

# Carta dei Servizi

## *Riabilitazione Ambulatoriale, Domiciliare Servizio Informazione Valutazione Ausili (SIVA)*

Aggiornamento 2018

Edizione 1

**Istituto Palazzolo**

<b>Offerta e Struttura Organizzativa</b>	<b>Pag. 3</b>
Presentazione	Pag. 3
Lo staff	Pag. 3
<b>Accesso alla Riabilitazione Ambulatoriale, Domiciliare, SIVA</b>	<b>Pag. 5</b>
Prestazioni ambulatoriali convenzionate (SSN)	Pag. 5
Riabilitazione ambulatoriali e domiciliari ex art. 26	Pag. 5
Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA)	Pag. 5
Liste d'attesa	Pag. 6
Gestione dei trasferimenti e dimissioni	Pag. 6
Richiesta di Cartella Riabilitativa Ambulatoriale o Domiciliare	Pag. 6
Indicazioni per una buona convivenza presso il Servizio di Riabilitazione ed il SIVA	Pag. 6
<b>Caratteristiche dell'assistenza</b>	<b>Pag. 7</b>
Ambiti di intervento e Piano Riabilitativo Individuale	Pag. 7
Modalità di accesso	Pag. 7
Prestazioni ambulatoriali	Pag. 7
Prestazioni domiciliari (solo ex art. 26)	Pag. 8
Consulenza, prescrizione ausili, valutazione protesica	Pag. 8
<b>Servizi alberghieri e comfort</b>	<b>Pag. 9</b>
L'Istituto: edificio storico da vivere	Pag. 9
Comfort ambientale	Pag. 9
Servizio Bar e piccola distribuzione	Pag. 9
Pulizie ambienti	Pag. 9
Oggetti e beni personali	Pag. 10
Altri servizi disponibili	Pag. 10
<b>Informazioni utili</b>	<b>Pag. 12</b>
Parcheggi	Pag. 12
Telefono	Pag. 12
Divieto di fumo	Pag. 12
Come raggiungere la struttura	Pag. 12
<b>Tutela e partecipazione</b>	<b>Pag. 13</b>
Eguaglianza ed imparzialità	Pag. 13
Tutela della Privacy	Pag. 13
Consenso informato alle cure	Pag. 13
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e Pubblica Tutela	Pag. 13
Customer satisfaction	Pag. 14
Comunicazione con gli utenti	Pag. 14
<b>Diritti del Malato</b>	<b>Pag. 15</b>

## Allegati

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

**SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE, DOMICILIARE, SIVA  
ISTITUTO PALAZZOLO – FONDAZIONE DON GNOCCHI ONLUS**

Via Don Luigi Palazzolo 21, 20149 Milano

Riabilitazione: Tel. +39 02 39703232 - Email: [riabilitazione.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:riabilitazione.palazzolo@dongnocchi.it)

SIVA: 02 39703354; 02 39703354

Portale: [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

## Offerta e Struttura Organizzativa

### Presentazione

Il Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare e il Servizio Informazione Valutazione Ausili dell'Istituto Palazzolo offrono un'ampia gamma di prestazioni e consulenze tecnico riabilitative che integrano le attività sanitarie e socio sanitarie del Presidio Nord 1 - Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus.

Il Presidio Nord 1, di cui è Direttore il Dr. Roberto Costantini, è costituito da:

- ✓ Centro IRCCS "S. Maria Nascente", via Capecelatro 66, Milano
- ✓ Istituto "Palazzolo - Don Gnocchi", via Don 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)

Le attività di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare (ex art. 26) sono state accreditate con DGR n° 654 del 20/10/2010. Le attività di riabilitazione ambulatoriale convenzionate con il SSN (art. 25) sono accreditate con DGR 1564 del 1/01/2010.

### Lo Staff

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

La struttura organizzativa del Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare – Istituto Palazzolo è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Direttore Sanitario - **Renzo Augusto Bagarolo**

Vice Direttore Sanitario – **Sara Rapuzzi**

Responsabile Servizi Infermieristici e Assistenziali (SIA) – **Giuseppina Giavazzi**

Coordinatore Servizi Alberghieri – **Marilena Caniglia**

Responsabile Medico Fisiatra	Fabio Trecate
Fisiatra di riferimento	Maria Silvia Gianni
Coordinatore Fisioterapisti e Tecnici della Riabilitazione	Marco Budel
Responsabile Amministrativa Poliambulatorio e CUP	Sonia Moiso
Servizio Amministrazione	Nyenke Azubuike Bobo
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Chiara Miracca

Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno del Servizio di Riabilitazione e dell'Istituto Palazzolo sono dotati di un cartellino di riconoscimento che ne permette all'utente e ai famigliari l'agevole identificazione.

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 al Servizio Riabilitazione Ambulatoriale, Domiciliare, SIVA

### Prestazioni ambulatoriali convenzionate con il SSN (art. 25)

L'accesso alle prestazioni riabilitative ambulatoriali erogate in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) è subordinato alla richiesta ed esecuzione di Visita Specialistica Fisiatrica.

Per avere indicazioni e istruzioni è necessario rivolgersi alla **Segreteria del Servizio di Riabilitazione** dal lunedì al giovedì dalle ore 7:30 alle ore 18:00 e il venerdì dalle ore 07:30 alle ore 16:30 al numero 02/39703232 – email [riabilitazione.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:riabilitazione.palazzolo@dongnocchi.it)

I documenti occorrenti per prenotare la Visita Fisiatrica sono:

- impegnativa del Medico di Medicina Generale (con validità 12 mesi), corredata di quesito diagnostico, per “Visita Fisiatrica”
- Carta Regionale dei Servizi

Effettuata la Visita Fisiatrica, qualora il medico ritenga opportuna la prescrizione di trattamenti, il paziente viene informato circa l'inserimento nelle liste di attesa previste per le varie attività; verrà quindi contattato telefonicamente dalla Segreteria del Servizio di Fisioterapia per definire modalità ed orari per l'effettuazione delle prestazioni.

### Prestazioni ambulatoriali e domiciliari ex art. 26

L'accesso alle prestazioni riabilitative ambulatoriali e domiciliari ex art. 26 è subordinato alla richiesta ed esecuzione di Visita Specialistica Fisiatrica presso l'Istituto.

Per avere indicazioni e istruzioni è necessario rivolgersi alla **Segreteria del Servizio di Riabilitazione** dal lunedì al giovedì dalle ore 7:30 alle ore 18:00 e il venerdì dalle ore 07:30 alle ore 16:30 al numero 02/39703232 – email [riabilitazione.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:riabilitazione.palazzolo@dongnocchi.it)

Sono necessari i seguenti documenti:

- impegnativa del Medico di Medicina Generale (con validità 12 mesi), riportante certificazione della diagnosi, per “Visita Fisiatrica”
- Carta Regionale dei Servizi
- documento di identità (in corso di validità)
- eventuale verbale di invalidità (nel caso l'utente necessiti di prescrizione di ausili)

Effettuata la Visita Fisiatrica, qualora il medico ritenga opportuna la prescrizione di trattamenti, il paziente viene informato circa l'inserimento nelle **liste di attesa appositamente dedicate alle prestazioni erogate in ex art. 26**; quindi sarà contattato dalla Segreteria del Servizio di Fisioterapia per definire modalità ed orari per l'effettuazione delle prestazioni in ambulatorio o al domicilio.

### Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA)

Il Servizio è fruibile sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) che in solvenza. Per accedere con il Servizio Sanitario Nazionale è necessario munirsi di impegnativa su ricettario regionale per “Visita Fisiatrica per valutazione ausili” e di un'ulteriore richiesta per “Valutazione protesica”.

Sarà effettuata, in tal modo, una valutazione protesica completa da un'équipe professionale dell'Istituto, composta da fisiatra, fisioterapista ed, eventualmente, tecnico ortopedico.

Per accedere al servizio in solvenza non è necessario munirsi di impegnative regionali.

Per informazioni e prenotazioni, è necessario contattare il **Servizio SIVA** ai numeri 02/39703354 e 02/39703354 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle 15:30.

## Liste d'attesa

Le liste d'attesa per le prestazioni di Riabilitazione Ambulatoriale o per il Servizio Informazione e Valutazione Ausili in convenzione con il SSN sono definite su base cronologica (data di immissione nelle liste di attesa).

La lista d'attesa specificatamente dedicata ai pazienti che accedono alle attività riabilitative erogate secondo l'**ex art. 26** (L. 833/78), ambulatoriale e domiciliare, viene definita da eventuali priorità decise dal medico specialista in sede di visita o, in assenza di queste, su base cronologica (data di immissione in lista del paziente).

## Gestione dei trasferimenti e dimissioni

Sia in caso di dimissione sia in caso di trasferimento del paziente presso altra Unità d'offerta della Fondazione Don Carlo Gnocchi o presso altro Ente Erogatore, il medico responsabile del progetto riabilitativo redige una lettera di dimissione; nel caso in cui la presa in carico riabilitativa sia giunta al termine, nella lettera di dimissione il medico specialista può consigliare una nuova visita per una successiva presa in carico finalizzata al raggiungimento di nuovi obiettivi.

## Richiesta di Cartella Riabilitativa Ambulatoriale o Domiciliare

Per quanto attiene la richiesta di copia conforme della Cartella Riabilitativa Ambulatoriale o Domiciliare si precisa che 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 € 15,00.

## Indicazioni per una buona convivenza presso il Servizio di Riabilitazione ed il SIVA

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

- I pazienti, 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/pazienti**
- Durante l'erogazione delle prestazioni ai pazienti, i parenti o visitatori sono tenuti, salvo diversa indicazione ricevuta dai professionisti, ad attendere il termine dei trattamenti al di fuori di palestre e studi
- 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. Il divieto è esteso a qualunque prodotto sia in grado di generare fiamme libere, inclusi eventuali accendini
- **Le informazioni di carattere riabilitativo o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Fisioterapista/Tecnico della riabilitazione o al Medico Fisiatra di riferimento**
- I pazienti, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro
- 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 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.

# Caratteristiche della riabilitazione e della consulenza

## Ambiti di intervento e Piano Riabilitativo Individuale

Il Servizio offre prestazioni riabilitative ambulatoriali e domiciliari accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale, rivolte a pazienti di età adulta, che necessitano di assistenza riabilitativa per disabilità funzionali permanenti o temporanee. Le aree dell'intervento riabilitativo sono:

- ortopedica
- neurologica

Tutti i componenti dello staff multidisciplinare dispongono dei titoli e delle abilitazioni professionali previste dalla legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza della ATS Città Metropolitana di Milano.

Il medico fisiatra è il responsabile clinico di ogni persona presa in carico per le attività di riabilitazione; per ogni utente il fisiatra redige un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

Il PRI è volto al recupero dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana e lavorative ed all'incremento della partecipazione sociale. Deve soddisfare le esigenze della persona con una particolare enfasi sulle sue aspettative e sulla qualità di vita.

Il progetto riabilitativo, di cui è responsabile il medico fisiatra, è lo strumento per "progettare l'autonomia"; viene elaborato anche con l'ausilio dall'equipe interdisciplinare, con la persona e la sua famiglia.

## Modalità di accesso

L'attivazione della riabilitazione ambulatoriale e domiciliare avviene dopo segnalazione del caso inquadrato dal Fisiatra con predisposizione di PRI specifico. E' richiesta impegnativa del medico curante e per quanto concerne l'articolo 26 la riabilitazione è indirizzata a paziente con quadro di disabilità cronica progressiva in patologia prevalentemente neurologica (esiti ictus, Parkinson, Sclerosi multipla, SLA, Demenze) o muscolo scheletrica e può essere erogata sia ambulatorialmente che a domicilio, sempre previa valutazione del fisiatra in relazione ad aspetti funzionali (livelli di autonomia) e logistici (caratteristiche dell'abitazione). Quando l'insorgenza della patologia e dello stato di disabilità sono riconducibili ad evento recente, l'attivazione della riabilitazione può avvenire nell'ambito dell'ADI.

## Prestazioni Ambulatoriali

Le prestazioni accreditate che vengono erogate in ambulatorio sono:

- **Kinesiterapia individuale**
- **Riabilitazione su pedana stabilometrica**
- **Rpg Metodo Mèzière**
- **Terapie strumentali:** Tecar, Elettrostimolazione muscolare, Ultrasuonoterapia, Laserterapia a scansione e manipolo, Magnetoterapia, Ionoforesi, Tens, Onde radiali, Onde Focali, ProNexibus, Radarterapia (diatermia a onde corte), se prevista all'interno del Progetto Riabilitativo

Le prestazioni richiedono la compartecipazione alla spesa da parte del cittadino (ticket) secondo disposizioni normative, con l'esclusione dei soggetti aventi diritto ad eventuali esenzioni certificabili.

Il Servizio offre prestazioni nell'ambito della cosiddetta **Riabilitazione Specifica o Estensiva ai sensi dell'art. 26 (L.833/78)** ovvero "prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali" (disabilità permanenti).

Tali attività sono rivolte a tutti i **cittadini residenti nella Regione Lombardia.**

Per la loro fruizione, il medico fisiatra dell'Istituto formula il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e stabilisce il Programma Riabilitativo per gli aventi diritto.

Le prestazioni sono erogabili in cicli di trattamento con le seguenti modalità:

- fascia 1 – fino ad un massimo di **30** sedute di **Kinesiterapia Individuale** della durata di 30' ciascuna;
- fascia 2 – fino ad un massimo di **40** sedute di **Kinesiterapia Individuale** della durata di 60' ciascuna.

Le prestazioni ex art. 26 richiedono la compartecipazione alla spesa da parte del cittadino (ticket) secondo disposizioni normative, con l'esclusione dei soggetti aventi diritto ad eventuali esenzioni certificabili.

#### Prestazioni Domiciliari (solo ex art. 26)

Le prestazioni domiciliari (ex art 26 L. 833/78) erogate dall'équipe dell'Istituto Palazzolo sono rivolte ai cittadini residenti nel Comune di Milano; **la residenza in zona 8 costituisce requisito preferenziale** (l'intera area del Comune di Milano è comunque coperta da altri Centri che fanno riferimento alla Fondazione). Lo specialista Fisiatra, all'atto della visita e della stesura del Piano Riabilitativo Individuale, sulla base della normativa vigente, determina l'appropriatezza o meno della presa in carico del paziente in regime domiciliare.

I criteri di appropriatezza per inserimento in trattamento domiciliare sono:

- disabilità motoria grave e/o patologie che controindicano il trasporto
- indisponibilità di un mezzo di trasporto o presenza di barriere architettoniche
- completa assenza di assistenza familiare o di care-giver

La riabilitazione al domicilio concerne in trattamenti di **Kinesiterapia Individuale erogata in cicli di massimo 30 sedute della durata di 45' ciascuna.**

#### Consulenza, prescrizione ausili e valutazione protesica

Il Servizio Informazione e Valutazione Ausili si propone di offrire prestazioni cliniche per ogni livello di disabilità.

Oltre ad offrire consulenze e valutazioni per i pazienti ricoverati presso le Unità Operative della struttura, il SIVA è accessibile ai cittadini in convenzione con il SSN o privatamente.

Il SIVA dell'Istituto Palazzolo - Fondazione Don Gnocchi è uno dei tre Centri milanesi di riferimento per le specifiche **patologie dei pazienti amputati.**

Attraverso l'équipe professionale interdisciplinare del SIVA è possibile essere seguiti nella scelta dell'ausilio più idoneo per la persona e/o nelle procedure di fornitura da parte dell'ASL.

Le Prestazioni offerte dal Servizio sono:

- *clinico-riabilitative*
  - visita fisiatrica
  - valutazione ausili
  - training all'uso
  - prescrizioni di ausili specifici per amputati
- *di consulenza*
  - consulenza per studio e ricerca su ausili
  - valutazioni tecnico funzionali

## 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 avvicendati alla guida dell'Istituto hanno operato con un preciso obiettivo e un unico modello assistenziale: **curare, prendersi cura, farsi carico**. Questo ha significato dedicare la stessa attenzione ai bisogni sanitari, ma anche sociali e assistenziali di tutte le persone che si rivolgono alla struttura.

L'Istituto Palazzolo è situato su un'area complessiva di 35.850 metri quadrati con una superficie calpestabile dei vari piani di poco superiore a 52.275 mq e un volume di 221.691 metri cubi. Ha un "polmone verde" interno di 11.750 mq. È articolato in tre grandi edifici e in due sezioni: sezione Generosa (dal nome della Superiora Generale delle Suore delle Poverelle dal 1908 al 1939) e sezione Montini (in ricordo dell'Arcivescovo di Milano diventato poi Papa Paolo VI).

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

### Comfort ambientale

Il Servizio di Riabilitazione ed il SIVA dispongono di appositi spazi adibiti a Palestra, con annessi spogliatoi per gli utenti, collocati al piano seminterrato della Sezione Montini e di una segreteria con sala d'attesa e bagni attrezzati; le visite Fisiatriche sono eseguite presso i locali del Poliambulatorio Specialistico.

**I locali beneficiano di un sistema di raffrescamento comune.**

### Servizio Bar e piccola distribuzione

In Istituto è attivo un Bar con ampio spazio prospiciente coperto, 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.

### Pulizia ambienti

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti è affidato ad una società esterna di comprovata esperienza in ambito ospedaliero, scolastico e della Pubblica Amministrazione. Le attività sono programmate e sottoposte a verifiche periodiche secondo precisi protocolli che assicurano la qualità degli interventi. I prodotti, le tecniche e gli strumenti utilizzati sono innovativi e il personale qualificato si rapporta costantemente con i Coordinatori dei Reparti/Servizi al fine di praticare interventi tempestivi e verificare la funzionalità dei processi di sanificazione degli ambienti.

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

## Oggetti e beni personali

L'utente è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà. L'Istituto declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. Si chiede di non lasciare incustodito denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore.

Le protesi odontoiatriche, acustiche, oculistiche 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 alla cura o assistenza.**

## Altri servizi disponibili

L'Istituto Palazzolo, per vocazione e complessità, offre ulteriori Servizi di utilità 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*

All'interno dell'Istituto sono operativi 107 posti letto in **Casa di Cura**, (accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale), suddivisi nelle seguenti Unità Operative: **Medicina, Cure Sub Acute, Riabilitazione Specialistica**.

### ➤ *Ricoveri e Riabilitazione in solvenza*

Nell'ambito dell'Unità Operativa di Cure Intermedie, è possibile effettuare Ricoveri in Solvenza.

Per tale offerta è stato istituito un Nucleo specifico dotato di 6 posti letto, cui afferiscono eventuali ulteriori posti situati presso l'U.O. medesima.

La tipologia di ricovero in Solvenza garantisce un approccio integrato e multidisciplinare ai pazienti accolti all'interno della Struttura. L'attività assistenziale è collegata con le attività di ricerca di tipo biomedico dirette all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica. L'attività quotidiana è orientata al miglioramento continuo di:

- efficacia/efficienza della cura
- umanizzazione dell'assistenza
- profilo professionale degli operatori

Il Nucleo Ricoveri in Solvenza – Cure Intermedie si trova al primo piano della sezione Generosa.

L'Istituto è dotato di palestre completamente rinnovate e propone anche **prestazioni di riabilitazione e di terapia fisica ambulatoriale non erogabili in convenzione con il SSN**, di medicina complementare. Le prestazioni sono erogate in fasce di orario dedicate per garantire una maggiore fruibilità nell'arco della giornata.

L'équipe multidisciplinare, che si avvale di moderne tecniche riabilitative e strumentali, è costituita da personale qualificato, in grado di garantire una presa in carico completa dell'utente: dalla diagnosi medica e strumentale alla terapia (compresa quella intrarticolare, con l'introduzione di acido ialuronico) e successivi controlli, tutti eseguibili in sede.

Presso il Servizio di Riabilitazione in Solvenza sono erogabili tutte le principali e innovative tecniche riabilitative motorie e strumentali.

## Informazioni utili

### 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.

### 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.

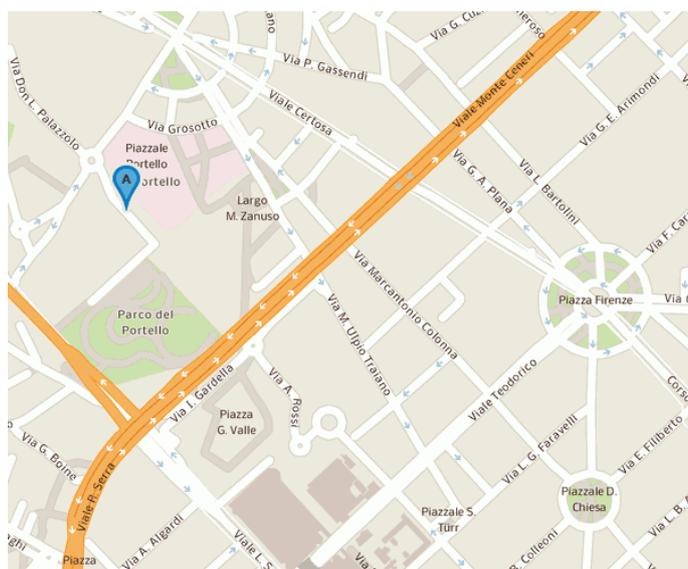
I trasgressori sono punibili con sanzioni amministrative secondo disposizione normativa. La sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna incinta, di lattanti o di bambini fino a 12 anni.

### Come raggiungere la struttura

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

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

E' servito dai seguenti mezzi pubblici:



- Linee tranviarie 14 – 1 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 69 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 48 (collegamento con M1 – P.le Lotto)
- stazione della Metropolitana M5 “La Lilla” – Portello (Ex Alfa Romeo)

## Tutela e partecipazione

### Eguaglianza ed imparzialità

La filosofia della presa in carico del paziente e della famiglia in Istituto 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 Personali**. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Utente.

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

### Consenso informato alle cure

**Il consenso informato** è l'espressione della volontà del paziente che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico 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.

Il consenso informato alle cure può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

### Ufficio Relazioni con il Pubblico 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/servizi, per avanzare suggerimenti o per gli elogi.

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 utenti o i loro familiari possono chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune di Milano in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni eventuale necessità, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT).

### Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato l'indice di soddisfazione delle attività svolte dal Servizio di Riabilitazione e dal SIVA; i risultati dell'indagine sono resi disponibili alle Istituzioni (ATS Città Metropolitana di Milano) e pubblicati all'ingresso del reparto/servizio; gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

### Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi e nelle modalità di erogazione, 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 nelle pagine dedicate all'Istituto Palazzolo ([www.dongnocchi.it](http://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.



## CI INTERESSA LA SUA OPINIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il seguente questionario. La sua opinione ed i suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi. La invitiamo ad inserire il questionario compilato negli appositi contenitori. Grazie

Data compilazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

A14 Sesso  femmina  maschio

A15 Et 

A16 Scolarit   Scuola obbligo  Scuola superiore  
 Laurea  nessuna

A17 Nazionalit   Italiana  Europea  
 Extraeuropea

A18 Le chiediamo di indicare la prestazione e di seguito la specialit  in caso di visita:

<input type="checkbox"/> Prima visita	<input type="checkbox"/> Ecodoppler	<input type="checkbox"/> Agopuntura
<input type="checkbox"/> Visita di controllo	<input type="checkbox"/> Ecocardiogramma	<input type="checkbox"/> Elettromiografia
<input type="checkbox"/> Prelievo	<input type="checkbox"/> ECG da sforzo	<input type="checkbox"/> Prest. infermieristica
<input type="checkbox"/> Esami radiologici	<input type="checkbox"/> Intervento chirurgico	<input type="checkbox"/> altro specificare _____
<input type="checkbox"/> MOC	<input type="checkbox"/> Spirometria	
<input type="checkbox"/> Ecografia	<input type="checkbox"/> Medicazione	

<input type="checkbox"/> Angiologia	<input type="checkbox"/> Gastroenterologia	<input type="checkbox"/> Oncologia
<input type="checkbox"/> Cardiologia	<input type="checkbox"/> Endocrinologia	<input type="checkbox"/> Oculistica
<input type="checkbox"/> Chirurgia gen.	<input type="checkbox"/> Fisiatra	<input type="checkbox"/> O.R.L.
<input type="checkbox"/> Diabetologia	<input type="checkbox"/> Geriatria	<input type="checkbox"/> Pneumologia
<input type="checkbox"/> Reumatologia	<input type="checkbox"/> Neurologia	<input type="checkbox"/> Psicologia

A19 Tipo di prestazione  
SSN  PRIVATO

D1 Come ha prenotato?  
 telefono  sportello  Internet  
 altro  non so  nessuna prenot.

D1.1 Conosceva gi  il nostro Istituto?  
SI  NO

D1.2 Se SI, per quale motivo?  
.....

D1.3 Se NO, chi glielo ha consigliato?  
.....

D1.4 All'atto della prenotazione Le   stato offerto materiale informativo sul nostro Istituto (Carta dei Servizi, brochures, etc?)  
SI  NO

QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI:  
(indicare gradimento da 1 a 7)

D2 Servizio prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D3 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D5 Accessibilit , comfort e pulizia degli ambienti  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D6 Rispetto degli orari previsti  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D6.1 La prestazione   stata erogata in ritardo?  
 puntuale  entro 10'  tra 11' e 20'  tra 21' e 30'  oltre 30'

D7 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D8 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto

D9 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico e fisioterapico (accuratezza, cortesia, informazioni)  
 1  2  3  4  5  6  7  
Per niente soddisfatto Mediamente soddisfatto Molto soddisfatto



