Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ATS Milano
Città Metropolitana

Fondazione Don Carlo Gnocchi

Carta dei Servizi

Servizi Territoriali:
Cure Domiciliari (CDOM)

Istituto Palazzolo

Maggio 2026 Rev. 11

Fondazione Don Gnocchi ETS- 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. 2

Presentazione Pag. 2

Struttura organizzativa Pag. 2

Lo staff Pag. 3

Accesso al Servizio Pag. 4

Precondizioni alla presa in carico Pag. 4

Accoglienza e orientamento ai Servizi Pag. 4

Tempi e modalità di erogazione del Servizio Pag. 5

Caratteristiche dell'assistenza CDOM Pag. 5

Liste d'attesa Pag. 7

Telemedicina Pag. 7

Informazioni utili Pag. 9

Dimissioni e sospensioni Pag. 9

Revoca del Fornitore Pag. 10

Richiesta copia conforme di documentazione sanitaria Pag. 10

Come raggiungere la struttura Pag. 11

Tutela e partecipazione Pag. 11

Principi fondamentali della Carta dei Servizi Pag. 11

Privacy, Consenso informato Pag. 12

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) Pag. 12

Customer satisfaction Pag. 13

Comunicazione con gli utenti Pag. 13

Diritti del Malato Pag. 14

Allegati

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

Presentazione

Fondazione don Carlo Gnocchi ETS, attraverso il SSN, offre alle persone non autosufficienti ed in condizioni di cronicità e fragilità con patologie in atto o con esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, infermieristici e tutelari, riabilitativi, di aiuto infermieristico, rivolti a stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita dell'Assistito. I percorsi assistenziali si integrano con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia.

Il bisogno clinico, funzionale e sociale è accertato, nel nuovo modello di cure domiciliari di Regione Lombardia, attraverso idonei strumenti di **valutazione multidimensionali** – gestiti in contesti multi professionali (EVM distretti ASST, MMG, Casa della Comunità, COT, Operatori di reparti di Degenza) –che guidano la selezione dei percorsi e dei livelli assistenziali più coerenti con i bisogni della persona fragile, ovvero il processo di presa in carico (PIC) e la definizione del progetto di assistenza individuale (PAI).

In relazione al bisogno di salute dell'Assistito, dei livelli di intensità, complessità e durata dell'intervento assistenziale l'Ente Gestore Fondazione don Carlo Gnocchi ETS eroga attraverso la sede operativa dell'Istituto Palazzolo, **cure domiciliari (CD) articolate nei seguenti livelli**:

- CD di base e percorsi domiciliari standardizzati di base
- CD integrate di I, II, III livello
- CD di alta intensità ADI post acuta.

Struttura organizzativa

Le **Cure Domiciliari - CDOM** sono considerate un'eccellenza fra le Unità di Offerta Socio Sanitaria **dell'Area Territoriale Nord** della **Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS**, di cui è **Direttore Antonio Troisi** 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.

Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS ha adottato il **Codice Etico** ai sensi del D.Lgs. 231/2001, documento che 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.
Il Servizio è **accreditato e autorizzato** da Regione Lombardia, con riferimento alla Sede Organizzativa e Operativa "Istituto Palazzolo" – Fondazione Don Gnocchi ETS, per l'erogazione di Vouchers Socio Sanitari riclassificato in Cure Domiciliari, ai sensi della DGR 6768/2022 con deliberazione regionale n XII/32 del 23/03/2023.
Il Servizio di Cure Domiciliari CDOM dell'Istituto Palazzolo opera nei seguenti **distretti del Comune di Milano e hinterland**:

- *ATS Milano – Città Metropolitana: Municipi ASST Grande Ospedale Niguarda (Municipio 9), ASST Fatebenefratelli Sacco (Municipi 1-2-3-4-8), ASST Santi Paolo e Carlo (Municipio 5-6-7) ASST Nord Milano (Bresso, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Cusano Milanino, e Sesto San Giovanni;*
- *ASST Melegnano e della Martesana (Distretti Adda, Alta Martesana, Bassa Martesana-Paullese, Sud Est Milano, Visconteo)*
- *ASST Rhodense (Distretti Corsichese, Garbagnatese, Rhodense)*
- *ASST Ovest Milanese (Distretti Abbiatese, Castanese, Legnanese, Magentino).*

Lo Staff

L'**équipe multiprofessionale del CDOM** è costituita da Medici, Infermieri, Operatori delle professioni sanitarie della Riabilitazione, Operatori addetti all'assistenza con qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio Sanitario (OSS), Specialisti Fisiatri e Geriatri, Psicologi. È prevista la possibilità di attivare il supporto psicologico dell'Assistito – concordando e condividendo le indicazioni dell'ASST territoriale.

Il Personale sanitario operativo conosce la **lingua italiana,** dispone dei **titoli**, delle **abilitazioni professionali a norma di legge** e dell'iscrizione ai relativi **Albi/Ordini professionali ai sensi del DPR 445/2000** - qualora prevista - periodicamente verificati dagli Organismi di vigilanza della ATS di competenza. Ottempera agli obblighi normativi di **formazione continua.**

Il Responsabile Sanitario Medico è il responsabile sanitario della erogazione del servizio in favore di ogni persona presa in carico; il Coordinatore Infermieristico è il responsabile organizzativo di tutte le attività programmate.

Gli Operatori delle cure domiciliari della Sede operativa sita presso l'Istituto Palazzolo sono dotati di un **cartellino di riconoscimento** che permette un'agevole identificazione all'Utente e ai suoi Familiari/Caregiver.

Il **Servizio** è articolato nelle seguenti funzioni e **responsabilità**:

- Direttore Sanitario – **Luciana Bevilacqua**
- Responsabile Sanitario Medico Servizi Territoriali – **Raffaele Benaglio**
- Coordinatore Servizi Territoriali e Care Manager – **Barbara Loi**

Precondizioni alla presa in carico

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune norme di comportamento da parte di Operatori e Utenti/Caregiver. È diritto del malato ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, utenti, familiari e professionisti, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi ad alcune indicazioni e raccomandazioni.

- La disponibilità di un Caregiver di riferimento (familiare o assistente familiare) è presupposto fondamentale per la buona riuscita dell'intervento di Cure Domiciliari: assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'Utente che si trova in una situazione invalidante o di dipendenza. È raccomandata la **cooperazione fra operatori e Utente/Caregiver** nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità. Viene pertanto effettuata costante formazione del personale centrata su tematiche relative all'**umanizzazione delle cure**, tecniche di relazione, abilità procedurali di counseling e di **comunicazione efficace** con utenti e familiari. Sono adottate modalità operative di vigilanza per garantire un'operatività dei professionisti sanitari rispettosa della **dignità e della specificità delle persone assistite** (genere, età, appartenenza religiosa, cultura, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica).
  Il Paziente ed il Caregiver vengono supportati nello sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute e coinvolto nella definizione del piano di interventi personalizzato.
  Nell'ambito di tale cooperazione, il paziente, i familiari, gli assistenti familiari, sono invitati ad **osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale.** Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate al Coordinatore del Servizio – mediante compilazione di appositi strumenti dedicati alla raccolta dei reclami e alla tracciabilità dei disservizi.
- Viene dato rilievo alla **valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia**, garantendo l'attività educazionale di formazione e addestramento, necessaria ai familiari/caregiver per la gestione della persona assistita a domicilio, formalizzata nel diario assistenziale.
- **In caso di eventi imprevisti** (malessere improvviso, trasferimento in ospedale, ecc.) che non consenta l'erogazione della prestazione programmata, l'utente, il familiare, il caregiver, è tenuto ad informare tempestivamente la Centrale Operativa che provvederà ad allertare il Coordinatore a garanzia della continuità assistenziale.
- **Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Coordinatore o al Medico.**
- È **disponibile presso il domicilio** dell'Assistito in luogo appropriato, sicuro e consono, un Fasciolo sanitario socio assistenziale contenente una sezione anagrafica, i riferimenti dell'utente (MMG/parenti/caregiver), operatori di riferimento, informazioni cliniche (motivo della presa in carico, patologie, farmaci assunti, valutazione delle lesioni cutanee e del dolore), situazione sociale, il PAI, la valutazione dei rischi ed educazione sanitaria per la loro prevenzione.
- I professionisti inviati al domicilio dell'utente, nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, dispongono di un **regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione**. Sono garantite l'osservanza e l'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie e antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali. Gli Utenti, per evidenti ragioni di opportunità, di immagine e di etica professionale, sono tenuti ad astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, scambi). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni elargizione. Comportamenti impropri devono essere segnalati al Coordinatore.

Accoglienza e orientamento ai Servizi

Il **Servizio di segreteria** è il Servizio di Accoglienza per le cure domiciliari, è costituito da personale esperto e dedicato, collabora strettamente con il Servizio Sociale dell'Istituto ed in sinergia con la centrale operativa.

Tramite il Servizio di segreteria è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso al Servizio di Cure Domiciliari e per la predisposizione della documentazione necessaria.

Il Servizio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 16:30, in presenza o ai recapiti: 02/39703549; email: adi.mi.palazzolo@dongnocchi.it
È possibile anche un accesso al Servizio CDOM contattando i seguenti riferimenti:
02/38253101, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00
email: adi.mi.palazzolo@dongnocchi.it

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

Tempi e modalità di erogazione del servizio

Il Servizio CDOM garantisce la copertura delle cure con la loro distribuzione su:

- **5 giorni** a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali
- **7 giorni** settimanali per le attività integrate

Nei giorni festivi sono garantite le prestazioni infermieristiche, se previste dalla programmazione individuale (PAI), per persone con particolari bisogni sanitari.

La presa in carico (ovvero il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette;
- successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'Inviante.

Gli operatori svolgono le attività di Cure Domiciliari, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00; il sabato e la domenica, se previsto nel piano individuale, dalle 08:00 alle 18:00.

Il primo accesso al domicilio è finalizzato alla raccolta della documentazione necessaria per redigere, in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, l'ASST di competenza e la famiglia, il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Le attività di riabilitazione sono fruibili, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00.

Negli orari di chiusura della Centrale Operativa, è attivo un sistema di segreteria telefonica chiamando il numero della Sede operativa 02.38253101.

Caratteristiche dell'assistenza CDOM

Le **aree di competenza** e le **prestazioni erogabili** dal Servizio sono riportate di seguito e sono fruibili dai pazienti per i quali, su indicazione del Medico di Medicina Generale, responsabile clinico dell'utente a domicilio, sia possibile definire un programma di cure domiciliari, redatto dallo staff del Servizio C-DOM di concerto con il medico di famiglia e COT della ASST.

Assistenza medico-specialistica	La valutazione delle problematiche sanitarie del paziente può prevedere l'intervento specialistico del Geriatra, del Fisiatra, dello Psicologo, disponibili anche a supporto del Medico di Medicina Generale. In caso di necessità è possibile il ricorso a consulenze di altri specialisti. Con la DGR XII/5096 del 06/10/2025 pe gli anziani over 65enni che risultino nelle seguenti condizioni: persone con difficoltà nell'accedere ai servizi ambulatoriali e persone per le quali lo spostamento presso servizi territoriali risulti incompatibile/controindicato con la propria condizione clinica/funzionale/cognitiva, possono essere erogate visite specialistiche domiciliari geriatriche e pneumologiche.
Assistenza infermieristica	• Cateterismo vescicale • Prelievi ematici • Medicazioni, bendaggi • Gestione alvo • Gestione Nutrizione artificiale domiciliare • Gestione drenaggi • Somministrazione, quando previsto dal piano assistenziale, di terapie sottocutanee, intramuscolari e endovenose • Controllo delle stomie • Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione • Educazione sanitaria e supervisione al paziente e al personale di supporto
Assistenza riabilitativa	• Rieducazione motoria e respiratoria • Addestramento all'uso di protesi e ausili • Addestramento del paziente e dei familiari
Assistenza di base alla persona	• Igiene personale e bagno • Mobilizzazione • Alimentazione • Cura dell'abbigliamento e della persona • Attività fisica di mantenimento • Addestramento al caregiver, assistenti familiari
Case Manager	Si occupa della programmazione delle attività sanitarie in raccordo con i medici di assistenza primaria e il personale del distretto ASST. Ha una funzione di supporto rispetto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie.

Cosa serve per accedere al Servizio CDOM

Il Servizio è attivato per i cittadini che dispongano di **richiesta autorizzata dalle ASST di riferimento** e non comporta la partecipazione alla spesa da parte del cittadino che ne fruisce.

Come si attiva il servizio di cure domiciliari (C-DOM):

- **Gli utenti presenti a domicilio,** per attivare il servizio devono rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale che compila la Scheda unica di Triage, inserendola nel sistema di gestione digitale del territorio (SGDT) ed attivando il Distretto di riferimento per l'autorizzazione. Ottenuta l'autorizzazione del Distretto, l'utente può scegliere l'Ente Erogatore.

- **Per gli utenti in regime di ricovero presso ASST provvisti di COT e che risultano residenti/domiciliati nel territorio dell'ASST dimettente,** l'attivazione del servizio avviene tramite redazione del Progetto Individuale (PI) da parte di COT/Equipe dimissioni protette/EMV, mediante inserimento nel sistema SGDT e comunicazione all'utente/Caregiver. Il servizio viene attivato previo contatto per verifica disponibilità con l'Ente Gestore scelto dall'utente/caregiver.

- **Per gli utenti in regime di ricovero presso ASST provisti di COT non residenti/domiciliati nel territorio dell'ASST dimettente o da ENTI sprovvisti di COT,** l'attivazione del servizio avviene tramite compilazione della Scheda per attivazione diretta delle CDOM da parte dell'Equipe dimissioni protette o Funzione aziendale di riferimento per le C-DOM. La scheda deve essere inviata alla COT di riferimento dell'utente (in base alla sua residenza/domicilio) e all'Ente Gestore scelto dall'utente/caregiver, previo contatto per verifica disponibilità.

Nel caso si desideri ricevere le prestazioni dal Servizio C-DOM dell'Istituto Palazzolo Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS, l'utente deve, una volta ottenuta l'autorizzazione, segnalare la propria preferenza.

L'utente al momento dell'attivazione dovrà essere in possesso di tessera sanitaria, copia di eventuale lettera di dimissione rilasciata dall'ospedale, eventuale documentazione clinica da fornire agli specialisti per la valutazione del caso, se richiesta.

Criteri di accesso e destinatari del Servizio C-DOM
Le C-DOM di base e le C-DOM integrate si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

LISTE D'ATTESA

Il Servizio viene avviato, di norma, entro 72 ore dalla segnalazione da parte della ASST. Nel caso in cui non sia possibile attivare il servizio presso il Servizio C-DOM dell'Istituto Palazzolo - Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS, perché si sia raggiunto il numero massimo di persone assistibili, il paziente viene inserito in lista di attesa. **L'utente viene sempre informato sui tempi previsti per accogliere la sua richiesta di prestazioni e comunque orientato alla scelta di eventuale altro fornitore accreditato.** Per la gestione della lista di attesa i criteri individuati dal servizio sono:

- esito della valutazione del caso in relazione alla gravità delle condizioni del paziente;
- ordine cronologico di presentazione della domanda di servizi.

PRESTAZIONI DI TELEMEDICINA EROGABILI

La telemedicina rappresenta un approccio innovativo della pratica sanitaria consentendo l'erogazione di servizi a distanza tramite il ricorso a tecnologie innovative, in particolare alle Information and Comunication Technologies (ICT).

La telemedicina si configura come una modalità di integrazione, e non di sostituzione, dei servizi erogati nei diversi ambiti previsti dai LEA (prevenzione, assistenza territoriale e assistenza ospedaliera), promuovendo l'equità dell'accesso e la disponibilità di assistenza qualificata anche in contesti geograficamente svantaggiati.

In fase di prima applicazione si ha la possibilità di erogare prestazioni in modalità di telemedicina nell'ambito dell'assistenza domiciliare integrata limitatamente alle prestazioni rientranti nelle seguenti fattispecie:

- Visite medica di controllo (televisita)
- Colloquio psicologico paziente/famiglia (teleassistenza)
- Trattamento di fisioterapia (teleriabilitazione).

PROCESSO DI ATTIVAZIONE DI PRESTAZIONI IN TELEMEDICINA

In fase di valutazione individuata la tipologia di prestazione appropriata alla risposta al bisogno, si può proporre l'erogazione anche in modalità da remoto. Tale modalità è riportata all'interno del Progetto Individuale, con esclusivo riferimento alle fattispecie di prestazioni di telemedicina ricomprese in quelle precedentemente identificate.
Il servizio CDOM prescelto dalla famiglia procede alla verifica di idoneità del paziente, verificando in particolare la possibilità del paziente/caregiver di accedere a sistemi ed infrastrutture tecnologiche che soddisfano almeno i requisiti minimi per una corretta e sicura fruizione della prestazione e le competenze/abilità minime che il paziente deve possedere, per poter utilizzare in modo appropriato le piattaforme tecnologiche, tenendo anche conto dell'eventuale supporto aggiuntivo che può ricevere dal caregiver.
Nel caso di idoneità al trattamento domiciliare anche con servizi di telemedicina, il servizio CDOM:

- acquisisce dall'assistito il consenso infamato;
- programma all'interno del PAI l'erogazione delle prestazioni da remoto, tenendo conto che nessun PAI può essere pianificato in esclusiva modalità in telemedicina;
- registra le prestazioni erogate all'interno del fascicolo domiciliare digitale;
- rendiconta le prestazioni nell'ambito del flusso SIAD.

ADESIONE PREVENTIVA DEL PAZIENTE

L'attivazione del servizio di telemedicina richiede l'adesione preventiva del paziente al fine di confermare la disponibilità di un contatto telematico. Nel caso si proceda all'erogazione di prestazioni in modalità da remoto si ribadisce che:

- la programmazione degli accessi contenuta nel PAI non può prevedere trattamenti erogati unicamente in telemedicina;
- la visita erogata in telemedicina (televisita) è da intendersi limitata alle attività di controllo dei pazienti e non è mai sostitutiva della prima visita medica;
- le prestazioni rese in remoto devono essere inserite nel fascicolo domiciliare digitale al pari di quelle rese in presenza.

ELEMENTI NECESSARI PER L'EROGAZIONE DI PRESTAZIONI IN TELEMEDICINA

Le tre tipologie di prestazioni individuate devono essere effettuate attraverso strumenti che consentano di interagire con il paziente attraverso un collegamento audio/video via internet e di condividere eventuale documentazione medica.

Gli strumenti devono garantire:

- alti standard di affidabilità;
- livello di sicurezza adeguato alla gestione di informazioni sanitarie;
- piena compatibilità con il regolamento generale sulla protezione dei dati;
- sistema di profilazione e autenticazione degli utenti che garantisca un controllo degli accessi;
- soluzione multipiattaforma che possa essere usata sia da personale computer che da dispositivi mobili interfaccia di utilizzo semplice utilizzo per tutte le tipologie di utenti.

Luogo di fruizione

Domicilio del paziente

Luogo di erogazione da parte dell'operatore

a) Sede operativa, nel qual caso dovrà essere comunicato al coordinatore la presenza dell'operatore, per garantire l'accesso in sicurezza evitando assembramenti ed utilizzando idonei DPI.
b) Domicilio dell'operatore.

Modalità temporale con cui la prestazione viene erogata

a) In tempo reale;
b) In differita (video tutorial, che possono essere inviati al paziente verificando poi con assistenza diretta l'esecuzione degli esercizi);
c) Mista;
d) Non è possibile ricevere registrazioni da parte del paziente mentre esegue gli esercizi da solo.

Frequenza e durata temporale della prestazione

La frequenza delle prestazioni in telemedicina viene concordata tra operatore e paziente, su indicazione del medico; nel caso in cui il paziente non possa seguire la seduta per tutto il tempo, si può utilizzare il tempo rimanente per relazionarsi con il caregiver, programmare la seduta successiva o la preparazione del materiale necessario.

Tecnologia utilizzata

Su indicazione del Servizio Informativo di Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS è stata indicata come piattaforma MAIA.

Informazioni utili

DIMISSIONI E SOSPENSIONI

Al momento in cui si verifica una delle possibili cause di chiusura dell'assistenza domiciliare, il Case Manager territoriale provvede a registrare nel FASAS la data della chiusura dell'assistenza domiciliare e il relativo motivo comunicando la dimissione alla CO previa verifica degli indicatori di esito e indicandone la motivazione.

Dimissioni

Le ragioni che possono causare la chiusura dell'assistenza domiciliare possono essere:

- dimissione volontaria (rifiuto del malato e/o della famiglia alla continuazione della assistenza);
- ricovero definitivo in ospedale;
- decesso in ospedale
- decesso a domicilio.
- trasferimento presso in Hospice;
- trasferimento in altro setting di cura domiciliare
- Trasferimento in residenza sanitaria.
- cambio residenza
- non appropriatezza
- Completamento del programma assistenziale

Le valutazioni finali del percorso di cura sono descritte nella lettera di dimissioni con le verifiche degli obiettivi raggiunti.

Trasferimenti

In caso di trasferimento ad altro setting di cura/struttura, il case manager con il supporto della CO, facilita il passaggio in cura attraverso la rete che vede a confronto e in raccordo i professionisti coinvolti, identificandone il percorso più appropriato e i responsabili all'interno della rete stessa. L'identificazione chiara del percorso all'interno di realtà diverse tra loro è un fattore chiave per facilitare e rendere efficace sia la comunicazione, sia il passaggio in cura, garantendo così continuità dell'informazione, della relazione e assistenziale dell'utente e nucleo familiare.

Chiusura amministrativa

In caso di sospensione del servizio per ricovero o per altri motivi, è necessario darne evidenza sul foglio di diario. In caso di sospensione superiore ai 15 gg, il titolo deve essere chiuso obbligatoriamente. L'assistito e la famiglia devono pertanto ripresentare richiesta con impegnativa alla ASST di appartenenza per poter riaprire un ulteriore percorso di cura.

REVOCA DEL FORNITORE

È facoltà della persona assistita revocare la scelta dell'Ente Erogatore delle prestazioni al domicilio, qualora, a suo giudizio, non sussistano le condizioni per proseguire l'assistenza con l'Ente Erogatore prescelto.

RICHIESTA DI COPIA CONFORME DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

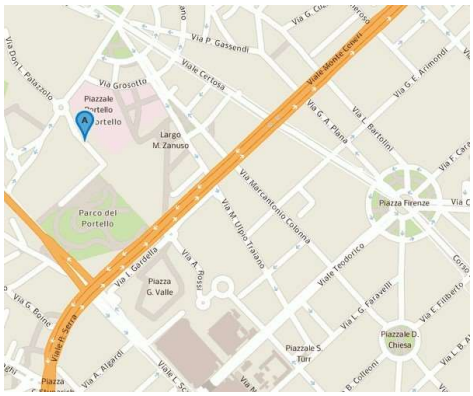
Copia del Fascicolo Socioassistenziale sanitario può essere richiesta all'Ufficio Controllo CC/FASAS dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00 o via email all'indirizzo dir-san.palazzolo@dongnocchi.it, mediante la compilazione dell'apposito modulo, previo pagamento 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 del FASAS e successive € 50
- Spedizione di FASAS € 20 in aggiunta al costo della copia se previsto

La copia del Fascicolo socio assistenziale sanitario sarà resa disponibile agli aventi diritto non oltre 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

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 tramviarie 14 -19 (fermata P. le Accursio)
Linea autobus 69 (fermata P. le Accursio)
Linea autobus 48 (collegamento con M1-P. le Lotto)
Stazione della Metropolitana M5 "Lilla" – Portello

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**. È 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 e/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 deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica. Nel caso in cui l'intervento sia necessario o urgente per la sopravvivenza del paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il medico può operare in stato di necessità. Il paziente sarà comunque informato appena recuperato lo stato di coscienza. Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.
Si informa se sono state formulate eventuali disposizioni anticipate di trattamento (DAT) in conformità alla normativa vigente (art 4 Legge 219 del 22/12/2017).

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Presso l'Istituto Palazzolo – sede operativa del servizio CDOM - 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 utenti, familiari, visitatori 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.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.30
Indirizzo: via Don Luigi Palazzolo n.21 – 20149 Milano
Telefono: 02.39703366
Mail: urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it

CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dalle Unità afferenti ai Servizi Territoriali; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento e affissi nei reparti/servizi. 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. Si invitano gli utenti a **restituirlo compilato e in busta chiusa** ai referenti del Servizio.

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 Carlo Gnocchi ETS 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.

Questionario di gradimento Area Domiciliare Istituto Palazzolo

Gentile Signora, Egregio Signore,
La invitiamo a compilare il seguente questionario per la rilevazione del gradimento. La Sua opinione ed i Suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.
Il questionario è anonimo e potrà inviarlo all'indirizzo sotto riportato o consegnarlo in busta chiusa all'operatore di riferimento.
Un sentito ringraziamento per le Sua preziosa collaborazione

Il questionario viene compilato in data: _____

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

Età dell'utente: _____

Sesso: □ M □ F

Nazionalità: □ Italiana □ Europea □ Extraeuropea

Scolarità: □ Scuola Obbligo □ Scuola Superiore □ Laurea □ Nessuna

Il questionario, è relativo alle prestazioni erogate all'utente per:

□ CDOM □ Riabilitazione Domiciliare adulti □ Riabilitazione Domiciliare minori □ Altro (Es: RSA Aperta)

Ha usufruito delle prestazioni tramite: □ Servizio Sanitario Nazionale □ Privatamente

Da chi è venuto a conoscenza del Servizio Domiciliare della Fondazione?

□ Medico curante / pediatra □ Medico Ospedaliero □ Servizio Sociale □ Amici
□ Operatori □ Associazioni □ Sito internet □ ATS/ASL

Per la compilazione, indicare punteggi da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)

A. È soddisfatto delle informazioni ricevute dagli operatori del Servizio?
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

B. Come valuta il tempo necessario per l'attivazione del Servizio?
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

C. Le prestazioni sono state erogate con puntualità e continuità rispettando la programmazione e quanto Le era stato comunicato?
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D. E' soddisfatto della tempestività con cui sono stati affrontati i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di presa in carico?
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

E. È soddisfatto della qualità dell'intervento professionale degli operatori del Servizio (si raccomanda di valutare solo le figure effettivamente intervenute nella prestazione)

E.1 Operatore Accoglienza/Prenotazione	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.2 Tecnico della Riabilitazione	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.3 Infermiere	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.4 Operatore Assistenziale	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.5 Medico specialista	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.6 Altro (psicologo ecc.)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

F. I professionisti del Servizio si sono rivolti a Lei con rispetto, cortesia ed e empatia?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

G. Per quanto concerne i trattamenti riabilitativi sono stati rispettati i tempi previsti?

□ SI □ NO

H. Quanto consiglierebbe il Servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

I. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del Servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

L. È soddisfatto delle informazioni ricevute da ATS?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

M. Quali professionisti sono intervenuti al Suo domicilio?

□ Infermiere □ Fisioterapista □ ASA/OSS

□ Medico Specialista □ Medico di Famiglia □ Altra Professione

N. È soddisfatto del rapporto che si è creato con i professionisti del Servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

O. In assenza dell'assistenza ricevuta avrebbe dovuto lasciare il Suo domicilio?

□ SI □ NO

P. Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno?

□ Ospedale □ Casa di Riposo □ Presso parenti / conoscenti

□ Altro □ Non Saprei / NR

Q. Come giudica la qualità della Sua vita in questo momento?

□ Migliorata □ Come Prima

□ Peggiorata □ Non Saprei / NR

R. Come va in generale la Sua salute in questo momento?

□ Bene □ Abbastanza Bene □ Male □ Molto Male □ Non Saprei / NR

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
Indirizzo: via Don Luigi Palazzolo n.21 – 20149 Milano
Telefono: 02.39703366
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:**		