



# Carta dei Servizi

## *Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)*

Aggiornamento 19 dicembre 2019

**Istituto Palazzolo**



<b>Offerta e Struttura Organizzativa</b>	<b>Pag. 3</b>
Presentazione	Pag. 3
Lo staff	Pag. 4
La Cooperativa Sociale AMPAST	Pag. 5
<b>Accesso in RSA</b>	<b>Pag. 7</b>
Accoglienza: Punto Accesso Servizi Socio Sanitari e Servizio Sociale	Pag. 7
Domanda di accoglienza	Pag. 7
Unità di Valutazione Geriatrica	Pag. 8
Liste d'attesa	Pag. 8
Rette e servizi accessori	Pag. 9
Al momento dell'ingresso in struttura	Pag. 9
Regolamento economico finanziario, Dichiarazione d'impegno economico e Contratto d'ingresso in RSA	Pag. 10
Dimissioni	Pag. 10
Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (Cartella clinica), relazioni e certificati	Pag. 10
Decessi	Pag. 11
Indicazioni per una buona convivenza in RSA	Pag. 11
<b>Vivere in RSA: caratteristiche dell'assistenza</b>	<b>Pag. 12</b>
Il Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (FASAS)	Pag. 12
Assistenza medica, infermieristica e di base	Pag. 12
Assistenza sanitaria, farmaci, presidi e ausili	Pag. 12
La giornata tipo	Pag. 13
Cura della persona	Pag. 13
Interventi di arricchimento del tempo, socializzazione, laboratori ed eventi	Pag. 14
Consulenza psicologica	Pag. 14
Il Polo Volontari	Pag. 14
Assistenza religiosa e spirituale	Pag. 14
<b>Servizi Alberghieri e comfort</b>	<b>Pag. 15</b>
L'Istituto: edificio storico da vivere	Pag. 15
Comfort dei Reparti/Nuclei	Pag. 15
Servizio di ristorazione	Pag. 15
Servizio Bar e piccola distribuzione	Pag. 16
Pulizie ambienti	Pag. 16
Lavanderia	Pag. 16
Parrucchiere	Pag. 16
Oggetti e beni personali	Pag. 16
Servizi disponibili per una risposta compiuta ai bisogni	Pag. 17

<b>Informazioni utili</b>	<b>Pag. 18</b>
Orari di visita	Pag. 18
Parcheggi	Pag. 18
Telefono	Pag. 18
Posta	Pag. 18
Trasferimenti e uscite	Pag. 18
Divieto di fumo	Pag. 19
Assistenti familiari (badanti)	Pag. 19
Come raggiungere la struttura	Pag. 19
<b>Tutela e partecipazione</b>	<b>Pag. 20</b>
Eguaglianza ed imparzialità	Pag. 20
Protezione giuridica, Privacy, Consenso informato	Pag. 20
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e Pubblica Tutela	Pag. 22
Customer satisfaction	Pag. 22
Comunicazione con gli utenti	Pag. 22
<b>Carta dei Diritti della Persona Anziana</b>	<b>Pag. 23</b>

## Allegati

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

**RSA – RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**  
**ISTITUTO PALAZZOLO – FONDAZIONE DON GNOCCHI ONLUS**  
 Via Don Luigi Palazzolo 21, 20149 Milano  
 Telefono +39 02 3970.1  
 Email: [rsa.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:rsa.palazzolo@dongnocchi.it)  
 Portale: [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

# Offerta e Struttura Organizzativa

## Presentazione

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) dell'Istituto Palazzolo** costituisce una fra le più significative e recettive Unità di Offerta Socio Sanitaria del **Presidio Nord 1** della **Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus**.

Al Presidio Nord 1, di cui è **Direttore il Dr. Roberto Costantini**, afferiscono le seguenti strutture:

- ✓ *Centro IRCCS "S. Maria Nascente"*, via Capecelatro 66, Milano
- ✓ *Istituto "Palazzolo - Don Gnocchi"*, via Don Luigi Palazzolo 21, Milano
- ✓ *Centro "Peppino Vismara"*, via Dei Missaglia 117, Milano
- ✓ *Centro Multiservizi*, via Colli di S. Erasmo 29, Legnano (MI)
- ✓ *Centro Fondazione Don Gnocchi*, Via G. Saragat , 26900 Lodi (Lo)

Costituita da **599** posti letto e articolata in due sezioni, **Montini e Generosa**, la Residenza è dislocata in vari piani di degenza. Essa è in grado di accogliere anche **pazienti non autosufficienti**.

La RSA dell'Istituto Palazzolo è abilitata e autorizzata al funzionamento con "Autorizzazione permanente 11/09/1998 n. R.G. 2999/98" per tutti i 599 posti letto contrattualizzati con ATS Milano Città Metropolitana.

Al suo interno sono operativi alcuni nuclei specialistici, ovvero:

- Nucleo Alzheimer **"Residenza Arcobaleno"** (30 posti letto) e Nucleo Alzheimer 1AM (24 posti letto) destinati ad anziani affetti da demenza e con turbe comportamentali per i quali è necessaria una pratica assistenziale specifica.  
La permanenza nei Nuclei non è considerata a tempo indefinito in quanto le attività sanitarie, riabilitative e dell'animazione proposte, sono volte alla gestione e al possibile miglioramento dei disturbi cognitivo-comportamentali che hanno determinato il ricovero.  
E' anche possibile la dimissione ed il trasferimento a normali nuclei di RSA tipica, in accordo con i familiari, quando l'autonomia della persona scende al di sotto dei limiti previsti dalla normativa vigente.  
Il ricovero nei Nuclei Alzheimer è oggetto di valutazione periodica da parte del Medico Responsabile. I reparti prevedono camere dotate di impianto di erogazione ossigeno centralizzato, di raffrescamento dell'aria e di un sistema di videosorveglianza, a tutela della sicurezza degli ospiti (nel rispetto di quanto previsto dal Dlgs. 196/2003). I Nuclei Alzheimer sono collegati a un giardino protetto (Giardino Alzheimer), progettato per favorire, nei momenti di relax, il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali in un ambiente rassicurante a contatto con la natura.
- Il Nucleo specialistico **"Aquiloni"** (30 posti letto), dedicato alle persone con *Disordini della Coscienza* (Stato vegetativo, Stato di Minima Coscienza) e il Nucleo Specialistico **Malattie Neurodegenerative** (Sclerosi Laterale Amiotrofica, Sclerosi Multipla), con una dotazione di 20 posti letto, si pongono come un'iniziativa unica nel loro genere nella città di Milano e tra le poche con finalità analoghe in Regione Lombardia. L'organizzazione e gestione dei due Nuclei specialistici è andata evolvendosi con la complessità dei pazienti, richiedendo personale particolarmente qualificato addetto all'assistenza: agli Infermieri, Operatori Socio Sanitari (OSS), Ausiliari Socio Assistenziali (ASA), è affiancata un'équipe medica e riabilitativa, oltre a professionisti di branca (fisiatri, cardiologi, psicologi, pneumologi, logopedisti, musicoterapeuti, assistenti sociali), in grado di garantire modelli di cura e di assistenza individualizzati e specifici.  
I ricoveri in questo ambito sono regolamentati da specifiche disposizioni regionali.

Il Nucleo prevede camere da 1 o 2 posti letto (con l'eccezione di 1 stanza da 3 e una da 4 posti letto), dotate di impianto di erogazione ossigeno centralizzato e di sistema di raffrescamento dell'aria.

### 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** della Residenza Sanitaria Assistenziale – Istituto Palazzolo è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

- Direttore Sanitario – **Federica Tartarone**
- Vice Direttore Sanitario – **Sara Rapuzzi**
- Responsabile Medico Attività Socio Sanitarie – **Fabrizio Giunco**
- Referenti Medici – **Antonella Russo** (Reparti: Rialzato Generosa e Montini, Nucleo Alzheimer, Montini Nucleo Protetto, Montini 1 e 2) – **Isabella Rebecchi** (Reparti: Generosa 3 e 4, Montini 3 e 4)
- Responsabile Servizi Infermieristici e Assistenziali (SIA) – **Giuseppina Giavazzi**
- Coordinatore Servizi Alberghieri - **Marilena Caniglia**

<b>Sezione Generosa Piano Rialzato</b>	Medico	<b>Nicole Travi</b>
	Coordinatore Infermieristico	<b>Renata Porcella</b>
<b>Sezione Generosa Terzo Piano (Coop AMPAST)</b>	Medico	<b>Teresa Ricciardi</b>
	Coordinatore infermieristico	<b>Clirim Gripshi</b>
<b>Sezione Generosa Quarto Piano (Coop AMPAST)</b>	Medico	<b>Isabella Rebecchi</b>
	Coordinatore infermieristico	<b>Giuseppina Grossi</b>
<b>Sezione Montini Piano Rialzato</b>	Medico	<b>Nicole Travi</b>
	Coordinatore Infermieristico	<b>Patrizia Andriani</b>
<b>Sezione Montini Piano Rialzato - Nucleo Alzheimer Arcobaleno</b>	Medico	<b>Antonella Saluzzi</b>
	Coordinatore Infermieristico	<b>Patrizia Andriani</b>
<b>Sezione Montini Primo Piano - Nucleo Alzheimer 1AM</b>	Medico	<b>Antonella Saluzzi</b>
	Coordinatore infermieristico	<b>Giuliana Bonacina</b>
<b>Sezione Montini Primo Piano</b>	Medico	<b>Eris Ferra</b>
	Coordinatore infermieristico	<b>Giuliana Bonacina</b>
<b>Sezione Montini Secondo Piano</b>	Medico	<b>Mattia Marchetti</b>
	Coordinatore infermieristico	<b>Roberto Biani</b>

<b>Sezione Montini Terzo Piano (Coop AMPAST)</b>	Medici	<b>Piergiorgio Cossovich (Nuclei A e B) Teresa Ricciardi (Nucleo C)</b>
	Coordinatore infermieristico	<b>Sergio Rubino</b>
<b>Sezione Montini Quarto Piano (Coop AMPAST)</b>	Medico	<b>Antonella Russo</b>
	Coordinatore infermieristico	<b>Thljeni Soufiane</b>
<b>Sezione Montini e Generosa Primo Piano - Nucleo Aquiloni/Nucleo Malattie Neurodegenerative</b>	Medico	<b>Guya Devalle</b>
	Coordinatore infermieristico	<b>Daniela Giudici</b>
<b>Referenza Medico Fisiatrica</b>		<b>Giovanna Spannocchi</b>
<b>Servizio Sociale - Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS)</b>		<b>Lorenzo Gaio</b>
<b>Servizio Animazione e Polo Volontari</b>		<b>Valeria De Martini</b>
<b>Servizio Riabilitazione</b>		<b>Marco Budel</b>
<b>Servizio di Psicologia</b>		<b>Ivana Pisoni</b>
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>		<b>Adonella Pedotti</b>
<b>Coordinamento Amministrazione</b>		<b>Marianna Perta</b>

### La Cooperativa Sociale AMPAST

La Cooperativa Sociale AMPAST è stata costituita nel gennaio del 2009 a seguito della volontà dei soci fondatori di creare una realtà di lavoro nella quale si potessero perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione dei cittadini facenti parte delle categorie più deboli.

La Cooperativa opera nell'ambito dell'assistenza socio-sanitaria fornendo e gestendo personale Sanitario e Ausiliario (Infermieri, OSS, ASA, Fisioterapisti, Animatori, addetti alle pulizie), severamente ed accuratamente selezionato da professionisti esperti e orientato alla soddisfazione dei bisogni e delle necessità della clientela. Le finalità della Cooperativa sono perseguite attraverso l'inserimento di personale sanitario e socio-sanitario qualificato, prevalentemente straniero, presso strutture convenzionate di degenza per anziani e malati, anche in situazione di particolare necessità e compromissione, o attraverso la gestione diretta di Reparti/Unità Operative.

La Cooperativa si riconosce nei valori del movimento cooperativistico, ed in particolare nella centralità della persona, nella sussidiarietà verticale ed orizzontale, nella integrazione tra responsabilità personali e collettive, nella pratica della solidarietà concreta tra le diversi componenti della comunità locale e internazionale, nella mutualità fra persone, nel reciproco riconoscimento delle diversità, nel diverso ruolo e responsabilità giocato fra istituzioni e società civile, nei valori dell'accoglienza e della partecipazione al benessere della comunità.

AMPAST aderisce all'associazione ConfCooperative della Regione Lombardia ed in particolare a Federsolidarietà.

**Nell'ambito della consolidata e pluriennale collaborazione con la Fondazione Don Gnocchi Onlus e con l'Istituto Palazzolo in particolare, alla Cooperativa Sociale AMPAST è affidata la gestione dei Reparti di RSA collocati nei piani terzo e quarto delle Sezioni Generosa e Montini.**

**Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno della RSA 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:

<b>MEDICI</b> (camice bianco)	
<b>COORDINATORE INFERMIERISTICO/CAPOSALA</b> (pantalone bianco/casacca bordeaux)	
<b>INFERMIERI</b> (pantalone bianco/casacca blu)	
<b>OPERATORI SOCIO SANITARI (OSS)</b> (pantalone bianco/casacca arancione)	
<b>AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI (ASA)</b> (pantalone bianco/casacca bianca)	
<b>EDUCATORI</b> (pantalone bianco/casacca gialla)	
<b>FISIOTERAPISTI</b> (pantalone verde/casacca bianca)	

## Accesso in RSA

### Accoglienza: Punto Accesso Servizi Socio Sanitari e Servizio Sociale

- *Il Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS)*

IL PASS 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 strettamente con il Servizio Sociale dell'Istituto ed in sinergia con tutti gli altri uffici di front line dedicati all'utenza.

Attraverso il PASS è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso ai servizi e per la predisposizione della documentazione necessaria.

Il PASS pianifica ed organizza gli appuntamenti in loco con gli assistenti sociali per i colloqui di approfondimento e per le visite guidate alla struttura.

E' accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 17:00 in presenza o, sino alle 18:00 ai recapiti: 02/39703549; 02/39703310; fax 02/39216658; email: [rsa.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:rsa.palazzolo@dongnocchi.it).

Ulteriori informazioni sono disponibili anche visitando il portale della Fondazione Don Gnocchi Onlus [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

- *Il Servizio Sociale*

Ha una funzione di sostegno e di aiuto all'ospite, ai familiari, agli Amministratori di Sostegno e Tutori, in particolare nella fase di informazione e di accoglienza.

Il Servizio svolge, nello specifico, le seguenti attività:

- accettazione domande di ricovero e gestione liste d'attesa;
- partecipazione all'Unità interna di Valutazione Geriatrica (UVG) per l'ammissione in RSA;
- promozione di attività ed iniziative per il miglioramento della qualità della vita degli ospiti;
- consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (invalidità civile, fornitura protesi e ausili);
- partecipazione ai programmi di continuità delle cure;
- collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali e con i familiari degli ospiti;
- rapporti con le Associazioni di Volontariato e di difesa dei diritti dei degenenti.

Presso il Servizio Sociale gli operatori forniscono agli ospiti e ai familiari le informazioni utili ad attivare forme di protezione giuridica, con particolare riferimento al supporto necessario per richiedere la figura dell'Amministratore di Sostegno.

Il Servizio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00. Per richiedere un appuntamento con gli assistenti sociali è necessario fare riferimento al PASS (si veda paragrafo precedente).

### Domanda di accoglienza

La domanda di accoglienza, ritirata presso il PASS o scaricata dal Portale della Fondazione, debitamente compilata, dovrà essere consegnata al Servizio Sociale, unitamente alla documentazione clinica, per essere sottoposta al vaglio del Responsabile Medico

Documentazione essenziale da presentare:

- Domanda di accoglienza in RSA compilata e sottoscritta dal richiedente o, se impossibilitato, da un familiare o rappresentante legale;
- Relazione sanitaria redatta in tutte le sue parti e sottoscritta dal medico curante o dal medico dell'ospedale dove il richiedente è ricoverato;
- Regolamento economico e finanziario; dichiarazione di impegno economico relativa al pagamento della retta (sottoscritta dal soggetto che si assume l'onere del pagamento, ovvero persona terza);
- Ulteriore documentazione come specificato nell'Istruttoria.

## Unità di Valutazione Geriatrica

L'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) è un processo di valutazione finalizzato alla definizione di un intervento mirato a migliorare la qualità della vita delle persone anziane.

Compito dell'UVG è formulare una valutazione multidimensionale in grado di affrontare le problematiche dell'anziano nei diversi aspetti, valutare l'appropriatezza dell'eventuale ricovero in RSA o indicare il percorso più idoneo per assicurare la continuità assistenziale. L'Unità di Valutazione Geriatrica è attiva come unità di offerta interna all'Istituto Palazzolo a corredo e supporto delle richieste di accesso ai servizi socio-sanitari.

La valutazione prevede:

- una visita ambulatoriale sulla base della documentazione prodotta dall'utente o dalla famiglia;
- colloqui telefonici con i medici di famiglia o sanitari ospedalieri.

L'approccio multidimensionale considera i seguenti aspetti:

- clinici: patologie associate, stabilità clinica, problematiche cognitive e comportamentali;
- funzionali: analisi delle funzioni sensoriali, delle capacità motorie e della autonomia nello svolgimento delle attività quotidiane;
- sociali: rete dei familiari (caregivers), situazione abitativa, risorse economiche.

L'équipe è formata da medici geriatri, assistenti sociali e, al bisogno, da ulteriori specialisti (fisiatra, psichiatra).

## Liste d'attesa

### **Le domande di accoglienza in RSA sono vagilate dall'Unità di Valutazione Geriatrica.**

La lista d'attesa è gestita sulla base dei seguenti criteri: complessità sanitaria, fragilità della rete sociale, continuità assistenziale, presentazione delle domande (cronologica) e residenza.

La valutazione della domanda da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica interna definisce modalità e tempi del ricovero. La domanda viene inserita in lista d'attesa.

La disponibilità all'ingresso dipende dalla data di presentazione della domanda e dall'urgenza socio-sanitaria. In particolare, sono considerati prioritari i casi di totale dipendenza nelle attività della vita quotidiana, la presenza di patologie non gestibili a domicilio, l'ospedalizzazione per evento acuto che abbia ridotto ulteriormente l'autonomia e reso difficoltoso il ritorno a casa, la presenza di gravi problemi sociali dovuti alla solitudine o all'impossibilità di assistere il coniuge da parte dei familiari (es. coniuge anziano, familiari malati o disabili, figli lontani) o una situazione abitativa non appropriata.

**La struttura potrebbe riconoscere non idonea alla gestione di pazienti che presentino particolari caratteristiche cliniche o socio anagrafiche o non appropriati come da indicazioni della normativa vigente.**

Per le **persone con Disturbi cronici della Coscienza**, l'accesso è normato da specifiche linee guida emanate da Regione Lombardia con DRG IX/4222 del 25/10/2012; si riportano in sintesi i criteri generali di ammissione:

- Diagnosi di Stato Vegetativo;
- Certificazione di aderenza ai criteri previsti dalla normativa regionale rilasciata dallo Specialista dimettente a conclusione della fase ospedaliera/riabilitativa;
- Validazione formale da parte dell'ATS competente prima della dimissione ospedaliera/riabilitativa attraverso l'acquisizione della scheda di valutazione (SV) compilata dallo specialista che propone l'ammissione al percorso assistenziale dedicato, integrata dalle relazioni cliniche che documentino l'esistenza, la natura e la data dell'evento indice.

Per le **persone con patologie neurodegenerative** (SLA/Malattia del Motoneurone) l'accesso è normato da specifiche procedure a partire dalla D.G.R. n° 10160/2009 e circolari attuative.

L'autorizzazione al ricovero in RSA viene rilasciata da ATS Milano Città Metropolitana. Spetta alla RSA richiedere l'autorizzazione utilizzando l'apposita modulistica.

Per formalizzare la domanda di ricovero in RSA è necessaria la documentazione seguente:

- Relazione sanitaria dell'ospedale o certificazione che attesta il primo riconoscimento delle patologie SLA o Malattia del Motoneurone
- Relazione sanitaria aggiornata sulle condizioni attuali del paziente
- Copia dei documenti: tessera sanitaria, documento d'identità, verbale d'invalidità, esenzione ticket per prestazioni sanitarie

#### Rette e servizi accessori

<b>Rette RSA Istituto Palazzolo (Tabella 1) – decorrenza da 1/01/2019</b>	<b>Retta giornaliera</b>
Nuclei standard camere singole	€ 83,00
Nuclei standard camere a 2 letti	€ 74,00
Nuclei standard camere a 3 – 4 letti	€ 71,00
Rialzato Montini	€ 79,00
Nucleo Arcobaleno (Alzheimer)	€ 82,00
Montini 4° Nuclei B e C – Camera doppia	€ 83,00
Montini 4° Nucleo B - Camera 3 - 4 letti	€ 79,00
Montini 1° Nucleo Alzheimer 1AM (camere a 1 – 2 letti)	€ 83,00
Montini 1° Nucleo Protetto (camere 3 letti)	€ 79,00

<b>Altre prestazioni e servizi in RSA (Tabella 2)</b>	<b>Tariffe</b>
Spese amministrative d'uscita	€ 201,00
Giornate di mancato preavviso all'ingresso (fino a un max di 7 gg)	<b>Tariffa in vigore nel reparto/pl</b>
Parrucchiere - Taglio aggiuntivo (oltre quanto previsto dalla retta)	€ 10,00
Parrucchiere - Tinta	€ 10,00
Parrucchiere - Messa in piega	€ 10,00
Parrucchiere - Permanente	€ 18,00
Copia Fascicolo Socio – assistenziale e Sanitario (FASAS)	Fino a 150 fogli € 50,00 Ogni 50 fogli oltre i 150 € 15,00 Estratto cartella inferiore a 50 fogli € 30,00

#### Al momento dell'ingresso in struttura

All'ingresso in struttura è richiesta la sottoscrizione del Contratto, del Regolamento economico e finanziario, nonché la definizione dell'incaricato al pagamento della retta e dei servizi accessori.

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

Devono essere consegnati in originale al Servizio PASS: la Tessera Sanitaria (CRS), le eventuali esenzioni, domande o verbali di Invalidità, la Carta d'Identità. Il Servizio provvederà al cambio del Medico di Medicina Generale.

**L'ospite è preso in carico dal Medico Referente del Reparto di RSA in cui è inserito.**

L'ospite ed i suoi familiari, sono accompagnati nel Reparto di destinazione dagli operatori del PASS/Servizio Sociale dove troveranno ad attenderli il Coordinatore (Caposala), il Medico e/o gli operatori i cui compiti sono:

- presentare il team di reparto e gli ospiti

- 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 all'ospite e ai familiari per i contatti e per la reciproca conoscenza

All'Istituto Palazzolo, con particolare riferimento all'équipe del reparto, in collaborazione con la Direzione Sanitaria, è attribuita la responsabilità di valutare l'efficace inserimento e adattamento dell'ospite. Eventuali trasferimenti in altra camera/reparto (con caratteristiche di comfort analoghe) possono avvenire, in qualsiasi momento nel corso della degenza in struttura, a discrezione dell'équipe al fine di salvaguardare il benessere di ciascun ospite e il clima sereno ed equilibrato di ciascun reparto.

#### Regolamento economico finanziario, Dichiarazione di impegno economico e Contratto di Ingresso in RSA

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

#### Dimissioni

Ogni persona/famiglia può decidere in qualunque momento di interrompere il ricovero, dandone adeguato preavviso secondo i termini previsti dal regolamento accettato e sottoscritto all'atto dell'ingresso dell'Ospite in RSA. La dimissione volontaria va formalizzata per iscritto con almeno sette giorni di anticipo e indirizzata al Servizio PASS.

Tutti i documenti personali e il fascicolo sanitario sociale possono essere richiesti dagli aventi diritto, in forma scritta, al PASS dove potranno essere successivamente ritirati, previo eventuale pagamento ove previsto.

Il ricovero potrà cessare anche dietro richiesta dell'Istituto, 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 preposte 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 familiari non rispettino, ancorché più volte richiamati, le norme e i regolamenti d'Istituto**.

In caso di dimissioni o decesso, l'Ospite o i familiari/Garante/Rappresentante legale si impegnano a provvedere tempestivamente, e comunque non oltre 2 mesi dall'uscita o decesso dell'Ospite, al ritiro di tutti gli effetti personali.

La RSA, in caso di mancato ritiro entro il termine sopra indicato, darà avvio alle procedure per l'ammortamento dei beni a beneficio delle finalità istituzionali.

#### Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Cartella clinica), relazioni e certificati

Per ottenere il rilascio di copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario – FASAS - occorre che il paziente o altra persona di fiducia da lui formalmente delegata, presenti domanda scritta al PASS/Servizio Sociale. La copia della documentazione sanitaria disponibile sarà consegnata agli aventi diritto entro 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta scritta; le eventuali integrazioni saranno fornite entro un termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta. Il costo del procedimento è di seguito specificato:

Fino a 150 fogli	€ 50,00
Ogni 50 fogli oltre i 150	€ 15,00
Estratto cartella inferiore a 50 fogli	€ 30,00

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

Le dichiarazioni a fini fiscali (ad es. spese sanitarie, rif. DGR 21/03/1997 n°26316) sono rilasciate solo all’Ospite, in quanto intestatario della fattura di pagamento della retta, dal Servizio Amministrazione.

### Decessi

In caso di decesso dell’ospite 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.**

### Indicazioni per una buona convivenza in RSA

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 di Reparto 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
- L’ospite e i parenti, in collaborazione e con il supporto del personale addetto, sono invitati a mantenere armadi e comodini ordinati e puliti. **Non è consentita la conservazione di alimenti non confezionati e/o deteriorabili, né di medicinali all’interno degli armadi personali.**
- 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
- L’utilizzo di **prodotti personali** (detergenti per pulizie, alcool, bombolette spray deodoranti) è consentito previo benestare dei responsabili della struttura; gli eventuali prodotti autorizzati devono essere conservati nella loro confezione originale
- Ogni cittadino conserva il proprio diritto alla privacy e alla tutela dell’immagine. 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 Personalini, 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 in RSA: caratteristiche dell'assistenza

## Il Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (Fasas)

Per ogni ospite 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

Come previsto delle norme vigenti per le RSA, dal momento del ricovero la persona viene trasferita dalle liste dei medici di famiglia a quelle dei medici di reparto, che diventano a tutti gli effetti i medici curanti della persona. Ogni reparto dispone di una équipe multidisciplinare diretta da un coordinatore infermieristico e da un medico specialista in geriatria. Dell'équipe fanno parte infermieri, fisioterapisti, educatori o animatori e operatori con titolo di ASA o OSS. Tutti dispongono dei titoli e delle abilitazioni professionali previste dalla legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza (ATS Milano Città Metropolitana). **Il medico è il responsabile clinico di ogni persona; il coordinatore infermieristico è il responsabile organizzativo e assistenziale di tutte le attività svolte in reparto.**

Le prestazioni sanitarie garantite sono quelle mediche e infermieristiche di base: controllo della salute e dei fattori di rischio, prescrizione e somministrazione delle terapie farmacologiche, tutela della nutrizione, cura del dolore, prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito, interventi di medicina preventiva, sorveglianza, cura della persona. In assenza di controindicazioni viene garantita la vaccinazione antiinfluenzale annuale e, in casi selezionati, quella antipneumococcica.

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).

L'assistenza viene garantita nell'arco delle 24 ore e ogni giorno dell'anno, orari durante i quali sono sempre presenti infermieri e operatori ASA/OSS. Durante la notte e nei giorni festivi è sempre presente un medico di guardia. In presenza di eventi acuti di malattia, di urgenze cliniche intercorrenti o di grave instabilità di malattie preesistenti, vengono garantiti i primi interventi di stabilizzazione, decidendo poi con la persona o la famiglia l'opportunità di proseguire le cure in RSA o di proporre il ricovero ospedaliero. In caso di necessità e secondo le decisioni del medico curante, la persona ricoverata può avvalersi dei servizi ambulatoriali di consulenza specialistica e di riabilitazione operativi presso l'Istituto Palazzolo, previa emissione di impegnativa SSN.

## Assistenza Sanitaria, Farmaci, Presidi e Ausili

Durante il ricovero ogni persona ha diritto alla fornitura gratuita di farmaci, presidi per l'incontinenza, presidi per la prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito. Tutti i letti di degenza sono provvisti di materasso per la prevenzione delle lesioni da decubito. Si tratta di materassi statici in poliuretano ad alta densità e termo-conformabili, in linea con le più aggiornate indicazioni della letteratura scientifica. In persone ad alto rischio di lesioni da decubito o con lesioni di particolare gravità possono essere utilizzati presidi dinamici ad aria e pressione alternante, in relazione alla valutazione clinica dell'équipe di reparto. Per agevolare i trasferimenti letto-sedia degli ospiti totalmente dipendenti e ridurre i pericoli, tutti i reparti dispongono di sollevatori meccanici a carrello o a soffitto. Esami di laboratorio, visite specialistiche e accertamenti diagnostici strumentali sono prescritti con impegnativa SSN. Le relative prestazioni saranno esenti dal ticket se la persona ha già uno o più tesserini di esenzione in corso di validità. In caso contrario

saranno addebitati alla persona i costi relativi. La RSA dispone di **carrozzine e ausili standard** per la mobilizzazione; eventuali ausili personalizzati per la postura o la mobilizzazione possono essere prescritti dal “medico prescrittore” e richiesti tramite ATS Milano Città Metropolitana, secondo le procedure previste a norma di legge.

#### La giornata tipo

Di seguito è rappresentata la scansione di una “giornata tipo” in RSA. 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 di ciascun reparto.

Fascia Oraria	Attività
<b>07:00 - 09:30</b>	sveglia, igiene personale e colazione, somministrazione terapie
<b>09:30 - 11:45</b>	assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione, di animazione, convivialità e tempo libero, servizi di pedicure e parrucchiere
<b>11:45 - 13:00</b>	pranzo, tempo libero
<b>13:00 - 15:00</b>	riposo pomeridiano, merenda
<b>15:00 - 18:00</b>	assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione, di animazione, convivialità e tempo libero
<b>18:00 - 19:30</b>	cena, tempo libero
<b>19:30</b>	preparazione al riposo notturno

Nell’arco della giornata, si svolgono le attività sanitarie e le eventuali indagini diagnostiche prescritte dai Medici Responsabili di reparto, organizzate secondo procedure interne alla RSA.

*La riabilitazione individuale o di gruppo viene effettuata a cicli, esclusivamente su indicazione del medico specialista della struttura e in conformità con quanto stabilito nel Programma Riabilitativo Individuale (PRI).*

L’animazione quotidiana nei reparti è organizzata secondo programmazione settimanale e in funzione delle necessità degli ospiti; periodicamente sono programmate attività di animazione e socializzazione trasversali a tutta la struttura.

#### 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 necessità. Tutta la biancheria personale e gli abiti devono essere contrassegnati al fine di poterne identificarne l’appartenenza. L’etichettatura è a carico dei familiari.

Gli ospiti non stabilmente costretti a letto sono vestiti quotidianamente dal personale con abbigliamento da giorno. A tutti gli ospiti viene garantito il necessario supporto all’igiene personale, in proporzione alle autonomie residue. La famiglia può proporre l’utilizzo di prodotti specifici per l’igiene al coordinatore infermieristico e al medico del reparto cui spetta il compito di approvarne l’impiego. Se approvati, il loro approvvigionamento deve essere garantito dalla famiglia.

Il taglio dei capelli, la manicure e la pedicure vengono programmati con cadenza periodica da parte del Coordinatore Infermieristico ed il servizio è compreso nella retta. Per gli ospiti maschi il servizio di barbiere (rasatura della barba) è garantito ogni qualvolta necessario ed è anch’esso compreso nella retta.

Eventuali servizi aggiuntivi desiderati dalla persona o dalla famiglia (ad esempio messa in piega, permanente o tinta) possono essere effettuati su richiesta scritta presentata al Coordinatore Infermieristico del reparto. Tali prestazioni sono a pagamento; le tariffe sono esposte nelle bacheche dei reparti di degenza, riportate nella domanda di accoglienza in RSA e nel presente documento al paragrafo “Rette e servizi accessori” – Tab.2.

## Interventi di arricchimento del tempo, socializzazione, laboratori e eventi

Oltre alle normali attività di animazione e educazione svolte nei reparti, il Servizio Animazione organizza interventi orientati a favorire la socializzazione e creare interesse alla partecipazione attiva alla vita quotidiana nell'Istituto. Propone attività trasversali o indirizzate ad ospiti con interessi specifici, di tipo socioculturale (letture, ascolto di musica, racconti e poesie, ecc.), socio-ricreativo (uscite e gite sul territorio, feste, giochi), cognitivo (giochi mnemonici), creativo (laboratori manuali ed espressivi). Le attività di laboratorio sono organizzate nei reparti o nei locali del Servizio Animazione e sono aperte alla partecipazione di tutti. Sono progettate e gestite insieme a operatori, volontari, tirocinanti e con il servizio religioso e trovano completamento nell'organizzazione periodica di piccoli e grandi eventi che arricchiscono la vita dell'Istituto, scandiscono feste e tempi dell'anno e consolidano il rapporto con la comunità e il territorio.

## Consulenza psicologica

Il Servizio di Psicologia è trasversale all'Istituto e si occupa di ospiti e familiari. Le consulenze psicologiche avvengono su richiesta dei reparti per sostenere situazioni o momenti di particolare fragilità; gli psicologi operano in sinergia con le équipe di reparto e in linea con le indicazioni di Progetti Individuali. Sono anche a disposizione dei familiari, che possono liberamente rivolgersi al Servizio per trovare il sostegno necessario. L'obiettivo prioritario del servizio è di accompagnare le famiglie a sostenere consapevolmente i disagi e le difficoltà inevitabilmente collegate alla scelta di ricoverare in RSA un proprio congiunto, alla preparazione al distacco nelle situazioni più gravi, all'accompagnamento della fine della vita di una persona cara. Sono possibili valutazioni diagnostiche, colloqui individuali di sostegno, psicoterapia individuale e di gruppo per degenenti, incontri di sostegno di gruppo.

## Il Polo Volontari

Il Polo Volontari è la struttura di riferimento per tutti i volontari che operano all'interno dell'Istituto rispondendo ai diversi bisogni degli ospiti. I volontari svolgono attività di vario tipo a seconda delle proprie attitudini e disponibilità: garantendo la propria presenza continuativa o in alcuni giorni della settimana, in occasione di gite o uscite sul territorio, fornendo supporto durante la somministrazione dei pasti, accompagnando e sostenendo l'ospite durante le visite specialistiche all'esterno, collaborando alle varie attività di animazione, promuovendo eventi culturali e momenti di socializzazione. Ogni volontario svolge un percorso di crescita attraverso formazione specifica e azioni di tutoring con i colleghi dell'Animazione. Nell'ambito del Polo Volontari offrono il loro contributo alcune realtà del volontariato tra cui: l'Associazione "Amici di Don Palazzolo Onlus", l'AISM – Associazione Italiana Sclerosi Multipla, l'Unitalsi, l'Oftal.

## Assistenza religiosa e spirituale

Il Servizio Religioso offerto dall'Istituto Palazzolo, in sintonia con la filosofia del concetto di presa in carico globale della Fondazione Don Gnocchi, ha come scopo di stimolare la riflessione sulla nozione di salute, che nella sua accezione più completa allude anche ad una situazione di armonia dell'essere umano con sé stesso e col mondo che lo circonda. (XIII Giornata del malato - Giovanni Paolo II).

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 religiosa è consentito l'accesso ai 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

Fu il Comune di Milano, all'inizio degli anni Trenta, a chiedere all'Arcivescovo, cardinale Ildefonso Schuster, 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 (comprendente la sede del Corso di Laurea di Infermiere, il Centro Diurno Integrato e un convitto), la Cappella del Suffragio e la Camera Mortuaria.

### Comfort dei Reparti/Nuclei

I reparti di degenza RSA sono suddivisi in nuclei (massimo 30 posti letto) con camere a uno, due, tre, quattro letti, locali per l'infermeria, ambulatori medici, tisanerie, sale da pranzo, servizi igienici per gli ospiti (nella misura massima di 1 ogni 4 ospiti) e un bagno assistito per ogni nucleo. In sinergia con gli altri compatti dell'Istituto, è possibile fruire di una biblioteca, sale polifunzionali adibite ad attività ricreative e culturali. I locali comuni dei nuclei sono dotati di televisore.

I reparti beneficiano di un sistema di raffrescamento comune.

E' inoltre disponibile un ampio spazio esterno costituito da un porticato e cortili piantumati, attrezzati con gazebo, panchine e fontane.

Tutti i nuclei offrono un sistema di accesso diretto alle balconate della 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.

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.

#### 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 ha inoltre un locale climatizzato interno adibito a sala fumatori (secondo le disposizioni di legge) e 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 piani, sia della Sezione Generosa che Montini, in prossimità degli ascensori ad uso pubblico, sono collocati dei distributori automatici di bevande.

#### 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 il Coordinatore dei Servizi Alberghieri e con i Coordinatori dei reparti; questo, 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.

#### Lavanderia

La retta della RSA comprende il lavaggio della biancheria piana. 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.

#### Parrucchiere

Gli ospiti possono fruire di servizi aggiuntivi a pagamento, oltre quelli compresi nella retta. Le tariffe sono quelle indicate al paragrafo "Rette e Servizi Accessori" – Tabella 2.

In considerazione della nuova normativa fiscale in merito alla fatturazione elettronica, le modalità di pagamento di questo servizio avvengono secondo una procedura specifica e richiedibile al Coordinatore del reparto o suo delegato.

#### Oggetti e beni personali

L'Ospite è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà. La RSA declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. Come indicato nel regolamento sottoscritto al momento dell'accettazione della domanda di ricovero, si chiede 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 all'Ospite di portare mobilio o apparecchiature di proprietà all'interno delle camere, salvo oggetti di piccole dimensioni che siano stati

preventivamente autorizzati dal Responsabile della Sicurezza dell'Istituto. Di tali oggetti l'Ospite conserva la responsabilità personale conformemente a quanto previsto dal primo comma del presente paragrafo.

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

Sarà invece cura del medico e del coordinatore infermieristico 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. Questi pericoli saranno condivisi, ma resta di responsabilità del medico di reparto prescrivere il non utilizzo delle protesi nelle situazioni più critiche.

#### Servizi disponibili per una risposta compiuta ai bisogni

L'Istituto Palazzolo, per vocazione e complessità, offre ulteriori Servizi di utilità, al di fuori di quanto previsto nel contratto con la RSA, e prossimi sia all'ospite che alla famiglia. Si citano qui di seguito i principali.

##### ➤ *Poliambulatorio*

In Istituto è attivo un **Poliambulatorio** con annesso **Centro prelievi** e ambulatori per le consulenze cliniche o la diagnostica di varie specialità. Offre servizi sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN), che a pagamento. Gli ambulatori sono dotati di particolari attrezzature con elevato standard qualitativo, al fine di rispondere al meglio ai bisogni degli utenti, anche grazie alle competenze professionali del personale sanitario dedicato. Oltre alle specialità accreditate con il SSN, sono presenti servizi di fisioterapia e di terapie strumentali, un ambulatorio di agopuntura e di terapia del dolore.

##### ➤ *Centro Odontoiatrico*

Il Centro Odontoiatrico si pone come obiettivo la diagnosi e la cura delle patologie del cavo orale attraverso un **trattamento personalizzato operato da un'équipe di specialisti** nei vari ambiti odontostomatologici.

Il Centro, grazie alla cooperazione tra la Fondazione Don Gnocchi e l'Università degli Studi di Milano-Bicocca e all'impegno speso nell'assistenza e nella ricerca in merito alle alterazioni del cavo orale nell'anziano e nelle persone con bisogni speciali, è diventato un punto di riferimento per l'assistenza odontoiatrica e la gerodontoiatria.

##### ➤ *Casa di Cura e Cure Intermedie*

All'interno dell'Istituto sono operativi 107 posti letto in **Casa di Cura**, (accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale), suddivisi in diverse Unità Operative quali: Medicina, Cure Sub Acute, Riabilitazione Specialistica. In Istituto è attiva, inoltre, l'Unità Operativa di Cure Intermedie.

Qualora l'Ospite della RSA presentasse instabilità cliniche tali da necessitare di un approfondimento diagnostico e corrispondente ai criteri di appropriatezza richiesti dalla normativa regionale, in accordo con il Medico di Reparto, si potrà procedere ad un trasferimento interno nell'Unità di degenza più idonea garantendo la continuità assistenziale, senza creare ulteriori disagi all'Ospite ed ai familiari.

## Informazioni utili

### Orari di visita

Per quanto riguarda le visite di parenti e amici, è consigliabile che la loro frequenza e durata siano contenute in limiti di tempo ragionevoli, per non ostacolare le attività dei reparti e per non disturbare la tranquillità dei degenti. Come previsto dai requisiti di accreditamento della Regione Lombardia, **è consentito l'accesso alla RSA dalle ore 08:00 alle ore 20:00**.

La raccomandazione ai parenti e visitatori è quella di privilegiare i seguenti orari:

- **tutti i giorni dalle ore 10:30 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:30**

L'accesso al di fuori degli orari previsti, può avvenire solo per ospiti in gravi condizioni, previa autorizzazione del Medico Responsabile e comunicazione al Coordinatore Infermieristico.

**I bambini in 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 previo avviso al personale; il rientro dell'ospite al reparto deve essere segnalato al personale 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 funzionanti mediante scheda telefonica e dislocati nei punti di raccordo delle varie sezioni, all'ingresso, in prossimità degli ascensori diretti ai reparti.

### Posta

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari dalla Portineria dell'Istituto. La corrispondenza in partenza, in assenza di famigliari, amministratore di sostegno o tutori, deve essere consegnata al Coordinatore di Reparto.

### Trasferimenti e uscite

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 e firmare il modulo predisposto.

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

Eventuali trasferimenti per ricoveri ospedalieri e/o esami richiesti dal Medico Responsabile della struttura, sono a carico dell'Istituto.

**Il Servizio di trasporto, al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione o per trasferimenti non disposti dal medico della struttura è a carico dell'ospite o dei famigliari**

## 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 interni/esterni dell'Istituto, fatte salve le aree fumatori individuate ed indicate da idonea cartellonistica e una sala fumatori, dotata di impianto di areazione e sanificazione dell'aria, allestita presso il locale Bar.

Il divieto è esteso a tutto l'arco della giornata, 24 ore su 24 ed a tutti i mezzi di fumo, comprese le sigarette elettroniche ed è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

I trasgressori sono punibili con sanzioni amministrative secondo disposizione normativa. La sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna incinta, di lattanti o di bambini fino a 12 anni.

### Assistenti Familiari (Badanti)

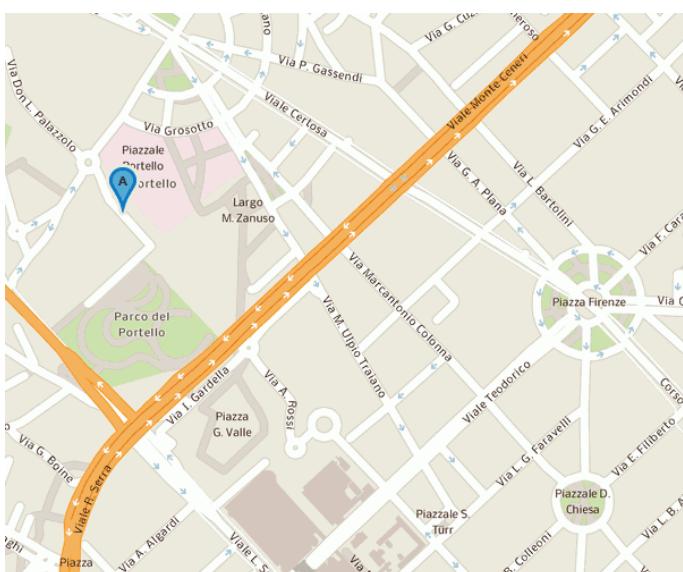
La presenza di personale di assistenza direttamente retribuiti dalle persone o dalle famiglie (badanti, assistenti familiari) dovrà essere preventivamente comunicata al PASS - che consegnerà il regolamento e il cartellino di riconoscimento previa consegna delle generalità dell'assistente - e autorizzata 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 mansioni non previste dal regolamento di Istituto e che vadano oltre la semplice azione di compagnia e accompagnamento. Devono quindi attenersi rigorosamente alle regole condivise con la Direzione, il responsabile clinico del reparto e il coordinatore infermieristico. 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 Portello.

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

E' servito dai seguenti mezzi pubblici:



- Linee tranviarie 14 – 11 (fermata P.le Accursio)
  - Linea autobus 69 (fermata P.le Accursio)
  - Linea autobus 48 (collegamento con M1 – P.le Lotto- fermata Istituto Palazzolo)
  - Metropolitana M5 “La Lilla” – Stazione Portello (Ex Alfa Romeo).

## Tutela e partecipazione

### Eguaglianza ed imparzialità

La filosofia della presa in carico dell’Ospite e della famiglia in RSA si ispira ai valori inviolabili dell’uomo e della salvaguardia della sua dignità. Il Servizio viene erogato secondo i criteri dell’imparzialità, dell’obiettività e della giustizia. Sono assicurate e custodite la libertà di espressione, di credo, di orientamento di genere, e di pensiero.

### 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 Personal**i. 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 Personal**i, 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 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.

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.

### 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 più recente 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.

Molte delle decisioni che vengono assunte in RSA, a partire dallo stesso atto di ricovero e dalla firma dei primi consensi (autorizzazione al trattamento dei dati, consenso alle cure e alla comunicazione delle informazioni sanitarie) richiedono oggi di essere assunte da un Tutore o da un Amministratore di Sostegno esplicitamente autorizzati. La normativa regionale lombarda (DGR 2569/2014 e 1765/2014 e sgg) prende atto di alcune difficoltà oggettive legate alla ridotta diffusione delle figure di rappresentatività legale o ai tempi anche lunghi necessari alla loro nomina. Da quindi facoltà agli assistenti sociali e ai medici delle RSA di operare in modo provvisorio quando emerge nel corso dell'istruttoria pre-ricovero o nelle prime settimane di ricovero una possibile incapacità decisionale della persona. In queste fasi le decisioni possono essere condivise con le famiglie e gli atti collegati firmati e autorizzati dai familiari più prossimi. Ai sensi della legge 6/2004 e delle indicazioni normative lombarde, i medici hanno però il dovere di segnalare alle famiglia e all'Ufficio di Pubblica Tutela la necessità di avviare l'iter di nomina di un Amministratore di Sostegno.

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

Entro questi limiti, 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. Nella fase provvisoria, in ogni caso, anche i familiari e il Garante saranno informati in modo chiaro ed esauriente circa le cure e le procedure medico-assistenziali messe in atto presso la struttura.

Qualora si rendesse necessario attivare pratiche terapeutiche particolari ed invasive, viene richiesto dal Medico Responsabile all'Ospite, 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.

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Ospite 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. Anche per questo motivo, dopo l'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 dagli articoli dagli articoli 60 e 92 del decreto legislativo n. 196/2003 e con le modalità di cui verrà data informazione dal Punto Accesso Servizi Socio-sanitari.

Al fine di garantire una migliore attività di assistenza e maggiore qualità nella sicurezza, all'interno di alcuni Nuclei e di diversi spazi comuni della RSA sono attivi impianti di videosorveglianza nel rispetto di quanto previsto dal Dlgs. n. 196/2003 e esplicitamente autorizzati dalle autorità competenti.

Queste disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguiti in sede civile e penale dall'Ente e perseguiti, a personale discrezione, 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 nel corridoio del Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS), padiglione Montini – piano rialzato. 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: 02/39703234 – email: [urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it](mailto: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**.

#### Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dalla RSA; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni (ATS Milano Città Metropolitana), pubblicati all'ingresso delle Sezioni Generosa e Montini, 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 dei Servizi in RSA 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 Onlus sulle pagine dedicate all'Istituto Palazzolo ([www.dongnocchi.it](http://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.

# Allegato 1 - Questionario di customer satisfaction

8 Si sente coinvolto nel Programma di Assistenza Individuale (PAI)?

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

9 E' soddisfatto delle attività di animazione?

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

10 E' soddisfatto delle attività di fisioterapia?

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

11 E' soddisfatto del rispetto dell'intimità e della Privacy?

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

12 Come percepisce l'atmosfera e il clima emotivo presso la Residenza?

Sereni  Malinconici

➤ E' soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/famigliari?

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

➤ E' soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

➤ Percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti?

Si  No

In questo spazio può avanzare eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni, relativamente al presente questionario. Le ricordiamo che lo strumento è fornito da ATS Milano Città Metropolitana cui saranno inviati i dati raccolti.

I risultati sono pubblicati annualmente presso gli accessi alle Sezioni Generosa e Montini della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Sistema Socio Sanitario:  
Regione  
Lombardia  
ATS Milano  
Città Metropolitana

 Fondazione  
Don Carlo Gnocchi  
Onlus



## QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI OSPITI/FAMIGLIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

Gentile Signora, Egregio Signore,

con questa indagine, Le chiediamo di fornire la sua valutazione sui servizi offerti; di segnalare eventuali carenze, avanzare suggerimenti, esprimere apprezzamenti su attività o iniziative. L'indagine è anonima e i dati saranno trattati esclusivamente in forma aggregata.

GRAZIE per la collaborazione

Data di compilazione \_\_\_\_\_

Reparto \_\_\_\_\_ Piano \_\_\_\_\_

OSPITE  
Età (in anni) \_\_\_\_\_

Genere  Maschio  Femmina

Vive in struttura da	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> tra 6 mesi e 2 anni
	<input type="checkbox"/> tra 2 e 4 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni

Compilante	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare (specificare)
	<input type="checkbox"/> coniuge	
	<input type="checkbox"/> figlia/figlio	
	<input type="checkbox"/> nipote	
	<input type="checkbox"/> altro	

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
dal lunedì al venerdì  
dalle ore 09:00/13:00 e dalle ore 14:00/15:30  
(ingresso padiglione Montini c/o  
Punto Accesso Servizi Socio-sanitari)  
tel. 02/39703234

1 E' soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in Residenza?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi offerti e modalità di fruizione)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

2 E' soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza?

➤ Ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Camera personale: comodità, dimensione, arredi, temperatura, luminosità

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

3 E' soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale e alla pulizia degli ambienti?

➤ Igiene personale

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Pulizia degli ambienti

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

4 E' soddisfatto del servizio di Ristorazione?

➤ Qualità dei pasti

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Quantità dei pasti

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Varietà del menù

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Possibilità di modificare le pietanze in presenza di disturbi o limitazioni

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

5 E' soddisfatto del servizio di Lavanderia?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

6 E' soddisfatto dell'organizzazione degli orari in Residenza?

➤ Orari apertura alle visite

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Orari dei pasti

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Orari per sonno/veglia

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

7 E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?

➤ Operatori addetti all'assistenza di base (ASA/OSS)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Infermieri

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Medici

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Fisioterapisti

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

➤ Animatori

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco



## **Allegato 2 - Modulo segnalazioni e reclami**



## PRESIDIO NORD 1

MGP10 rev.2 agosto 2016  
Pagina 1 di 2

*Ufficio Relazione col Pubblico (U.R.P.)*  
**SEGNALAZIONE DA UTENTE**

PRESIDIO NORD 1

Data	__/__/____/_____ Firma del segnalante: _____

*I presenti dati, trattati con la protezione prevista dalla Legge n. 196 del 2003, saranno utilizzati esclusivamente per finalità di miglioramento del servizio e delle relazioni con gli utenti, anche qualora dovessero essere comunicati a terzi.  
Le segnalazioni anonime verranno utilizzate unicamente a fini statistici.*

**Riservato al personale dell'URP - Compilazione a cura di chi riceve la comunicazione**

<b>Tipo di segnalazione</b>	<b>Modalità di presentazione</b>
<input type="checkbox"/> Disfunzione <input type="checkbox"/> Suggerimento/proposta <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Elogio <input type="checkbox"/> Richiesta informazione	<input type="checkbox"/> Telefonica <input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> Scritta
<b>Strutture interessate</b>	<b>Operatori interessati</b>
<input type="checkbox"/> Struttura di degenza <input type="checkbox"/> Servizio di diagnostica (Esami strumentali, Laboratorio di Analisi..) <input type="checkbox"/> Ambulatorio (Punto Prelievi, Visite specialistiche....) <input type="checkbox"/> Uffici Vari <input type="checkbox"/> Sportelli Accettazione/Ritiro Referti <input type="checkbox"/> Servizi Socio Educativi (CDD, RSD, CSS, RSA) <input type="checkbox"/> Unità Operativa di Neuropsichiatria e Riab.ne Inf.le/CDC <input type="checkbox"/> Riabilitazione Ambulatoriale (compresi Servizi Territoriali e Solvenza) <input type="checkbox"/> Riabilitazione Domiciliare	<input type="checkbox"/> Medico <input type="checkbox"/> Infermiere <input type="checkbox"/> Terapista della Riabilitazione o Tecnico <input type="checkbox"/> Asa/Oss <input type="checkbox"/> Educatore Professionale <input type="checkbox"/> Tecnico sanitario <input type="checkbox"/> Amministrativo <input type="checkbox"/> Altro
Classificazione reclamo/encomio <u>      </u> (come da DGR. VII/8504 del 22.03.2002)	
Protocollo n. <u>      </u> Allegati n. <u>      </u>	
Data <u>      </u>	Firma (Compilatore/Operatore URP): _____