazione Don Carlo Gnocchi.**

L'Area Territoriale Nord, di cui **è Direttore il Dott. Antonio Troisi**, è costituita da:

- *MILANO, IRCCS "Santa Maria Nascente", via Capecelatro 66*
- *MILANO, Istituto "Palazzolo - Don Gnocchi", via Don Palazzolo 21*
- *MILANO, Centro "Girola - Don Gnocchi", via C. Girola 30*
- *MILANO, Centro "Vismara", via dei Missaglia 117*
- *LEGNANO, Centro "Multiservizi" (MI), via Ferraris 30*
- *ROVATO, Centro "Spalenza" (BS), via Golgi 1*
- *TORINO, Centro "Santa Maria ai Colli- Presidio Sanitario Ausiliatrice" (TO), viale Settimo Severo 65*
- *PESSANO CON BORNAGO (Mi), Centro "S. Maria al Castello", piazza Castello 22*
- *MONZA, Hospice "S. Maria delle Grazie", via Montecassino 8*
- *SEREGNO (Mb), Centro "Ronzoni Villa - Don Gnocchi", viale Piave 12*
- *INVERIGO (Co), Centro "S. Maria alla Rotonda", via privata D'Adda 2*
- *MALNATE (Va), Centro "S. Maria al Monte", via Nizza 6*
- *SALICE TERME (Pv), Centro "S. Maria alle Fonti", viale Mangiagalli 52*
- *Ambulatori territoriali collegati e dipendenti*

Per l'Istituto Palazzolo il **Responsabile di Struttura** è la dr.ssa Federica Piazzolla.

Il Centro Diurno Integrato (CDI) si trova all'interno dell'Istituto ed è situato in un edificio indipendente, in prossimità della Cappella del Suffragio.
È autorizzato ed accreditato per 30 posti, tutti a contratto, con DGR 09/11/2011 n° IX/2443.

Il CDI è una struttura semi-residenziale che accoglie, in un ambiente protetto, anziani con compromissioni parziali o gravi delle autonomie e della cognitività; offre il necessario supporto assistenziale, clinico, riabilitativo e educativo senza il ricorso all'ospedalizzazione o al ricovero in struttura protetta, ovvero consentendo alla persona di conservare il più a lungo possibile il contatto con l'ambiente di vita quotidiano e le reti affettive.
Costituisce anche un valido punto di riferimento per la famiglia dell'anziano fragile, assicurando la presa in carico del congiunto e contribuendo, in tal modo, a favorire la conciliazione fra esigenze personali, famigliari e impegni professionali.

Tale tipologia di offerta si inserisce in una logica di superamento delle tradizionali impostazioni assistenziali perseguendo obiettivi mirati al miglioramento della qualità della vita dell'anziano attraverso un modello di presa in carico della persona nella sua globalità e unicità.

Lo Staff

La Fondazione Don Carlo Gnocchi è dotata di **Codice Etico** ai sensi del D.Lgs. 231/2001; esso definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri entro i quali sono attuati i principi deontologici e di responsabilità che sottendono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti del management.

La **struttura organizzativa** del Centro Diurno Integrato (CDI) – Istituto Palazzolo è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Direttore Sanitario – ***Chiara Carla Monti***
Responsabile SITREA (ad interim) – ***Giorgio Oltremarini***
Medico Responsabile CDI – ***Beatrice Merlo***
Coordinatore CDI – ***Cristina Tripepi***

Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno del CDI e dell'Istituto Palazzolo sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai familiari di identificarli agevolmente.

Per facilitare l'individuazione del personale medico, tecnico, infermieristico e addetto all'assistenza, gli operatori indossano divise cromaticamente distinguibili:

MEDICI
(camice bianco)

COORDINATORE INFERMIERISTICO/CAPOSALA
(pantalone bianco/casacca bordeaux)

INFERMIERI
(pantalone bianco/casacca blu)

OPERATORI SOCIO SANITARI (OSS)
(pantalone bianco/casacca arancione)

AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI (ASA)
(pantalone bianco/casacca bianca)

EDUCATORI
(pantalone bianco/casacca gialla)

FISIOTERAPISTI
(pantalone verde/casacca bianca)

Accesso al Centro Diurno Integrato

Accoglienza

Le richieste di accoglienza per il CDI sono gestite dal SUAR, Servizio Unico Accoglienza Ricoveri, che fornisce indicazioni e suggerimenti per l'orientamento all'Offerta Socio Sanitaria dell'Istituto, collabora con il Servizio Sociale dell'Istituto ed in sinergia con tutti gli altri servizi dedicati all'Utenza.
Il SUAR fornisce gli estremi per contattare il Coordinatore del Centro Diurno Integrato cui spetta il compito di ricevere le domande di accoglienza e gestire le liste d'attesa.

Domanda di accoglienza

La domanda di accoglienza al CDI può essere ritirata presso il SUAR o scaricata dal sito internet di Fondazione o presso il Coordinatore del CDI. Durante il primo incontro concordato dai Familiari con il Coordinatore del CDI viene effettuato un colloquio di ascolto, mediazione ed orientamento di rete, presentazione del servizio e di offerta delle informazioni necessarie a facilitare le loro decisioni.
La domanda debitamente compilata, unitamente alla documentazione clinica, dovrà essere consegnata al Centro Diurno Integrato (CDI).
Documentazione essenziale da presentare:

- Domanda di Inserimento Unificata presso i CDI compilata e sottoscritta dal richiedente o, se impossibilitato, da persona terza autorizzata
- Modulo del Consenso al trattamento dei dati personali in ambito CRS - SISS
- Scheda Sanitaria di ingresso presso il CDI, redatta in tutte le sue parti e sottoscritta dal medico curante
- Regolamento economico e finanziario; dichiarazione di impegno economico relativa al pagamento della retta (sottoscritta dal soggetto che si assume l'onere del pagamento)
- Ulteriore documentazione come specificato nella domanda di inserimento.

Liste d'attesa

Le domande di inserimento sono valutate dal Coordinatore e dal Medico del CDI. La domanda valutata positivamente viene inserita in lista d'attesa, gestita sulla base dei seguenti criteri: complessità sanitaria, fragilità della rete sociale e continuità assistenziale, cronologia. Ai fini dell'inserimento dell'ospite, la condizione di *residente in zona 8* è considerata "requisito preferenziale", come da indicazioni della normativa.
La struttura potrebbe riconoscersi non idonea alla gestione di pazienti che presentassero particolari caratteristiche cliniche o comportamentali.
La persona anziana viene accolta e presa in carico per un periodo di tempo indeterminato.

Rette e servizi accessori

Retta giornaliera CDI Istituto Palazzolo (Tabella 1)	Retta giornaliera
Posti accreditati e autorizzati	**€ 42,00**
Tariffa aggiuntiva per il servizio di trasporto da e per il CDI	**€ 7,00**
Costo giornata di assenza eccetto comprovata assenza giustificata per ricovero ospedaliero, visite specialistiche/esami strumentali di approfondimento programmati, accessi in PS	**€ 20,00**
Altri costi per prestazioni assistenziali aggiuntive	**Non previsti**

Altre prestazioni e servizi (Tabella 2)	Tariffe
2° Copia Fascicolo Socio – Assistenziale e Sanitario (FASAS)	**€ 50,00**

Spedizione Fascicolo Socio – Assistenziale e Sanitario (FASAS) in aggiunta al costo della copia se previsto	**€ 20,00**

Nota: La 1° Copia Fascicolo Socio - Assistenziale e Sanitario (FASAS) è gratuita

Il calcolo della retta comincia a decorrere dal primo giorno di presenza presso il CDI; la retta deve essere pagata entro 5 giorni dal ricevimento della fattura presso lo sportello del Servizio Amministrazione secondo le modalità indicate nel regolamento economico e finanziario sottoscritto all'atto della presentazione della domanda.
Il pagamento della retta giornaliera è richiesto per i soli giorni di presenza effettiva.

La retta comprende:

- assistenza di base, riabilitazione individuale e/o di gruppo, attività di animazione, socializzazione e cura della persona definite in fase di redazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- servizio ristorazione (pranzo del mezzogiorno, piccola colazione del mattino e merenda pomeridiana); la cucina fornisce pasti dietetici o speciali su indicazione del medico responsabile;
- servizio parrucchiere, taglio e piega (di norma, una volta al mese);
- servizio pedicure;
- se richiesto, bagno assistito.

Se richiesto, può essere garantito il servizio di trasporto; la possibilità è limitata ai soli residenti nella zona 8 del Comune di Milano. La tariffa prevista, che si aggiunge alla retta giornaliera, è di 7 euro al giorno ed è comprensiva sia del percorso dalla casa al CDI che del ritorno a casa al termine della giornata di frequenza. Il trasporto, convenzionato con una ditta esterna, viene effettuato con mezzi attrezzati per persone con limitazioni funzionali. Questo costo non è dovuto se la persona raggiunge il CDI con mezzi propri.

Oltre al costo dell'eventuale trasporto, non sono previsti altri servizi assistenziali aggiuntivi a pagamento. Solo la richiesta di rilascio di seconda copia conforme del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario prevede il costo aggiuntivo di € 50,00. La prima copia è gratuita. Questa cifra non è dovuta se la richiesta è limitata a certificati, relazioni di dimissione e altre certificazioni previste dalla normativa sanitaria.

Il CDI è convenzionato con il Comune di Milano secondo i seguenti criteri di accesso, di modalità di frequenza, di quota di compartecipazione:
Con DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE N.137 del 18/03/2022 il CDI è stato autorizzato ad accogliere cittadini in regime di convenzionamento con il Comune di Milano PER NUMERO POSTI 10.
Per accedere ai posti convenzionati è necessario che il cittadino presenti la richiesta presso il Servizio Sociale Professionale Territoriale (SSPT) del proprio Municipio di residenza.
I giorni di frequenza riconosciuti in convenzionamento sono massimo 5 settimanali, da concordare con il responsabile della struttura, in base al Progetto personalizzato.
Le assenze sono a pagamento fino a 2 giorni al mese; è possibile beneficiare di una gratuità di 20 giorni di assenze consecutivi una volta all'anno (per ricoveri o vacanze, ecc.).
La retta giornaliera, comprensiva di trasporto, in vigore dal 01/03/2026 secondo Determinazione Dirigenziale del Comune di Milano del 25/02/2026, è di € 45,62. E' prevista una quota di compartecipazione da parte dell'utente definita dal Comune sulla base dell'ISEE.

Certificazione delle spese sanitarie ai fini fiscali

Secondo le disposizioni regionali introdotte dalla DGR n. 1298 del 25/2/2019, che supera la precedente normativa, viene rilasciata annualmente idonea certificazione (il cosiddetto "cedolino") relativa alla quota di retta di ricovero che gli ospiti delle unità di offerta socio sanitarie possono portare in detrazione/deduzione dalla dichiarazione dei redditi per spese mediche e di assistenza specifica. Il rilascio è automatico e non comporta la necessità di una richiesta specifica da parte della persona o dei familiari e non comporta costi aggiuntivi.

Al momento dell'ingresso

All'ingresso nel Centro Diurno Integrato è richiesta la sottoscrizione del Contratto, del Regolamento economico e finanziario, nonché la Dichiarazione di impegno economico. Sono inoltre espletate le formalità relative alla Privacy, in conformità con la legislazione vigente, per il trattamento dei dati sanitari e per il Consenso Informato.

L'ospite, ed eventualmente i suoi familiari, sono accolti al Centro dal Coordinatore o dagli operatori i cui compiti sono:

- presentare l'équipe del Centro e i suoi utenti;
- illustrare il comfort dei locali e il funzionamento dei materiali in dotazione;
- mostrare l'ubicazione dei servizi e degli spazi comuni;
- spiegare l'organizzazione della giornata;
- fornire riferimenti all'ospite e ai famigliari per i contatti e per la reciproca conoscenza.

Regolamento economico finanziario, Dichiarazione di impegno economico e Contratto di Ingresso nel CDI

Il Regolamento economico finanziario, la Dichiarazione di impegno economico ed il Contratto sono i documenti di riferimento per la descrizione esaustiva della struttura e dell'offerta di servizi, per la definizione dei diritti e dei doveri dell'Ospite e per ogni altra informazione atta a favorire una migliore permanenza presso il CDI.

Dimissioni e assenze

Ogni persona/familiare può decidere in qualunque momento di interrompere la frequenza al CDI, dandone adeguato preavviso secondo i termini previsti dal regolamento accettato e sottoscritto all'atto dell'ingresso. La segnalazione scritta va indirizzata al Coordinatore del Centro Diurno Integrato.

Le dimissioni possono avvenire per volontà dell'utente o familiare oppure per valutazione dell'équipe del Centro in relazione alle variazioni delle condizioni cliniche generali dell'ospite le cui manifestazioni rendano la permanenza di quest'ultimo non compatibili con la natura del servizio.
La dimissione può avvenire anche nel caso in cui l'ospite e il garante impegnati al pagamento della retta non osservino l'obbligo assunto così come indicato nel Regolamento economico finanziario, nel Contratto e nella Dichiarazione d'impegno al pagamento sottoscritti.
In ogni caso la famiglia sarà orientata verso l'adozione di una soluzione alternativa.

Se la persona ha intenzione di iniziare la frequenza di un altro CDI o può aver bisogno di ottenere altri servizi utili per la prosecuzione delle cure, sarà cura del coordinatore del CDI:

- garantire le informazioni necessarie alla ricerca di servizi alternativi, in coerenza con la situazione clinico-assistenziale della persona, i suoi desideri e i suoi bisogni;

- se desiderato, favorire l'attivazione dei servizi selezionati, che possono essere garantiti dalla rete di intervento dell'Istituto Palazzolo (CDOM, Misura 4 RSA Aperta, domiciliarità municipale, RSA, Nucleo Alzheimer) o da altri erogatori, secondo il diritto alla libera scelta
- prendere eventuali contatti con i referenti del nuovo servizio, per trasferire le informazioni necessarie e trasmettere adeguata relazione clinico-assistenziale.

Le assenze degli ospiti, dovute a malattie e ricoveri ospedalieri, devono essere comunicate al Coordinatore del CDI entro le 24 ore. I periodi di vacanza vanno comunicati al responsabile del Centro con almeno 15 giorni di anticipo. In caso di assenza prolungata senza preavviso (salvo cause di forza maggiore) per più di tre giornate di frequenza, il Centro Diurno ha la facoltà di procedere con la dimissione dell'ospite.
La giornata di assenza sarà calcolata al costo di € 20 eccetto comprovata assenza giustificata per ricovero ospedaliero, visite specialistiche/esami strumentali di approfondimento programmati, accessi in PS.
L'Istituto potrà ricorrere alle dimissioni, con preavviso di 30 giorni, previa comunicazione scritta all'ospite, al rappresentante legale o al garante (con attivazione del Comune e delle istituzioni sanitarie pubbliche - ATS Milano Città Metropolitana - per eventuale dimissione assistita), nei casi in cui l'ospite, il Rappresentante legale o il Garante manifestino **"chiara sfiducia"** nei confronti dell'operato del personale, nel caso i cui l'ospite adotti comportamenti pericolosi per sé o per gli altri o determini gravi problemi di convivenza in comunità, ovvero quando i famigliari non rispettino, ancorché più volte richiamati, le norme e i regolamenti d'Istituto.

Richiesta copia di documentazione sanitaria e certificati

Tutti i documenti di seguito possono essere richiesti dagli aventi diritto all'Ufficio Controllo CC/FASAS dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00 o via email all'indirizzo dir-san.palazzolo@dongnocchi.it, mediante la compilazione dell'apposito modulo, previo pagamento anticipato. In casi di urgenza la richiesta può essere depositata in portineria. La copia della documentazione sanitaria sarà resa disponibile agli aventi diritto non oltre 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta. Il costo del procedimento è di seguito specificato:

- 1° copia del FASAS gratuita
- 2° copia FASAS e successive € 50
- Spedizione di FASAS € 20 in aggiunta al costo della copia se previsto

Relazioni e certificati sanitari possono invece essere richiesti direttamente al Coordinatore o al Medico del CDI.

Indicazioni per una buona convivenza presso il CDI

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune elementari norme di comportamento da parte di tutti gli utenti della struttura. È diritto dell'ospite ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, compresi gli ospiti medesimi, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi scrupolosamente ad alcune semplici indicazioni.

- L'ospite, i parenti, i visitatori sono invitati ad **osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale e a non creare situazioni di disturbo e disagio verso gli altri ospiti**
- **Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Coordinatore e/o al Medico Responsabile**
- L'ospite, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro
- In struttura vige il divieto di introdurre oggetti potenzialmente pericolosi (armi, oggetti contundenti) e/o assumere iniziative che possano risultare a rischio della propria o della altrui incolumità
- Si ribadisce che entro i confini dell'Istituto **è vietato acquisire immagini**, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. **Si configura, inoltre, come grave violazione al Regolamento Europeo UE**

679/2016 nonché alla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura** in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Vivere nel CDI: caratteristiche dell'assistenza

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fasas)

Per ogni ospite viene attivato un Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) coerente con le indicazioni normative regionali (DGR 2569/2014 e DGR 1765/2014). Il FASAS raccoglie tutte le informazioni rilevanti per la cura e presa in carico della persona e contiene tutti gli interventi effettuati nel corso del ricovero. Il Fascicolo è un atto pubblico, tutelato dalle norme vigenti rispetto al diritto alla riservatezza e alle modalità di conservazione nel tempo.

Assistenza medica, infermieristica, tecnica, riabilitativa e di base

Il CDI dispone di una équipe multidisciplinare diretta da un Coordinatore e da un Medico referente del CDI. Dell'équipe fanno parte infermieri, fisioterapisti, educatori, animatori, Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) o Operatori Socio Sanitari (OSS). Tutto il personale impiegato nel Centro dispone dei titoli e delle abilitazioni professionali previste dalla legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza delle istituzioni sanitarie pubbliche di competenza. Il Medico è il responsabile clinico di ogni persona; il Coordinatore è il responsabile organizzativo di tutte le attività svolte nel Centro.
Le prestazioni sanitarie garantite sono quelle mediche e infermieristiche di base: controllo della salute e dei fattori di rischio, sorveglianza, cura della persona, aiuto e presidio nell'assunzione delle terapie indicate e prescritte dal Medico di Medicina Generale.
In assenza di controindicazioni, il CDI, su eventuale mandato di ATS Milano Città Metropolitana, ha la facoltà e le competenze per gestire la profilassi antinfluenzale. L'attività riabilitativa è orientata al mantenimento delle funzioni quotidiane, alla prevenzione della disabilità evitabile, al supporto protesico, alla gestione e verifica degli ausili utili alla mobilità. Tutti gli ospiti ricevono una valutazione professionale multidimensionale ripetuta periodicamente; la valutazione guida ogni intervento. L'équipe opera in modo integrato, definendo per ogni persona un Progetto Individuale e un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Le prestazioni sanitarie non prescritte dal medico responsabile del Centro Diurno Integrato, sebbene svolte all'interno dell'Istituto per scelta autonoma della famiglia, sono, sia dal punto di vista organizzativo (prenotazione appuntamento, gestione, accompagnamento), che da quello economico a carico della famiglia medesima.

La giornata tipo

Di seguito è rappresentata la scansione di una "giornata tipo" presso il Centro Diurno Integrato. L'articolazione del tempo e delle attività si intende come osservata "di norma", in quanto sempre subordinata alle contestuali necessità dell'ospite, alle indicazioni specifiche contenute Fascicolo Assistenziale e Sanitario, alla programmazione/organizzazione del Centro.
Il Centro Diurno Integrato è aperto 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle 16:30.

Fascia Oraria	Attività
08:30 - 10:00	accoglienza, colazione
10:00 - 12:30	assistenza di base, attività motorie e di animazione, laboratori, servizi di pedicure e parrucchiere

12:30 - 13:45	pranzo, attività sanitaria
13:45 - 14:30	riposo pomeridiano
14:30 - 15:30	assistenza di base, attività di animazione e laboratorio
15:30 - 16.30	merenda e congedo

La riabilitazione individuale o di gruppo viene effettuata a cicli, se del caso, esclusivamente su indicazione del medico specialista della struttura e in conformità con quanto stabilito nel PAI e dalle eventuali indicazioni ricevute dal Medico di Medicina Generale.
L'animazione è organizzata secondo programmazione specifica e in funzione delle necessità e dei desiderata degli ospiti.
Il Centro Diurno organizza, almeno annualmente, un'uscita nel territorio per i propri ospiti.

Cura della persona

Il Centro garantisce i prodotti di base necessari per l'igiene e la cura della persona.
Il taglio dei capelli, la manicure e la pedicure vengono programmati con cadenza periodica da parte del Coordinatore o di un membro dell'équipe. La prestazione avviene, di norma, per tutti gli ospiti, una volta al mese ed il servizio è compreso nella retta.

Interventi di arricchimento del tempo, socializzazione, laboratori e eventi

Oltre alle normali attività di animazione e educazione, il personale del CDI organizza altri interventi orientati a favorire la socializzazione e creare interesse alla partecipazione attiva alla vita quotidiana nel Centro. Sono proposte attività trasversali o specifiche indirizzate verso ospiti con particolari interessi, di tipo socioculturale (letture, ascolto di musica, racconti e poesie), socio-ricreativo, cognitivo (giochi mnemonici), espressivo. Le attività di laboratorio sono organizzate nei locali del CDI. Alla gestione delle attività quotidiane di animazione/educazione, collaborano alcuni volontari che supportano il personale del Centro Diurno.

Assistenza religiosa e spirituale

La S. Messa è officiata nella Chiesa della Struttura alle ore 16,30 (feriale e festivo) e alle ore 10,00 (festivo); il cappellano del Centro offre assistenza spirituale a chi lo desidera. Per i pazienti di altra confessione è consentito l'accesso a ministri del credo di appartenenza, nel rispetto dei regolamenti di Istituto e delle buone norme di convivenza.

Servizi Alberghieri e comfort

L'Istituto: edificio storico da vivere

Nel cuore del quartiere di City Life, l'Istituto rappresenta da sempre una realtà cardine nell'area del milanese per la gestione dei bisogni dell'età geriatrica e per lo sviluppo e il mantenimento delle autonomie degli anziani. Voluto negli anni '30 dall'Arcivescovo, cardinale Ildefonso Schuster, su invito del Comune di Milano, la sua edificazione e gestione fu affidata alle Suore delle Poverelle, congregazione fondata dal Beato Luigi Palazzolo. Nel 1998 l'Istituto viene acquisito dalla Fondazione Don Gnocchi che, in linea con la missione originaria, ne sviluppa la vocazione, aprendosi a innovative forme di servizio di prossimità, di cura e di assistenza per dare risposta ai bisogni emergenti della comunità.
Nel tempo, l'offerta si è ampliata fino ad includere l'area della clinica, della diagnosi e della riabilitazione anche del paziente giovane e adulto. Percorsi sanitari e sociosanitari accessibili, costruiti per assistere la persona e essere accanto alla sua famiglia a trecentosessanta gradi e con continuità, in ogni fase della vita: dal ricovero specialistico all'ambulatorio, dal domicilio alle sfide delle fragilità.
L'Istituto Palazzolo è situato su un'area complessiva di 35.850 metri quadrati con una superficie calpestabile dei vari piani di poco superiore a 52.275 mq e un volume di 221.691 metri cubi. Ha un "polmone verde"

interno di 11.750 mq. È articolato in tre grandi edifici e in due sezioni: sezione Generosa (dal nome della Superiora Generale delle Suore delle Poverelle dal 1908 al 1939) e sezione Montini (in ricordo dell'Arcivescovo di Milano diventato poi Papa Paolo VI).
Ogni sezione è costituita da cinque piani di degenza collegati alla grande Chiesa dell'Istituto. Ai piani di degenza si aggiunge il seminterrato, che ospita i servizi generali. All'esterno dei tre grandi edifici e delle due sezioni ci sono la Palazzina (sede del Centro Diurno Integrato e degli Uffici amministrativi e direzionali), la Cappella del Suffragio e la Morgue.

Il Centro Diurno: comfort ambientale

Il Centro Diurno Integrato, ubicato in un edificio in prossimità della Cappella del Suffragio, si affaccia su un ampio parcheggio piantumato.
Dall'ingresso, con annessa segreteria, si accede agli spazi dedicati alle attività che comprendono:

- sala polifunzionale
- sala da pranzo con annessa cucina a vista
- sala del riposo, attrezzata con poltrone reclinabili per il rilassamento
- bagno assistito per attività di cura della persona
- sala riservata alle attività di laboratorio e alla terapia occupazionale
- sala delle attività motorie e riabilitative
- studio medico e infermeria
- 4 bagni per ospiti

I locali comuni e la sala delle attività motorie sono dotati di impianto di raffrescamento dell'aria.
È inoltre disponibile l'ampio spazio esterno dell'Istituto, costituito da un porticato e cortili piantumati, attrezzati con gazebo, panchine e fontane.
Il Centro dispone anche di un accesso agevole alla grande Chiesa dell'Istituto.

Servizio di Ristorazione

Il Servizio di Ristorazione è affidato ad un fornitore di comprovata esperienza nel confezionamento e distribuzione di pasti per strutture sanitarie e socio-assistenziali. Il menù, al fine di consentire l'impiego di prodotti stagionali, è proposto nelle versioni estiva e invernale. La qualità degli elementi nutrizionali e del gradimento in termini di appetibilità è il risultato di un lavoro di sintesi fra gli esperti dell'azienda fornitrice, i medici ed i nutrizionisti dell'Istituto.
Il processo di ristorazione è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa. Il menù può essere personalizzato nel rispetto di particolari problemi clinici, dietetici, di masticazione, di deglutizione.
Gli operatori rilevano i desiderata degli ospiti che possono scegliere fra la proposta di menù del giorno o le alternative disponibili. Il menù settimanale è sempre esposto nelle bacheche del Centro.
La verifica del gradimento da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction almeno annuale. Sono sempre disponibili nei reparti i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

- **MENÙ TIPO – ESEMPIO SETTIMANA MENÙ ESTIVO**

	PRANZO
LUNEDI'	GNOCCHI ALLA ROMANA FILETTO DI NASELLO ALLA LIVORNESE POLPETTE FAGIOLINI
MARTEDI'	PASTA ALLA NORMA LONZA IN SALSA TONNATA POLPETTE

	TRIS DI VERDURE
MERCOLEDI'	PASTA ALLA LIGURE INSALATA DI TACCHINO POLPETTE POMODORO IN INSALATA
GIOVEDI'	GNOCCHI POMODORO E BASILICO BOCCONCINI DI POLLO CON VERDURE POLPETTE CAPONATA DI VERDURE
VENERDI'	LINGUINE AL TONNO FILETTO DI PASSERA PANATO POLPETTE PISELLI ALLA FRANCESE
SABATO	RISOTTO ALLO ZAFFERANO ARISTA AL ROSMARINO POLPETTE INSALATA DI FAGIOLI
DOMENICA	INSALATA DI RISO COSCIA DI POLLO CON PEPERONI POLPETTE FAGIOLINI E CAROTE **DOLCE**

- **ALTERNATIVE PRANZO**

	PRANZO
PRIMI PIATTI	PASTA IN BIANCO O AL POMODORO RISO IN BIANCO O AL POMODORO PASTINA IN BRODO
SECONDI PIATTI	PROSCIUTTO COTTO CRESCENZA FORMAGGIO SPALMABILE POLPETTE DEL GIORNO
CONTORNI	PURÈ DI PATATE PATATE LESSE CAROTE LESSE
FRUTTA	FRUTTA FRESCA DI STAGIONE FRUTTA COTTA MOUSSE DI FRUTTA YOGURT
PRODOTTI DA FORNO	PANE INTEGRALE GRISSINI

Servizio Bar e piccola distribuzione

Nell'Istituto è attivo un esercizio Bar; esso beneficia di un ampio spazio prospiciente coperto e dotato di tavoli per la consumazione e la socializzazione. Lo spazio comunica con gradevoli giardini interni. La gestione è affidata ad una società esterna. Presso l'esercizio è possibile fare piccoli acquisti di beni commestibili o di uso comune. In tutti i reparti dell'Istituto, in prossimità degli ascensori per l'accesso al pubblico, sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde.

Pulizia ambienti

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti è affidato ad una società esterna di comprovata esperienza in ambito ospedaliero, scolastico e della Pubblica Amministrazione. Le attività sono programmate e sottoposte a verifiche periodiche secondo precisi protocolli che assicurano la qualità degli interventi. I prodotti, le tecniche e gli strumenti utilizzati sono innovativi; il personale qualificato si rapporta costantemente con il Facility Manager e con i Coordinatori dei reparti/servizi al fine di praticare interventi tempestivi e verificare la funzionalità dei processi di sanificazione degli ambienti.
La verifica del gradimento del servizio da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction almeno annuale. Sono sempre disponibili nei reparti i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

Oggetti e beni personali

L'Ospite è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà. L'Istituto declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. Si suggerisce di non portare con sé quote importanti di denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore.

Le protesi dentarie, acustiche, gli occhiali, ecc., rappresentano ausili personalizzati e sono di proprietà della persona. L'Istituto non risponde di smarrimenti o danni, salvo quando sia appurata e dimostrabile l'oggettiva responsabilità del personale addetto all'assistenza.

Sarà invece cura del medico segnalare alla persona o alla famiglia eventuali problemi collegati all'usura di questi dispositivi o alla loro perdita di efficacia o utilità nel tempo, affinché la famiglia provveda alle necessarie sostituzioni o adattamenti. Soprattutto le protesi dentarie mobili possono rappresentare un pericolo per la persona in situazioni di gravità clinica, limitazioni delle funzioni mentali superiori o disturbi oggettivi della deglutizione. Eventuali criticità riferite al tema delle protesi/ausili in ospiti che non ne garantisco il corretto utilizzo, saranno segnalate dal medico e dagli operatori ai parenti.

Informazioni utili

Orari di apertura

Il Centro Diurno Integrato è aperto 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle 16.30.

Parcheggi

Sono presenti spazi adibiti a parcheggio con particolare attenzione ai posti destinati alle persone disabili. Il parcheggio è consentito solo nelle aree contrassegnate. Sono disponibili anche parcheggi per motocicli e biciclette.

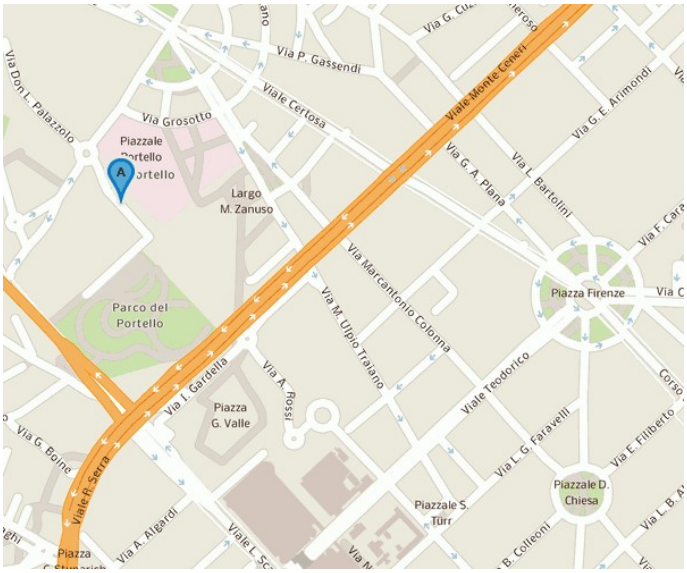
Divieto di fumo

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3 così come modificato dall'art. 24 del D.Lgs. n. 6 del 12 gennaio 2016, è fatto divieto di fumare in tutti i locali dell'Istituto, fatte salve le aree esterne appositamente segnalate. Il divieto è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

Come raggiungere la struttura

L'Istituto Palazzolo si trova nelle immediate vicinanze della Fiera di Milano, zona Piazzale Accursio, e del Centro Commerciale Iper Portello.

È facilmente raggiungibile dalle autostrade A8 e A4 (uscita Milano-Certosa sul raccordo).
È servito dai seguenti mezzi pubblici:



- Linee tranviarie 14 – 19 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 69 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 48 (collegamento con M1 – P.le Lotto)
- L'Istituto si trova anche nei pressi della stazione della Metropolitana M5 "La Lilla" – Portello (Ex Alfa Romeo).

Tutela e partecipazione

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nell'erogazione di servizi e prestazioni l'Ente si impegna a rispettare i principi fondamentali di ogni Carta dei Servizi di struttura sanitaria:

- EGUAGLIANZA
  intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.
- IMPARZIALITÀ
  in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.
- CONTINUITÀ
  ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico.
- DIRITTO DI SCELTA
  secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.
- PARTECIPAZIONE
  quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA
  circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

Tutela della privacy

L'Istituto assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal **Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché dalla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali**. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Utente.

Si ribadisce che entro i confini dell'Istituto **è vietato acquisire immagini**, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. **Si configura, inoltre, come grave violazione al Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché alla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura** in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Consenso informato alle cure

Il consenso informato è l'espressione della volontà del paziente che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico o terapeutico per il quale è stato informato. Il consenso informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.
Il consenso informato alle cure deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica.
Il consenso informato alle cure può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

Protezione giuridica

Ogni persona, al raggiungimento della maggiore età, diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare interessi patrimoniali e personali. Da questo momento in avanti resta l'unica figura titolare del diritto ad assumere decisioni che lo riguardino in ogni ambito della vita, con particolare riferimento alla tutela della propria salute, delle proprie disponibilità economiche, della possibilità di autorizzare o negare la diffusione della propria immagine o di notizie che la riguardano, soprattutto in presenza di dati cosiddetti sensibili: salute, religione, orientamento politico o sessuale.

Quando questa autonomia viene perduta nel corso della vita, ad esempio per la comparsa di alterazioni graduali e progressive delle funzioni mentali superiori, la legislazione italiana prevede la possibilità di identificare figure di Protezione giuridica che acquisiscono un ruolo legalmente riconosciuto di rappresentatività legale della persona. Fra quelle tradizionali è possibile ricordare la Procura generale sancita con un Atto notarile o le figure del Curatore e del Tutore nominati da un Tribunale, fino alla figura dell'Amministratore di Sostegno - previsto dalla Legge 6/2004 – che risponde al Giudice Tutelare. I rappresentanti legali possono, con diversi ruoli e poteri, affiancare o sostituire la persona non più autonoma sotto il piano cognitivo sostenendola nell'amministrazione dei propri beni e nelle decisioni ordinarie e straordinarie. Rispondono direttamente al giudice, cui devono periodicamente riferire del loro operato e non esercitano un ruolo di potere; sono chiamati a rappresentare il migliore interesse della persona e a favorire l'orientamento delle famiglie verso decisioni condivise. Solo quando esplicitamente previsto nell'atto di nomina, possono assumere in nome e per conto della persona decisioni di natura sanitaria, come la firma di un consenso informato di autorizzazione alle cure.

La normativa più recente, soprattutto in ambito sanitario, assegna oggi un ruolo crescente alle figure di rappresentatività. Ad esempio, quando una persona non ha più le capacità di garantire un consenso adeguato alle decisioni di ricovero o di cura, queste decisioni potranno essere prese autonomamente dal medico solo nelle situazioni di urgenza che determinino il cosiddetto "stato di necessità". In tutti gli altri casi è prevista l'autorizzazione di una figura riconosciuta dalla legge come legalmente rappresentativa.

Per avere informazioni utili sul procedimento e indicazioni sulle strutture pubbliche alle quali riferirsi è possibile rivolgersi al Servizio Sociale.

Ogni persona avrà sempre pieno accesso alle informazioni che la riguardano. In caso di sua incapacità l'informazione potrà essere data al rappresentante legale e alle persone da lui autorizzate.

Queste disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguite in sede civile e penale dall'Ente; sono pure perseguibili dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e Pubblica Tutela

In Istituto è attivo **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ubicato al piano 1 della palazzina degli Uffici Amministrativi e di Direzione. L'URP è il punto di riferimento a disposizione degli ospiti e dei parenti per portare all'attenzione della Direzione eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei reparti, per avanzare suggerimenti o per gli encomi.
Ai reclami presentati in forma scritta e che contemplano il ricorso ad istruttoria sarà fornito riscontro di norma entro 30 giorni e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente.
I riferimenti dell'ufficio (orari, modalità di accesso, opportunità di contatto) sono affissi nelle bacheche di tutte le Unità Operative, disponibili presso i Coordinatori Infermieristici, pubblicati sul portale della Fondazione.

L'URP è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00/13:00 e dalle 14:00 alle 15:30; recapiti: 02/39703366 – email: urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it
Gli ospiti o i loro familiari possono chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune di Milano in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni eventuale necessità, rivolgendosi **all'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)**.

Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato e analizzato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte nel CDI; i risultati dell'indagine sono resi disponibili alle Istituzioni di riferimento, pubblicati negli spazi comuni del Centro, presentati agli utenti nelle periodiche occasioni di incontro; gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.
Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi, nelle modalità di erogazione, nelle rette previste, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le diverse modalità disponibili: dall'affissione nelle bacheche comuni, alle revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi), alle comunicazioni in forma scritta, alle pubblicazioni sul Portale della Fondazione Don Gnocchi sulle pagine dedicate all'Istituto Palazzolo (www.dongnocchi.it).

Carta dei Diritti della Persona Anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società, non solo perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione, ma anche perché, in misura sempre crescente, costituiscono una risorsa umana attiva, un patrimonio di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.
Tale riconoscimento emerge dalla ricerca scientifica e sociologica più recente e dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone che raggiungono un'età anagrafica avanzata in buone condizioni psico-fisiche, tanto da poter fornire contributi a carattere innovativo.
Tuttavia l'anziano è anche, in certe condizioni, una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di maggiore tutela.
Perciò, certi principi, validi per la generalità dei cittadini, devono essere ribaditi ed integrati.
La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto dei suoi diritti: essa implica l'adempimento di una serie di doveri da parte della società, primo fra i quali l'individuazione di politiche che garantiscono l'integrazione sociale e la valorizzazione dei rapporti fra generazioni diverse nonché la partecipazione dell'anziano alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

La persona anziana al centro di diritti e doveri

Non vi è contraddizione tra l'aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico e il proporre la declinazione e l'adozione di una Carta dei Diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all'azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa.

La persona anziana ha il diritto:

- di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte;
- di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio;
- di essere accudita e curata, quando necessario al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni;
- di conservare relazioni con persone di ogni età;
- di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività;
- di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate e opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, senza discriminazioni basate sull'età;
- di essere salvaguardate da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita e aumentare il desiderio e il piacere di vivere;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante;
- di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto;
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio garantendo il sostegno necessario, nonché - in caso di assoluta impossibilità- condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato;
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare, attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori sociosanitari;
- di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale;
- di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Questionario di gradimento Semiresidenziale Istituto Palazzolo

Gentile Signora, Egregio Signore,
per poter migliorare i servizi che offriamo è fondamentale conoscere la Sua opinione riguardo al nostro Centro, il personale che vi opera e le prestazioni offerte. La preghiamo gentilmente di compilare il questionario anonimo che potrà essere riconsegnato agli operatori incaricati o deposto negli appositi punti di raccolta. I risultati di questa indagine saranno pubblicati annualmente a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questo Centro e potranno essere messi a Sua disposizione.
Un grazie sincero per la sua collaborazione.

Il questionario viene compilato in data: _____

Da:
□ dall'assistito □ con l'aiuto di parenti/amici/assistente familiare □ da un familiare
□ tutore / curatore / amministratore di sostegno

□ CDD □ CDI □ CDC _____

Età dell'assistito: _____ Sesso dell'assistito: □ maschio □ femmina

Frequenta il Centro da: □ Meno di 6 Mesi □ Da 6 mesi a 2 anni □ Più di 2 anni □ Più di 4 anni

Da chi è venuto a conoscenza della nostra Struttura?

□ Medico Curante / Pediatra /parenti □ Medico di altro Ospedale □ Sito internet □ Amici
□ ATS/ASL □ Associazioni □ Operatori □ Servizio Sociale

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

1. E' soddisfatto/a dell'accoglienza e delle informazioni ricevute?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
1.1 E' soddisfatto/a della Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità e alle modalità per usufruirne)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
1.2 E' soddisfatto/a degli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e dell'accessibilità alle informazioni	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
1.3 Nelle eventuali comunicazioni telefoniche gli operatori sono stati attenti e precisi nel dare risposte alle sue domande?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
1.4 Disponibilità e cortesia degli operatori	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
2 E' soddisfatto complessivamente degli ambienti del Centro?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
3 È soddisfatto della cura dedicata alla pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
3.1 È soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
4 È soddisfatto del servizio dei pasti? (se utilizzato)				
4.1 Qualità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
4.2 Quantità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
4.3 Varietà del menù	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
4.4 Possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
5 È soddisfatto dell'organizzazione del servizio in merito a:				
5.1 Orari di apertura	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

5.2 Giorni di apertura	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
5.3 Servizio di trasporto (se presente ed utilizzato)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE				
6 E' soddisfatto della cortesia, professionalità, e sollecitudine del persone coinvolto:				
6.1 Personale Educativo	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
6.2 Personale infermieristico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
6.3 Tecnici della riabilitazione (Logopedista - neuropsicomotricista / fisioterapisti, terapisti occupazionali)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
6.4 Psicologi/pedagogisti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
6.5 Personale assistenziale (ASA – OSS)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
6.6 Animatore (se presente)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
6.7 Personale medico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
6.8 Personale di coordinamento	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
ASPETTI RELATIVI ALL'OFFERTA RIABILITATIVA E SOCIO EDUCATIVA				
7 Si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale /progetto riabilitativo individuale/ Progetto educativo individuale ?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
8 E' soddisfatto delle attività socioeducative	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
9 E' soddisfatto delle attività riabilitative proposte?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
10 Come valuta il rispetto della riservatezza personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
11 Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo nel centro?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
11.1 E' soddisfatto del rapporto umano con gli altri utenti?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
11.2 È soddisfatto del rapporto umano che si è creato con il personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
11.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
11.4 È soddisfatto delle eventuali attività svolte da remoto (teleriabilitazione, altro…)?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
11.5 Se ce ne fosse l'opportunità, vorrebbe usufruire della teleriabilitazione in futuro?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
12 Quanti giorni alla settimana frequenta il servizio?	1-2 gg	3-4 gg	5 gg	
13 Quante ore al giorno frequenta il servizio?	Meno di 4 ore	Tra 4 e 8 ore	Più di 8 ore	

VALUTAZIONE COMPLESSIVA (indicare un voto da 1 = pessimo a 7 = ottimo):

14 Come valuta complessivamente il servizio offerto?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15 Consiglierebbe ad altri questa struttura?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

……

……

Nel ringraziarla per la cortese attenzione, la informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche che ci permettono di migliorare il servizio

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.30 **Telefono**: 02.39703366

Indirizzo: via Don Luigi Palazzolo n.21 – 20149 Milano **Mail:** urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it

MODULO SEGNALAZIONI / OSSERVAZIONI / RECLAMI / ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE				
Nome e Cognome del Segnalante:				
Indirizzo:				
Genere:	☐ **Maschio** ☐ **Femmina**	**Età:**	**Professione:**	**Scolarità:**
Recapito telefonico:			**Email:**	

SEGNALAZIONE PER CONTO DI:		
☐ **Per se stesso**	☐ **Per conto di:**	(Nome – Cognome)
	Relazione di parentela o altro:	
	Altre informazioni utili:	

UNITA' COINVOLTA/E			
UO/Ambulatorio/Reparto /Servizio		**Nucleo / Piano:**	

TIPOLOGIA CONTATTO			
☐ **Reclamo**	☐ **Disservizio**	☐ **Suggerimento/Richiesta**	
☐ **Segnalazione**	☐ **Ringraziamento/Encomio**		
Contatto in forma:	☐ **Verbale/telefonica**	☐ **Nota Scritta**	☐ **e-mail**

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE / OSSERVAZIONE / RECLAMO

(specificare date, luoghi, persone coinvolte ed ogni altra informazione utile alla esatta ricostruzione dei fatti)

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi dell'art. 13 L.196/2003. La privacy policy di Fondazione è disponibile all'indirizzo www.dongnocchi.it/privacy

Data:	Firma del Segnalante:	

Ha il diritto di non conferire tutti o alcuni dei dati richiesti e chiedere la rettifica e cancellazione degli stessi. Il mancato consenso impedirà di dare esecuzione a tutte le attività previste a seguito del reclamo; IN OGNI CASO, SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, POTREBBERO NON ESSERE CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA. Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email sotto riportato, allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.

COMPILAZIONE A CURA DELL'URP				
Data ricezione reclamo:		**Il reclamo viene preso in carico?**	☐ **SI** ☐ **NO**	**Firma Responsabile / Referente URP**
Data Valutazione:		**In caso di non presa in carico, indicare il motivo:**		