Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ATS Milano
Città Metropolitana

Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus

Carta dei Servizi

Riabilitazione Ambulatoriale, Domiciliare
Servizio Informazione Valutazione Ausili (SIVA)

Luglio 2021

Istituto Palazzolo

Offerta e Struttura Organizzativa **Pag. 3**

Presentazione Pag. 3

Lo staff Pag. 3

Accesso alla Riabilitazione Ambulatoriale, Domiciliare, SIVA **Pag. 5**

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

Indicazioni per una buona convivenza presso il Servizio di Riabilitazione ed il SIVA Pag. 6

Caratteristiche dell'assistenza **Pag. 7**

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

Servizi alberghieri e comfort **Pag. 9**

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

Informazioni utili **Pag. 10**

Parcheggi Pag. 10

Telefono Pag. 10

Divieto di fumo Pag. 10

Come raggiungere la struttura Pag. 10

Tutela e partecipazione **Pag. 11**

Principi fondamentali CdS Pag. 11

Privacy, Consenso informato Pag. 11

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e Pubblica Tutela Pag. 12

Customer satisfaction Pag. 12

Comunicazione con gli utenti Pag. 12

Diritti del Malato **Pag. 13**

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 39701 - Email: riabilitazione.palazzolo@dongnocchi.it
SIVA: Tel +39 0239701 – Email: siva.palazzolo@dongnocchi.it
Portale: 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 **dell'Area Territoriale Nord 2 - Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus.**

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

- *MILANO, Istituto "Palazzolo - Don Gnocchi", via Don Palazzolo 21*
- *MILANO, Centro "Girola - Don Gnocchi", via C. Girola 30*
- *PESSANO CON BORNAGO (Mi), Centro "S. Maria al Castello", piazza Castello 22*
- *MONZA, Hospice "S. Maria delle Grazie", via Montecassino 8*
- *SEREGNO (Mb), Centro "Ronzoni Villa - Don Gnocchi", viale Piave 12*
- *INVERIGO (Co), Centro "S. Maria alla Rotonda", via privata D'Adda 2*
- *MALNATE (Va), Centro "S. Maria al Monte", via Nizza 6*
- *SALICE TERME (Pv), Centro "S. Maria alle Fonti", viale Mangiagalli 52*

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) è accreditata con DGR 49154 del 17/03/2000 ss.mm.ii.

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:

La struttura organizzativa del **Servizio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) – Istituto Palazzolo** è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:
Direttore Sanitario **– *Federica Tartarone***
Direttore Socio Sanitario – ***Anna Fontanella***
Responsabile Servizi per la Gestione Integrata della Persona (SeGIP) – ***Maria La Corte***
Medico Responsabile Riabilitazione ex art 26 – **Fabio Trecate**

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:

MEDICI
(camice bianco)

COORDINATORE INFERMIERISTICO/CAPOSALA
(pantalone bianco/casacca bordeaux)

INFERMIERI
(pantalone bianco/casacca blu)

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

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

EDUCATORI
(pantalone bianco/casacca gialla)

FISIOTERAPISTI
(pantalone verde/casacca bianca)

Accesso al 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 venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.00 al numero 02/39701 – email 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 venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.00 al numero 02/39701 – email 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 per definire modalità ed orari dalla Segreteria del Servizio di Riabilitazione per l'effettuazione delle prestazioni in ambulatorio e dal fisioterapista che esegue la presa in carico per l'effettuazione delle prestazioni domiciliari

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** al numero 02/39701 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00.

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).

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 é 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 indice recente, l'attivazione della riabilitazione può avvenire nell'ambito dell'ADI.

Prestazioni Ambulatoriali

Le prestazioni accreditate che vengono erogate in ambulatorio sono:

- **Kinesiterapia individuale**
- **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 spessa 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'ATS
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
  - addestramento utilizzo sollevatore
  - videochiamata

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 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.

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

Telefono

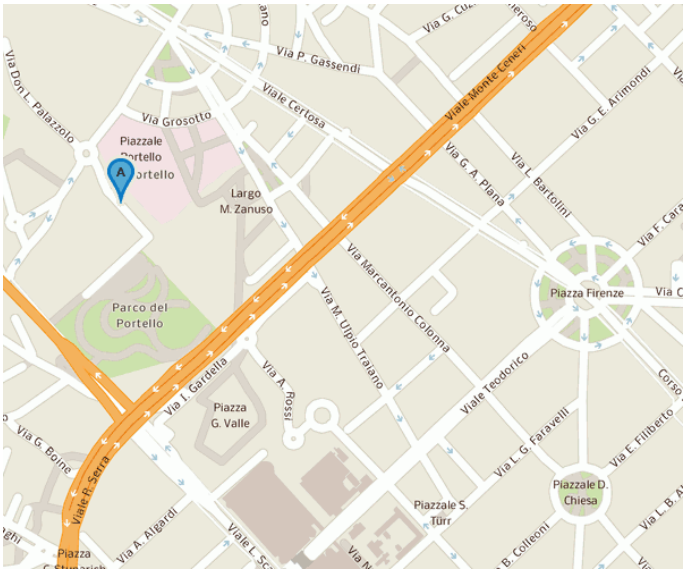
L'Istituto dispone di apparecchi telefonici pubblici funzionanti.

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.

Come raggiungere la struttura

L'Istituto Palazzolo si trova nelle immediate vicinanze della Fiera di Milano, zona Piazzale Accursio, e del Centro Commerciale Iper Portello.
E' facilmente raggiungibile dalle autostrade A8 e A4 (uscita Milano-Certosa sul raccordo).
E' servito dai seguenti mezzi pubblici:



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

Tutela e partecipazione

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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 adiacente alla portineria.
L'URP è il punto di riferimento a disposizione degli ospiti e dei parenti per portare all'attenzione della Direzione eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei reparti/servizi, per avanzare suggerimenti o per gli encomi.
Ai reclami presentati in forma scritta e che contemplano il ricorso ad istruttoria sarà fornito riscontro di norma entro 30 giorni e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente.
I riferimenti dell'ufficio (orari, modalità di accesso, opportunità di contatto) sono affissi nelle bacheche di tutte le Unità Operative, disponibili presso i Coordinatori Infermieristici, pubblicati sul portale della Fondazione.
L'URP è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00/13:00 e dalle 14:00 alle 15:30; recapiti: 02/39703366 – email: urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it

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

Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato l'indice di soddisfazione 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).

Diritti del Malato

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

Diritto a misure preventive
Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

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

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

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

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

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

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

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

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari
Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

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

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

MGP01a Rev. 2 Luglio 2021 Pag. 1/2	Direzione Sanitaria	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS Istituto Palazzolo

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante:_____

Indirizzo:_____

Genere: ☐ Maschio ☐ Femmina Età _____ Professione _____ Scolarità _____

Recapito telefonico:_____e-mail:_____

PER CHI SEGNALA: ☐ per se stesso ☐ per conto di:_____

Relazione di parentela o altro:_____ *(NOME E COGNOME)*

STRUTTURA COINVOLTA: ☐ **Istituto Palazzolo**

UO/Reparto/Servizio:_____ Nucleo/Piano_____

TIPOLOGIA: ☐ **reclamo (in forma scritta)** ☐ **segnalazione** ☐ **disservizio** ☐ **ringraziamento/elogio** ☐ **suggerimento**

FORMA: ☐ **verbale/telefonica** ☐ **nota scritta** ☐ **e-mail**

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA:..... Firma segnalante:.....

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART 13 REG. UE 2016/679

la Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS La informa che i dati personali richiesti nel presente modulo e/o da Lei comunicati attraverso email saranno trattati con il Suo consenso ai soli fini di dare riscontro alla Sua richiesta/segnalazione. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, Le ricordiamo che il consenso è facoltativo e che il mancato conferimento del Suo consenso ci impedirà di dare esecuzione a tutte le attività previste a seguito della segnalazione/reclamo. Le ricordiamo che ha il diritto di accesso ai dati personali, di rettifica, di cancellazione degli stessi o di limitazione del trattamento o di opporsi al loro trattamento, inviando una semplice comunicazione alla Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus Piazzale R.Morandi 6 –Milano oppure scrivendo/recandosi all'ufficio URP competente. Altresì ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali

☐ **Autorizzo** ☐ **Non Autorizzo**

al trattamento dei miei dati ai fini della gestione del reclamo.

Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email sotto riportato.

Ufficio Relazioni col Pubblico
Resp. Adonella Pedotti
Istituto Palazzolo: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.30
Tel. 02/3970.3366
Email: urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it

Sistema Sanitario Regione Lombardia

A cura dell'U.R.P. **Data ricezione reclamo:** _____

Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No

In caso di non presa in carico, indicare il motivo:___

_____

_____

_____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

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

N° procedimento: _____ ☐ **Abbreviato** ☐ **Esteso**

Procedimento abbreviato

descrivere le azioni intraprese:_____

_____

_____

_____

Data:_____ Firma Responsabile/Referente URP _____

Procedimento esteso

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

_____

_____

_____

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

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data:_____ Firma Responsabile/Referente URP _____

L'URP valuta adeguata la risposta? ☐ Sì ☐ No

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

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

SPAZIO DEDICATO AD EVENTUALI INDAGINI SUPPLEMENTARI EFFETTUATE:

_____

_____

_____

_____

_____

Data:_____Firma Responsabile/Referente URP _____

Data chiusura reclamo:_____ Firma Responsabile/Referente URP _____

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