

Carta dei Servizi

Hospice

01/07/2021

Istituto Palazzolo



Offerta e Struttura Organizzativa	Pag. 3
Presentazione	Pag. 3
Lo staff	Pag. 3
Accesso all’Hospice	Pag. 5
Accoglienza	Pag. 5
Domanda di accoglienza	Pag. 5
Liste d’attesa	Pag. 5
Al momento dell’ingresso in struttura	Pag. 6
Dimissioni	Pag. 6
Decessi	Pag. 6
Copia conforme della documentazione clinica	Pag. 6
Indicazioni per una buona convivenza in Hospice	Pag. 7
Vivere in Hospice: caratteristiche dell’assistenza	Pag. 8
Il Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (FASAS)	Pag. 8
Assistenza medica, infermieristica e di base	Pag. 8
Assistenza sanitaria, farmaci, presidi e ausili	Pag. 8
La giornata tipo	Pag. 9
Cura della persona	Pag. 9
Consulenza psicologica	Pag. 9
Il Polo Volontari	Pag. 9
Assistenza religiosa e spirituale	Pag. 9
Servizi Alberghieri e comfort	Pag. 10
L’Istituto: edificio storico da vivere	Pag. 10
Comfort in Hospice	Pag. 10
Servizio di ristorazione	Pag. 10
Servizio Bar e piccola distribuzione	Pag. 11
Pulizie ambienti	Pag. 11
Lavanderia	Pag. 11
Oggetti e beni personali	Pag. 11
Informazioni utili	Pag. 12
Orari di visita	Pag. 12
Parcheggi	Pag. 12
Telefono	Pag. 12
Trasferimenti e uscite	Pag. 12
Divieto di fumo	Pag. 13
Assistenti famigliari (badanti)	Pag. 13
Come raggiungere la struttura	Pag. 13

Tutela e partecipazione

Pag. 14

Principi fondamentali della carta dei servizi

Pag. 14

Privacy, Consenso informato

Pag. 14

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Pag. 15

Customer satisfaction

Pag. 15

Comunicazione con gli utenti

Pag. 15

Diritti del Malato

Pag. 16

Allegati

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

HOSPICE

ISTITUTO PALAZZOLO – FONDAZIONE DON GNOCCHI ONLUS

Via Don Luigi Palazzolo 21, 20149 Milano

Telefono +39 02 39701

Email: suar.palazzolo@dongnocchi.it rsa.palazzolo@dongnocchi.it

Portale: www.dongnocchi.it

Offerta e Struttura Organizzativa

Presentazione

L' Hospice dell'Istituto Palazzolo è considerata un'eccellenza fra le Unità di Offerta Socio Sanitaria **dell'Area Territoriale Nord 2** della **Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus**.

L'Area Territoriale Nord 2, di cui è **Direttore Antonio Troisi**, è costituita da:

- *MILANO, Istituto "Palazzolo - Don Gnocchi", via Don Palazzolo 21*
- *MILANO, Centro "Girola - Don Gnocchi", via C. Girola 30*
- *PESSANO CON BORNAGO (Mi), Centro "S. Maria al Castello", piazza Castello 22*
- *MONZA, Hospice "S. Maria delle Grazie", via Montecassino 8*
- *SEREGNO (Mb), Centro "Ronconi 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*

L'Unità Operativa Hospice (di tipo Socio Sanitario) è stata attivata all'interno dell'Istituto Palazzolo in attuazione della DGR XI/3971 del 06 agosto 2012 e accreditata con DDG 19/12/2012 n°12374. L'Hospice è stato oggetto di riclassificazione, con conferma di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, a seguito di deliberazione della ATS Città Metropolitana di Milano - n. 1117 del 24/08/2017 - e fa parte della **Rete Regionale delle Cure Palliative della Regione Lombardia e della Rete Locale delle Cure Palliative dell'ATS di Milano**.

L'Hospice si propone di rispondere alle esigenze di persone con malattie allo stadio avanzato e in prossimità della fine della vita.

Dispone di 10 posti letto situati in camere singole e di un'équipe di professionisti qualificata che opera secondo i principi più aggiornati delle cure palliative. Viene prestata una particolare attenzione alla dignità della persona, al controllo dei sintomi, alla qualità di vita, alla cura delle relazioni, al sostegno emotivo della persona e della sua famiglia e all'accompagnamento al lutto.

L'Hospice dell'Istituto Palazzolo ha acquisito una particolare esperienza nella cura di persone con esigenze complesse, sia di natura oncologica che non oncologica. In collaborazione con gli altri servizi di Fondazione può garantire sostegno specifico e competente anche a persone con malattie cardiache, respiratorie, neurologiche e neurodegenerative (Sclerosi Laterale Amiotrofica, Sclerosi Multipla).

L'Unità Operativa risponde agli standard strutturali, di personale, organizzativi e funzionali previsti dalla normativa (DGR 5918/16 e seguenti). Tali requisiti sono periodicamente verificati dai competenti servizi dalla ATS Città Metropolitana di Milano.

E' ubicato nella Sezione Montini, Piano Secondo – Nucleo D dell'Istituto.

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** dell'Hospice – Istituto Palazzolo è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Direttore Sanitario – **Federica Tartarone**

Direttore Socio Sanitario – **Anna Fontanella**

Responsabile Servizi per la Gestione Integrata della Persona (SeGIP) – **Maria La Corte**

Medico Responsabile Hospice – **Anna Fonatanella ad interim**

Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno dell'Hospice e dell'Istituto Palazzolo sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai famigliari 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)	
FISIOTERAPISTI (pantalone verde/casacca bianca)	

Accesso all'Hospice

Accoglienza

➤ *Il Servizio Sociale*

Il Servizio Sociale è un servizio di customer care che fornisce indicazioni e suggerimenti per l'orientamento all'Offerta Socio Sanitaria dell'Istituto. Costituito da personale esperto e dedicato, collabora in sinergia con tutti gli altri uffici di front line dedicati all'utenza. Attraverso il Servizio Sociale è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso all'Hospice e per la predisposizione della documentazione necessaria. Il Servizio Sociale ha il compito di attivare il contatto fra familiari o altri interlocutori per la valutazione e l'accoglienza delle richieste di ricovero.

La segnalazione degli ospiti da inserire in lista d'attesa, può essere avanzata da:

- Familiari (che verranno invitati a sostenere un colloquio informativo e visitare la struttura);
- Servizi Sociali (dell'Istituto Palazzolo o di ospedali e comuni);
- Medici di medicina generale; Medici di RSA Lombarde, compresa la RSA dell'Istituto Palazzolo;
- Medici di reparti ospedalieri e dell'Istituto Palazzolo
- Rete Cure Palliative di Milano

E' accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 17:00 in presenza o ai recapiti: 02/39703234; 02/39703311; email: rsa.palazzolo@dongnocchi.it.

Ulteriori informazioni sono disponibili visitando il portale della Fondazione Don Gnocchi Onlus al link dedicato all'Istituto Palazzolo (www.dongnocchi.it).

Domanda di accoglienza

Oltre alle normali modalità di accoglienza previste dall'integrazione con la rete di Cure Palliative della città di Milano, è possibile presentare le domande di accoglienza/ricovero in Hospice anche direttamente al Servizio Sociale, debitamente compilate e corredate dai seguenti documenti:

- richiesta di "ricovero in Hospice" da parte di un familiare;
- richiesta di "ricovero in Hospice" del medico di medicina generale o ospedaliero su ricettario regionale riportante le seguenti informazioni: nome e cognome del paziente, diagnosi principale, firma e timbro del medico richiedente;
- documentazione clinica aggiornata;
- fotocopia carta d'identità;
- Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria (CRS);

Liste d'attesa

La gestione della lista d'attesa è definita con procedura specifica che considera, fra i criteri, la data di presentazione della richiesta, la situazione socio familiare e la gravità degli indicatori prognostici.

A seguito dell'avvenuto accreditamento della struttura, la lista di attesa è gestita anche attraverso la Rete Cure Palliative di Milano.

Al momento dell'ingresso in struttura

Il servizio di trasporto in Ambulanza al momento dell'accettazione o dell'eventuale dimissione è a carico dell'ospite.

Al momento dell'ingresso in struttura, un familiare o accompagnatore si recherà presso il Servizio Sociale per il disbrigo delle pratiche di ricovero e per la consegna/sottoscrizione del Regolamento. Il Case-manager viene assegnato a ogni residente dell'Hospice a partire dalle fasi di pre-ammissione.

Sono inoltre espletate le formalità relative alla Privacy in conformità con la legislazione vigente (Consenso Informato) per il trattamento dei dati sanitari CRS –SISS.

Il paziente ed i suoi famigliari, sono accompagnati presso l'Unità Operativa dal Case-manager assegnato dal Servizio Sociale dove troveranno ad attenderli l'équipe di riferimento e che provvederà a:

- illustrare il comfort della stanza e il funzionamento dei supporti in dotazione (es. letto, campanello di chiamata)
- mostrare l'ubicazione dei servizi e degli spazi comuni
- spiegare l'organizzazione della giornata in reparto
- fornire riferimenti al paziente e ai famigliari per i contatti e per la reciproca conoscenza

Dimissioni

In accordo con i familiari, soprattutto quando il ricovero abbia funzioni di sollievo temporaneo, la persona può essere dimessa per tornare al proprio domicilio o altra UO. La dimissione e il progetto di rientro saranno valutati con modalità specifiche e richiedono il consenso della persona o di chi la rappresenta (familiari, rappresentante legale).

Le eventuali dimissioni sono definite dopo un adeguato percorso diagnostico, prognostico, terapeutico e condivise con la persona/la famiglia/il legale rappresentante.

Alla persona/famiglia/legale rappresentante, all'atto della dimissione, è consegnata la lettera, redatta dal medico di reparto, indirizzata al medico che prenderà in cura il paziente.

Per la natura particolare della struttura è stata predisposta, inoltre, una procedura specifica che definisce prassi e modalità di accompagnamento nella fase terminale. La procedura è illustrata ai familiari all'ingresso del malato in Hospice.

In qualsiasi momento l'ospite, o i suoi familiari, possono in ogni caso chiedere la dimissione dall'Hospice. Questa potrà avvenire firmando il Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (cartella clinica), previa segnalazione al Medico Responsabile e al Coordinatore Infermieristico.

Decessi

In caso di decesso del paziente i parenti contatteranno, a loro discrezione, un'impresa autorizzata per le Onoranze Funebri. Le spese sono a carico della famiglia. **Il personale in servizio non può fornire indicazione alcuna** in ordine alla scelta dell'impresa, come previsto dalla normativa regionale vigente (Regolamento Regionale 9 novembre 2004 – n°6). Si invita a segnalare alla Direzione l'eventuale non osservanza di tale norma.

Come previsto dalle vigenti norme, l'Istituto è dotato di camera mortuaria.

Copia conforme della documentazione clinica

Per ottenere il rilascio di copia del Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (FASAS) occorre che il paziente o altra persona di fiducia da lui formalmente delegata, presenti domanda scritta al Servizio Sociale. Il Servizio Sociale darà le dovute informazioni sulle modalità per presentare la richiesta, sui tempi di consegna e sulla quota da corrispondere per il rilascio. **La documentazione sarà rilasciata entro i termini previsti dalla normativa vigente dalla data di ricezione della richiesta scritta. A seguito di decesso del paziente e in assenza di deleghe formali da lui sottoscritte in precedenza, la procedura di rilascio verrà adeguatamente illustrate dagli operatori del Servizio Sociale.**

I costi per la produzione della documentazione clinica sono i seguenti:

Documentazione FASAS (cartella clinica)	Euro 31,00
Duplicazione esame su CD	Euro 15,00 cad.
Copia lastre radiografiche con referto	Euro 20,00 (1° foglio) – Euro 9,00 cad. fogli successivi

Anche per il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero, certificati o relazioni mediche la richiesta va presentata in forma scritta al Servizio Sociale.

Indicazioni per una buona convivenza in Hospice

L'Hospice è un luogo di cura e un luogo di vita che richiede particolari attenzioni. Anche e soprattutto nelle fasi più avanzate della malattia, o in prossimità della fine della vita, persone e famiglie hanno bisogno di serenità e di poter fruire di un ambiente attento e rispettoso, oltre che di una costante efficienza operativa. E' quindi indispensabile il rispetto di alcune elementari norme di comportamento da parte di tutti gli utenti della struttura.

È diritto di ogni paziente ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, compresi i pazienti medesimi, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi scrupolosamente ad alcune semplici indicazioni.

- I pazienti, i parenti, i visitatori sono invitati **a non creare situazioni di disturbo e disagio verso gli altri ospiti e a favorire il lavoro di cura di tutti gli operatori, soprattutto nelle situazioni più critiche**
- I pazienti, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro
- **Non è consentita la conservazione negli armadietti in dotazione di alimenti non confezionati o deteriorabili. In ugual modo non possono essere conservati medicinali che non siano stati autorizzati dal medico responsabile e che non rientrino nella terapia prescritta e condivisa**
- In struttura vige il divieto di introdurre oggetti potenzialmente pericolosi (armi, oggetti contundenti) o di assumere iniziative che possano risultare a rischio della propria o della altrui incolumità. Nelle camere di degenza il divieto è esteso a qualunque prodotto sia in grado di generare fiamme libere, inclusi eventuali accendini.
- L'utilizzo di **prodotti personali** (detergenti per pulizie, bombolette spray, deodoranti) è consentito previo benestare dei responsabili della struttura; gli eventuali prodotti autorizzati devono essere conservati nella loro confezione originale.
- Negli armadietti in dotazione non possono essere conservati prodotti infiammabili. In ugual modo è fatto divieto di fumo e di utilizzo di fiamme libere all'interno di tutti i locali della struttura e di ogni reparto

Vivere in Hospice: caratteristiche dell'assistenza

Il Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (FASAS)

Per ogni paziente viene attivato un Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (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 e di base

L'Equipe operativa dell'Hospice Istituto Palazzolo è composta da medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali e operatori socio-sanitari (OSS). E' inoltre garantito il supporto di fisioterapisti, volontari e assistenti spirituali. L'équipe è integrata dai volontari. Tutti i volontari sono opportunamente selezionati e formati. I medici dell'équipe operano 7 giorni su 7 e sono integrati dai medici in Pronto disponibilità. La Pronto disponibilità medica è garantita sull'intero arco delle 24 ore nella forma della Guardia Attiva - diurna e notturna - e della Reperibilità telefonica dei medici dell'équipe.

L'Hospice dell'Istituto Palazzolo è inoltre in grado di garantire il supporto di medici specialisti delle principali discipline mediche.

L'organizzazione del lavoro prevede riunioni di équipe settimanali e riunioni periodiche di tipo organizzativo, per la valutazione ed il monitoraggio degli atti clinico-sanitari e delle prassi organizzativo-gestionali.

L'équipe opera in modo integrato, definendo per ogni persona un Progetto Individuale e un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), in accordo con la pianificazione anticipata delle cure condivisa con degenti e familiari. L'assistenza infermieristica e degli OSS viene garantita nell'arco delle 24 ore e ogni giorno dell'anno, orari durante i quali sono sempre presenti infermieri e OSS.

Ad ogni degente è assegnato un Care-manager, con funzione di coordinamento di natura gestionale – organizzativa sulle attività assistenziali, un Case Manager con funzione di coordinamento del percorso individuale del malato e del suo familiare, e di referente della continuità del percorso stesso e un Referente Clinico, medico palliativista di riferimento per il malato da lui assistito, responsabile del programma diagnostico terapeutico del paziente e punto di riferimento del malato e del suo nucleo familiare. I nominativi di queste tre figure sono registrati nel FASAS e comunicati ai degenti e familiari.

Assistenza Sanitaria, Farmaci, Presidi e Ausili

Durante il ricovero in Hospice ogni persona ha diritto alla fornitura gratuita di farmaci e di tutti i presidi necessari per la sua assistenza. Una particolare attenzione viene prestata alla terapia del dolore; l'Hospice dispone di farmaci e ausili specifici per il sollievo di questo sintomo, utilizzati secondo le indicazioni della letteratura più aggiornata. Per garantire a ogni ospite il massimo comfort, tutti i letti sono a controllo elettrico e permettono a ogni paziente una regolazione accurata e personalizzata. Ogni letto è attrezzato con un materasso antidecubito e, per agevolare i trasferimenti letto-sedia, ogni camera dispone di sistemi di sollevamento meccanici a soffitto.

La giornata tipo

Di seguito è rappresentata la scansione di una “giornata tipo” in Hospice. L’articolazione del tempo e delle attività non può essere rigida, ma viene adattata alle esigenze specifiche e ai desideri di ogni persona.

Fascia Oraria	Attività
07:00 - 09:30	sveglia, igiene personale e colazione, somministrazione terapie
09:30 - 11:45	assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione, relazionali
11:45 - 13:00	pranzo, tempo libero
13:00 - 15:00	riposo pomeridiano, merenda
15:00 - 18:00	assistenza di base, attività sanitarie, relazionali
18:00 - 19:30	cena, tempo libero
19:30	preparazione al riposo notturno

Nell’arco della giornata, si svolgono le attività assistenziali e sanitarie prescritte dai Medici di reparto e governate dal Coordinatore infermieristico, con l’ausilio degli infermieri e degli OSS che a lui rispondono.

Cura della persona

Gli ospiti sono tenuti a disporre di un corredo di biancheria personale e di abiti adatti alle diverse stagioni e secondo le personali necessità. Gli operatori sono a disposizione per aiutare ogni paziente a prendersi cura della propria persona, in modo proporzionato alle loro capacità e desideri e alla gravità della situazione di malattia. Nelle fasi più critiche gli operatori sono addestrati a garantire il sostegno totale alle esigenze quotidiane, con il rispetto e la delicatezza necessari.

La struttura garantisce i prodotti di base necessari per l’igiene e la cura della persona (saponi, shampoo). La famiglia può proporre l’utilizzo di prodotti diversi, più graditi alla persona. Se approvati, il loro approvvigionamento deve essere garantito dalla famiglia.

Consulenza psicologica

Presso l’Unità Operativa Hospice è attivo il Servizio di Psicologia che opera in sinergia con l’équipe di reparto. E’ anche a disposizione dei familiari, che possono accedere ai colloqui per trovare il sostegno necessario per affrontare il disagio procurato dalla malattia del congiunto. Obiettivo prioritario del servizio è quello di accompagnare persone e famiglie a sostenere consapevolmente le incertezze e difficoltà che caratterizzano le fasi finali della vita.

Il Polo Volontari

Nell’Hospice operano in modo specifico i volontari dell’Associazione Presenza Amica ONLUS, adeguatamente selezionati e formati. I volontari sono identificabili attraverso un cartellino di riconoscimento. L’attività dei volontari dell’Associazione Presenza Amica si integra con quello del Polo Volontari della Fondazione Don Carlo Gnocchi. Le funzioni principali dei volontari sono rivolte al favorire la qualità di vita, l’arricchimento del tempo grazie al supporto di specifiche attività.

Assistenza religiosa e spirituale

Il cappellano del Centro offre assistenza spirituale a chi lo desidera. Per i pazienti di altra fede è consentito l’accesso ai ministri della religione di appartenenza, nel rispetto dei regolamenti di Istituto e delle buone norme di convivenza.

Servizi Alberghieri e comfort

L'Istituto: edificio storico da vivere

Fu il Comune di Milano, all'inizio degli anni Trenta, a chiedere all'Arcivescovo, cardinale Ildefonso Shuster, la costruzione di un istituto per anziani, perché "cominciavano ad essere abbandonati e molti erano sfrattati dalla città". E il cardinale pensò alle Suore delle Poverelle, la congregazione fondata dal beato Luigi Palazzolo nel 1869.

La cerimonia di posa della prima pietra ebbe luogo il 1° aprile del 1937.

Nel 1998 l'Istituto è stato acquisito dalla Fondazione Don Carlo Gnocchi, che, in linea con la missione del Beato Palazzolo, ha ulteriormente accentuato l'attenzione concreta ai bisogni degli anziani della città, avviando la ristrutturazione degli ambienti, potenziando e sviluppando la propria offerta di servizi. Partendo dalle solide basi gettate dalle **Suore delle Poverelle**, la Fondazione e tutti coloro che si sono avvicinati alla guida dell'Istituto hanno operato con un preciso obiettivo e un unico modello assistenziale: **curare, prendersi cura, farsi carico**. Questo ha significato dedicare la stessa attenzione ai bisogni sanitari, ma anche sociali e assistenziali di tutte le persone che si rivolgono alla struttura.

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, nella parte finale, dalla grande Chiesa dell'Istituto. Ai piani di degenza si aggiunge il seminterrato, che ospita i servizi generali e alcuni servizi ambulatoriali. All'esterno dei tre grandi edifici e delle due sezioni ci sono la palazzina (sede del Corso di Laurea in Infermieristica, del Centro Diurno Integrato e di un convitto) la Cappella del Suffragio e la Camera Mortuaria.

Comfort in Hospice

L'Hospice è situato nella Sezione Montini, Piano Secondo - Nucleo D dell'Istituto Palazzolo Fondazione Don Gnocchi.

Ciascuna stanza, dotata di bagno attrezzato, dispone di un letto elettrico a tre snodi e ad altezza variabile, di una poltrona-letto, per l'eventuale pernottamento di un familiare, e di un armadio; è inoltre fornita di televisore e mini frigorifero.

Fra gli spazi comuni si segnalano un soggiorno e una sala lettura/tisaneria, sempre a disposizione degli ospiti e dei visitatori.

Il reparto beneficia di un sistema di raffrescamento comune.

L'Hospice dispone, inoltre, di accesso diretto ad una terrazza gradevole e protetta.

Nell'Istituto esiste un ampio spazio esterno costituito da un porticato e cortili piantumati, attrezzati con gazebo, panchine e fontane.

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.

La verifica del gradimento da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction i cui esiti vengono analizzati almeno annualmente. Sono sempre disponibili nei reparti i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

Servizio Bar e piccola distribuzione

Il Bar 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.

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 e il personale qualificato si rapporta costantemente con i Coordinatori dei reparti 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 i cui esiti vengono analizzati almeno annualmente. Sono sempre disponibili nei reparti i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

Lavanderia

Il Servizio di Lavanderia e stireria degli indumenti personali è a pagamento ed è affidato in gestione a una società esterna. La società rilascerà regolare ricevuta per il servizio svolto. La richiesta di informazioni e di eventuale fornitura del Servizio può essere fatta all'Amministrazione che comunicherà alla società il nominativo dell'ospite o del referente ed i relativi recapiti per permettere eventuali accordi e per le modalità di pagamento. L'Istituto non è responsabile di eventuali disservizi.

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 lasciare nelle camere denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore. La struttura offre la possibilità di depositare piccole somme di denaro in contanti presso la cassaforte dell'Istituto.

Per ragioni di buona convivenza e di sicurezza non è consentito ai pazienti di portare mobilio o apparecchiature di proprietà all'interno delle camere.

Le protesi odontoiatriche, acustiche, oculistiche rappresentano ausili personalizzati e sono di proprietà della persona. L'Istituto risponde di smarrimenti o danni solo quando sia dimostrabile l'oggettiva responsabilità del personale addetto all'assistenza.

Informazioni utili

Orari di visita

I parenti possono accedere all'Hospice dal lunedì alla domenica, dalle ore 08:00 alle 20:00. Dalle ore 20:00 alle 08:00 è consentito il pernottamento ad un solo componente della famiglia, previa comunicazione e accordo con il Responsabile Medico o Coordinatore Infermieristico o con il personale di reparto.

È consentita la presenza di un familiare nell'arco delle 24 ore cui è concessa la possibilità di consumare i pasti presso l'Unità Operativa senza onere alcuno.

Compatibilmente con le condizioni e i desideri del degente, è possibile prendere parte a momenti di socializzazione organizzati in Istituto.

I bambini di età inferiore ai 12 anni dovranno essere accompagnati da un adulto, che ne è responsabile.

I parenti o i conoscenti possono accompagnare l'ospite negli spazi comuni previa comunicazione e autorizzazione del Medico Responsabile; il rientro dell'ospite al reparto va segnalato al personale di servizio per la necessaria presa in carico.

Parcheggi

L'Istituto è dotato di spazi adibiti a parcheggio con particolare attenzione ai posti destinati alle persone con disabilità. Il parcheggio è consentito solo nelle aree contrassegnate. Tutti i visitatori sono invitati a rispettare le indicazioni poste sulle singole aree di parcheggio al fine di agevolare: i passaggi delle vetture sanitarie (ambulanze, auto attrezzate); le soste dei veicoli di servizio dell'Istituto; le soste delle persone diversamente abili i cui mezzi siano dotati di contrassegno ufficiale. Sono disponibili anche parcheggi per motocicli e biciclette.

E' vietato sostare nel Cortile d'Onore (principale) dell'Istituto.

Telefono

L'Istituto dispone di apparecchi telefonici pubblici.

Trasferimenti e uscite

Per le caratteristiche specifiche dell'Hospice sono rari i trasferimenti presso altre Unità d'Offerta della rete dei servizi sanitari e socio-sanitari. Questi, sono comunque possibili, con riferimento ai casi seguenti:

- rientro a domicilio con il supporto dei servizi domiciliari dell'Istituto o di altri Enti erogatori;
- stabilizzazione della sintomatologia o del quadro clinico-funzionale, tale da determinare una rivalutazione migliorativa della situazione prognostica e la valutazione di appropriatezza nel ricorso ad altra Unità d'Offerta;
- comparsa intercorrente di nuovi aspetti clinici per i quali può essere ritenuto appropriato e proporzionato l'invio a servizi sanitari ospedalieri;
- decisione autonoma del paziente/famiglia/rappresentante legale di chiedere la dimissione volontaria dall'Hospice per il passaggio ad un altro Hospice.

In tali circostanze, il medico del reparto e il case-manager condividono con la famiglia i cambiamenti clinici, sociali e prognostici che possono giustificare il trasferimento, oppure ricevono la richiesta di trasferimento direttamente dal paziente o dalla famiglia. In entrambi i casi tengono traccia della condivisione e delle decisioni assunte nel FASAS e forniscono tutte le informazioni richieste.

I Case manager si faranno parte attiva per progettare l'eventuale dimissione in continuità di cura e per la predisposizione, da parte del medico di reparto, di tutte le prescrizioni ed indicazioni necessarie.

Il servizio di trasporto in Ambulanza al momento dell'accettazione o dell'eventuale dimissione volontaria è a carico dell'ospite.

Gli ospiti sotto la loro esclusiva responsabilità e/o dei parenti, dell'amministratore di sostegno o del garante, possono, in assenza di controindicazioni di natura medica, chiedere di allontanarsi temporaneamente dall'Istituto. E' necessario, in tal caso, darne comunicazione al Coordinatore Infermieristico e firmare il modulo predisposto.

L'uscita del reparto è subordinata a una preventiva autorizzazione medica.

Divieto di fumo

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, nelle camere e in tutti i locali dell'Istituto vige il Divieto di Fumo.

Il divieto è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

Assistenti Familiari (Badanti)

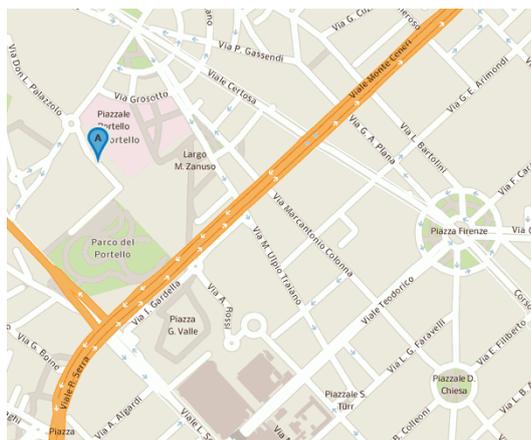
La presenza di personale di assistenza direttamente retribuiti dalle persone o dalle famiglie (badanti, assistenti familiari) dovrà essere preventivamente comunicata al Servizio Sociale - che consegnerà il regolamento e il cartellino di riconoscimento previa consegna delle generalità dell'assistente - e autorizzata dalla Direzione di Istituto. Si tratta di personale non dipendente dall'Ente ma che opera su persone assegnate alla sua responsabilità. Questi operatori potranno operare solo per compiti che non interferiscano con le normali attività di reparto e non potranno svolgere compiti o mansioni non previste dal regolamento di Istituto e che vadano oltre la semplice azione di compagnia e accompagnamento. Questo, indipendentemente dal possesso di titoli professionali anche abilitanti a funzioni assistenziali o sanitarie. Le attività che potranno svolgere e le modalità con le quali saranno garantite dovranno essere preventivamente autorizzate dal Coordinatore infermieristico di reparto. Qualora fossero riscontrati comportamenti impropri, la Direzione potrà richiedere l'allontanamento della persona o negare l'autorizzazione all'accesso.

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.

E' facilmente raggiungibile dalle autostrade A8 e A4 (uscita Milano-Certosa sul raccordo).

E' servito dai seguenti mezzi pubblici:



- Linee tranviarie 14 – 1 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 69 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 48 (collegamento con M1 – P.le Lotto)
- 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.

Privacy, consenso informato

Ogni persona avrà sempre pieno accesso alle informazioni che la riguardano. In caso di accertata incapacità, l'informazione potrà essere fornita al rappresentante legale e alle persone da lui autorizzate. Qualora si rendesse necessario attivare pratiche terapeutiche particolari ed invasive, viene richiesto dal Medico Responsabile al paziente, al familiare di riferimento o al Rappresentante legale già nominato di sottoscrivere uno specifico consenso informato. Per tutte le decisioni ordinarie di cura vale invece il Consenso alle cure firmato nella fase iniziale del ricovero.

La struttura assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri ospiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento (UE) 2016/679. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nel FASAS. A seguito di eventuale decesso dell'ospite, tutta la documentazione clinica sarà definitivamente coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio ai sensi degli articoli 622 e 326 del codice penale, in assenza di indicazioni diverse ricevute dalla stessa persona mentre era ancora in vita. La consegna di copie conformi sarà da questo momento possibile solo agli eredi legittimi, ma nei limiti previsti dall'attuale normativa europea con le modalità di cui verrà data informazione dal Servizio Sociale.

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 del codice della Privacy, 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. Tali disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguite in sede civile e penale dall'Ente e perseguibili, a

personale discrezione, dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

In Istituto è attivo l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ubicato nel corridoio adiacente alla portineria. 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/servizi, 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 utenti 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 Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT).

Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato l'indice di soddisfazione del servizio offerto presso l'Hospice; i risultati dell'indagine sono pubblicati all'ingresso della struttura; gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità. Lo strumento per la rilevazione del gradimento dei Servizi in Hospice 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 ove 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 Onlus sulle pagine dedicate all'Istituto Palazzolo (www.dongnocchi.it).

Diritti del Malato

L'Istituto Palazzolo pone al centro della propria attività sanitaria il paziente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona, anche attraverso un'informazione semplice ed esaustiva sui suoi diritti. Una sintesi efficace e riconosciuta a livello mondiale di tali diritti è contenuta nella **Carta Europea dei Diritti del Malato (2002)** che recepisce molte indicazioni fornite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e del Consiglio d'Europa. Le indicazioni della Carta sono declinate e rese operative in coerenza con le disposizioni normative vigenti in ogni Paese. Di seguito, le principali voci:

Diritto a misure preventive

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

Diritto all'accesso

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

Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso

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

Diritto alla libera scelta

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

Diritto alla privacy e alla confidenzialità

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

Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle pratiche scorrette e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

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

Diritto a un trattamento personalizzato

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

Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

MGP01a Rev. 2 Luglio 2021 Pag. 2/2	Direzione Sanitaria	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS Istituto Palazzolo	
MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI			

ANALISI DEL PROBLEMA E DEFINIZIONE DELLE AZIONI NECESSARIE (a cura dell'URP)

N° procedimento: _____ Abbreviato Esteso

Procedimento abbreviato
 descrivere le azioni intraprese: _____

 Data: _____ Firma Responsabile/Referente URP _____

Procedimento esteso

Unità Organizzative coinvolte (indicare responsabili UUOO e data di trasmissione del reclamo):

ANALISI DEL RECLAMO E AZIONI PROPOSTE PER LA RISOLUZIONE DEL PROBLEMA (allegare eventuale documentazioni/relazioni):

Data: _____ Firma Responsabile/Referente URP _____

L'URP valuta adeguata la risposta? Sì No

L'utente si dichiara soddisfatto della risposta fornita? Sì No

In caso di risposta negativa, si ritiene opportuno un supplemento d'istruttoria? Sì No

SPAZIO DEDICATO AD EVENTUALI INDAGINI SUPPLEMENTARI EFFETTUATE:

Data: _____ Firma Responsabile/Referente URP _____

Data chiusura reclamo: _____ Firma Responsabile/Referente URP _____

CLASSIFICAZIONE DEL RECLAMO	Umanizzazione/relazione	Informazione	Struttura	Normativa	Encomio
(NB: a cura dell'URP, la classificazione è convertita successivamente secondo tab. allegata a nota H1.2007.0053415 – 21/12/2007 DG Sanità Regione Lombardia, disponibile presso il Servizio per i reclami concernenti l'attività sanitaria)					
Organizzazione/aspetti burocratici/amministrazione	Aspetti economici	Professionali	Comfort	Prestazioni	Altro