

Carta dei Servizi

Unità di Cure Palliative Domiciliari UCP-Dom

Settembre 2023

Istituto Palazzolo



Fondazione Don Gnocchi ONLUS - Istituto Palazzolo
Via Don Luigi Palazzolo, 21 - 20149 MILANO
02.3970.1 - info.mi.palazzolo@dongnocchi.it - www.dongnocchi.it

Offerta e Struttura Organizzativa	Pag. 2
Presentazione	Pag. 2
Struttura organizzativa	Pag. 3
Lo staff	Pag. 4
Accesso al Servizio	Pag. 4
Precondizioni alla presa in carico	Pag. 4
Accoglienza e orientamento al Servizio	Pag. 5
Condizioni per il diritto all'accesso al servizio	Pag. 6
Presa in carico e colloquio di valutazione	Pag. 7
Modalità di erogazione del servizio	Pag. 8
Caratteristiche dell'assistenza UCP-Dom	Pag. 9
Liste d'attesa	Pag. 10
Telemedicina	Pag. 10
Infomazioni utili	Pag. 12
Dimissioni, trasferimenti e sospensioni	Pag. 12
Revoca del Fornitore	Pag. 13
Richiesta copia conforme di documentazione sanitaria	Pag. 13
Come raggiungere la struttura	Pag. 13
Tutela e partecipazione	Pag. 14
Principi fondamentali della Carta dei Servizi	Pag. 14
Privacy, Consenso informato	Pag. 14
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Pag. 15
Customer satisfaction	Pag. 15
Comunicazione con gli Utenti	Pag. 15
Diritti del Malato	Pag. 16

Allegati

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

PRESENTAZIONE

Fondazione don Carlo Gnocchi ONLUS, attraverso il SSN, offre il servizio di cure palliative domiciliari (UCP-Dom) agli Assistiti in funzione dei bisogni ed in integrazione con i percorsi di cura delle malattie croniche evolutive in fase avanzata e inarrestabile. Nello specifico e nell'ambito della rete locale, l'UCP-Dom di base (di concerto con MMG) e specialistica eroga assistenza domiciliare a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita. Garantisce interventi sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni del Paziente e dei suoi Familiari. Il servizio è rivolto agli Assistiti residenti in Regione Lombardia e per i quali vengono identificati bisogni di cure palliative con possibilità di permanenza a domicilio. Nello specifico, l'UCP-Dom di Fondazione don Carlo Gnocchi ONLUS si colloca nella rete dei servizi volti a garantire alle persone eleggibili cure palliative per le quali è necessaria la presa in carico globale dei loro bisogni e quelli della loro famiglia, declinate all'interno di un piano di assistenza individuale ed erogate da personale qualificato, in possesso degli specifici titoli professionali e formazione. L'assistenza si delinea come complementare e non sostitutiva del Caregiver formale o informale. La "mission" dell'UCP-Dom è quella di prendersi cura del Paziente nelle sue molteplici dimensioni ed esigenze (clinica, psicologica, socio-familiare e spirituale) garantendo dignità e supporto psicologico alle persone che stanno vivendo un momento difficile della loro esistenza in modo da rendere possibile, se lo desiderano, la cura e la permanenza al domicilio. Gli attori coinvolti nel processo di cura sono il paziente, la famiglia, l'èquipe di cura (il medico, l'infermiere, l'operatore sociosanitario e lo psicologo e, in funzione dei bisogni, il fisioterapista, l'assistente sociale, il dietista)

I valori fondamentali su cui si fonda l'operato del Servizio sono:

- ✓ la centralità e la soddisfazione dell'Utente
- ✓ il diritto di scelta e la partecipazione del cittadino, l'imparzialità, l'umanizzazione delle cure
- ✓ la continuità dell'assistenza, la semplificazione dei percorsi
- ✓ l'approccio multidisciplinare, integrato e coordinato con momenti sistematici e strutturati di confronto
- ✓ l'efficacia delle prestazioni
- ✓ l'orientamento al miglioramento continuo degli operatori
- ✓ la motivazione e la valorizzazione delle risorse umane.

Il bisogno è accertato mediante idonei strumenti di **valutazione multidimensionali** che guidano la selezione del percorso e del livello assistenziale più coerente con i bisogni della persona, ovvero il processo di presa in carico (PIC) e la definizione del progetto di assistenza individuale (PAI).

In relazione al bisogno di cure palliative dell'Assistito, del livello di intensità, complessità e durata dell'intervento assistenziale, l'Ente Gestore Fondazione don Carlo Gnocchi ONLUS eroga attraverso la sede operativa dell'Istituto Palazzolo, **cure palliative domiciliari articolate nei seguenti livelli:**

- Base (attività proattiva programmabile e a bassa intensità di cura)
- Specialistiche (attività reattiva e ad alta intensità di cura)

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'Unità di Cure Palliative di **Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS** eroga prestazioni di cure palliative nell'ambito della rete locale di cure palliative (RLCP) di Regione Lombardia ed è costituita da:

- MILANO, Hospice Istituto "Palazzolo - Don Gnocchi", via Don Palazzolo 21
- MILANO, UCP-Dom Istituto "Palazzolo - Don Gnocchi", via Don Palazzolo 21
- MONZA, Hospice "S. Maria delle Grazie", via Montecassino 8
- MONZA, UCP-Dom "S. Maria delle Grazie", via Montecassino 8

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari dell'Istituto Palazzolo sita nella sezione Montini dell'Istituto Palazzolo è autorizzata e accreditata da Regione Lombardia nei territori afferenti alle ASST Fatebenefratelli Sacco, ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda, ASST Nord Milano, ASST Rhodense, ASST Santi Paolo e Carlo (Deliberazione n.816 del 07/09/2023).

E' compresa nell'Area Territoriale Nord di **Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS**, di cui è **Direttore Antonio Troisi** e così costituita:

- MILANO, IRCCS "Santa Maria Nascente", via Capecelatro 66
- MILANO, Istituto "Palazzolo - Don Gnocchi", via Don Palazzolo 21
- MILANO, Centro "Girola - Don Gnocchi", via C. Girola 30
- MILANO, Centro "Vismara", via dei Missaglia 117
- LEGNANO, Centro "Multiservizi"(MI), via Ferraris 30
- ROVATO, Centro "Spalenza"(BS), via Golgi 1
- TORINO, Centro "Santa Maria ai Colli- Presidio Sanitario Ausiliatrice" (TO), viale Settimo Severo 65
- PESSANO CON BORNAGO (Mi), Centro "S. Maria al Castello", piazza Castello 22
- MONZA, Hospice "S. Maria delle Grazie", via Montecassino 8
- SEREGNO (Mb), Centro "Ronconi Villa - Don Gnocchi", viale Piave 12
- INVERIGO (Co), Centro "S. Maria alla Rotonda", via privata D'Adda 2
- MALNATE (Va), Centro "S. Maria al Monte", via Nizza 6
- SALICE TERME (Pv), Centro "S. Maria alle Fonti", viale Mangiagalli 52
- Ambulatori territoriali collegati e dipendenti

LO STAFF

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

L'**équipe multiprofessionale e multidisciplinare** è costituita da Medici Palliativisti, Infermieri, Operatori Socio Sanitario (OSS), Psicologi e altre figure professionali attivabili in funzione del Piano di Assistenza Individuale e nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza del cittadino: Fisioterapista, Dietista, Assistente Sociale.

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

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

Tutto il personale sanitario è dotato di **cartellino di riconoscimento** che permette un'agevole identificazione all'Utente e ai suoi Familiari/Caregiver.

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

- Direttore Sanitario – **Federica Tartarone**
- Responsabile Medico Servizi Territoriali – **Raffaele Benaglio**
- Coordinatore Servizi Territoriali – **Barbara Loi**
- Responsabile Medico Unità Cure Palliative Domiciliari – **Adriana Mapelli**
- Coordinatore Infermieristico e Care Manager Unità Cure Palliative Domiciliari – **Giuseppina Coraci**

PRECONDIZIONI ALLA PRESA IN CARICO

L'èquipe di Cure Palliative Domiciliari non può sostituire il ruolo della famiglia nei suoi compiti di assistenza al malato. Le cure, per essere efficaci, richiedono che la famiglia sia capace di organizzarsi in modo da garantire una presenza continuativa ed efficace accanto al malato nelle 24 ore. La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono dal rispetto di alcune norme di comportamento da parte degli Operatori e Utenti/Caregiver. È diritto del malato ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere dell'Assistito, dei Familiari e degli operatori contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi ad alcune indicazioni e raccomandazioni.

- La disponibilità di un Caregiver di riferimento nelle 24 ore (familiare o assistente familiare) è presupposto fondamentale per la buona riuscita dell'intervento di Cure Palliative: assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'Utente che si trova in una situazione invalidante o di dipendenza. E' raccomandata la **cooperazione fra operatori e Utente/Caregiver** nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità. Viene pertanto effettuata costante formazione del personale centrata su tematiche relative all'**umanizzazione delle cure**, tecniche di relazione, abilità procedurali di counseling e di **comunicazione efficace** con Pazienti e Familiari.
- Sono adottate modalità operative di vigilanza per garantire un'operatività dei professionisti sanitari rispettosa della **dignità e della specificità delle persone assistite** (genere, età, appartenenza religiosa, cultura, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica).
- Il Paziente ed il Caregiver vengono supportati nello sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute e coinvolto nella definizione del piano di interventi personalizzato.
- Nell'ambito di tale cooperazione, il Paziente, i Familiari, gli Assistenti Familiari, sono invitati ad **osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale**. Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate al Coordinatore del Servizio – mediante compilazione di appositi strumenti dedicati alla raccolta dei reclami e alla tracciabilità dei disservizi.
- Viene dato rilievo alla **valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia**, garantendo l'attività educativa di formazione e addestramento, necessaria ai Familiari/Caregiver per la gestione della persona assistita a domicilio.
- **In caso di evento imprevisto** (trasferimento in ospedale senza contatto con il medico o l'infermiere di riferimento o in pronta disponibilità, ecc.) che non consenta l'erogazione della visita domiciliare, il Familiare o il Caregiver, è tenuto ad informare tempestivamente il medico o l'infermiere - i cui numeri telefonici sono indicati nel fascicolo a domicilio.
- **Le informazioni di carattere assistenziale e/o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Medico Referente Clinico del caso e all'Infermiere Case Manager.**
- Per facilitare il lavoro dei professionisti, è **disponibile presso il domicilio** dell'Assistito in luogo appropriato, sicuro e consono, un "Fascicolo domiciliare" contenente il Diario assistenziale semplificato, il PAI e la tracciabilità dei Professionisti che hanno effettuato valutazioni e prestazioni.
- I professionisti inviati al domicilio dell'Utente, nell'ambito del Servizio dispongono di un **regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione**. Sono garantite l'osservanza e l'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie e antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali. Gli Utenti, per evidenti ragioni di opportunità, di immagine e di etica professionale, sono tenuti ad astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, scambi). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni elargizione. Comportamenti impropri devono essere segnalati al Coordinatore Infermieristico UCP-Dom.

ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO AL SERVIZIO

Il **Servizio di segreteria** con funzione di front-office per la gestione della **segnalazione** e delle richieste di attivazione, è il Servizio di Accoglienza per le Cure Palliative domiciliari, costituito da personale esperto che collabora attivamente ed in sinergia con il Coordinatore Infermieristico ed il Responsabile Medico dell'UCP-Dom. Tramite il Servizio di segreteria è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso al servizio di Cure Palliative Domiciliari e per la predisposizione della documentazione necessaria.

Il Servizio è accessibile al pubblico da lunedì a venerdì, dalle ore 08:03 alle ore 16:30 presso il piano Rialzato della Sezione Montini. E' contattabile ai recapiti telefonici 02.39703549 – 02.38253101 oppure via email all'indirizzo: cpd.mi.palazzolo@dongnocchi.it

Le segnalazioni per l'accesso alla rete di cure palliative domiciliari possono pervenire a seguito di:

- dimissioni protette dalla struttura di ricovero con valutazione positiva all'inserimento nella RLCP
- proposta da parte di Case Manager/Infermieri di famiglia e di Comunità
- proposta di ASST o Centri di Cure Palliative
- proposta del MMG/Medico Palliativista
- segnalazioni dei Servizi Sociali
- accesso diretto da parte del Paziente o del Caregiver

Ulteriori informazioni sono disponibili sul portale dell'Istituto Palazzolo Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS al link dedicato (<https://www.dongnocchi.it/>)

CONDIZIONI PER IL DIRITTO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO

Le Cure Palliative Domiciliari sono rivolte a persone residenti in Regione Lombardia - nei territori afferenti alle ASST Fatebenefratelli Sacco, ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda, ASST Nord Milano, ASST Rhodense, ASST Santi Paolo e Carlo - per le quali siano stati identificati bisogni di cure palliative mediante l'utilizzo di strumenti specifici e sono caratterizzate dalla presenza di criteri sia generali che specifici di eleggibilità.

Criteri generali di eleggibilità:

- stato accertato di presenza di una malattia di base a prognosi infausta a evoluzione inarrestabile, da parte del medico specialista che segnala e dal medico palliativista che accerta il possesso dei requisiti;
- presunta prognosi non superiore a 12-24 mesi;
- condivisione dell'avvio del percorso di cura con i Familiari e quando possibile con il Paziente in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia.

Criteri specifici di eleggibilità:

- volontà dell'Assistito;
- orientamento prevalente del nucleo familiare;
- presenza di un Caregiver attivo al domicilio nelle 24 ore con caratteristiche legate alla continuità, disponibilità e adeguatezza per l'assistenza quotidiana;
- bisogni sanitari e sociosanitari che consentano l'assistenza al domicilio
- consenso informato alle cure;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza in termini logistici, strutturali e igienici;

Cosa serve per accedere al Servizio

Il Servizio è attivato per i cittadini che dispongano di richiesta di attivazione e per i quali sono identificati bisogni di cure palliative erogabili a domicilio del paziente. Il servizio erogato non comporta la partecipazione alla spesa da parte del cittadino che ne fruisce.

Come si attiva il servizio erogato dall'Unità di Cure Palliative Domiciliari:

Per attivare il servizio è necessario rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale con valutazione da parte dello stesso o del Medico specialista di branca o palliativista che ritiene l'attivazione di presa in carico in uno degli snodi della rete, in questo caso in UCP-Dom. Il Medico curante/Specialista, se lo ritiene coerente con la situazione clinica e assistenziale del paziente, prescriverà su ricettario regionale la richiesta di attivazione di cure palliative domiciliari e la diagnosi con progressione di malattia.

Ottenuta la prescrizione e la relazione clinica in cui sia descritta la patologia di base e la progressione della malattia redatta da parte del Medico curante/Specialista o previa valutazione del Medico palliativista del Centro a cui il Paziente fa riferimento, l'Utente/familiare potrà scegliere l'Ente Erogatore del servizio. Il Medico, unitamente alla richiesta, rilascia all'Utente anche l'elenco delle strutture autorizzate ed accreditate per l'erogazione del servizio.

Il Familiare o l'Utente stesso nel caso desideri attivare il servizio presso la UCP-Dom dell'Istituto Palazzolo Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS, potrà contattare telefonicamente la segreteria del servizio o recarsi di persona per fissare il colloquio di valutazione da effettuarsi entro 24 ore dalla segnalazione in segreteria.

Per avere accesso al servizio UCP-Dom dell'Istituto Palazzolo Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS, quindi, è necessario presentare:

- **impegnativa** del MMG/Medico specialista/palliativista contenente la **Richiesta di attivazione di UCP-Dom, formulata su Ricettario Regionale, con diagnosi di patologia in fase avanzata di malattia;**
- **tessera sanitaria;**
- **carta di identità;**
- **copia di lettera di dimissione/relazione clinica** attestante lo stato di malattia in fase avanzata;
- scelta di Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS come Ente Erogatore

PRESA IN CARICO E COLLOQUIO DI VALUTAZIONE

Previa verifica della sede di residenza del paziente, salvo diversa richiesta dei Familiari e a seguito della valutazione positiva, viene programmato l'appuntamento con un componente della famiglia (preferibilmente il Caregiver o referente familiare e se possibile il paziente), per un colloquio informativo-valutativo entro 24 ore dalla segnalazione in segreteria. I colloqui si svolgono dal lunedì al venerdì presso la sede della UCP -Dom dell'Istituto Palazzolo e sono effettuati da un Medico e/o dall'Infermiere Coordinatore o personale delegati.

Il colloquio rappresenta il primo momento di contatto con la famiglia del Paziente, è necessario per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e per la verifica **dei criteri di eleggibilità** definiti dalla normativa vigente.

Il colloquio di valutazione viene effettuato presso il centro accreditato. Durante il colloquio vengono valutati:

- la storia clinica del Paziente, l'eleggibilità all'assistenza domiciliare o a un altro programma assistenziale della rete di cure palliative
- lo stato accertato di presenza di una malattia di base a prognosi infausta a evoluzione inarrestabile, da parte del medico segnalatore e dal medico palliativista che accerta il possesso dei requisiti
- la condivisione dell'avvio del percorso di cura con i Familiari e quando possibile con il Paziente
- la volontà del malato
- l'orientamento del nucleo familiare

- la presenza di un Caregiver attivo al domicilio h 24 con caratteristiche legate alla continuità, disponibilità e adeguatezza per l'assistenza quotidiana
- la presenza di disposizioni anticipate di trattamento (che nel caso devono essere allegate in FASAS)
- i bisogni sanitari che consentano l'assistenza al domicilio (grado di medicalizzazione o presenza di device)
- il consenso informato alle cure (che verrà richiesto al Paziente o al Caregiver in caso di inabilità temporanea)
- l'ambiente domiciliare adeguato

Viene consegnata la Carta dei Servizi ed illustrate le modalità operative del servizio e delle prestazioni erogate dall'èquipe

In caso di esito positivo, in accordo con il nucleo familiare/Utente si procede a:

- compilazione del fascicolo sociosanitario e documenti correlati (il percorso viene condiviso con la Famiglia/Utente)
- programmazione della prima visita domiciliare di conferma della necessità di assistenza domiciliare entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti richieste della famiglia;
- redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita;
- visite successive di monitoraggio, eseguite secondo il piano assistenziale individuale e livello di cura previsto.
- visite di altre figure professionali, attivabili dal Medico Referente Clinico in collaborazione con l'Infermiere Case Manager che hanno in carico il Paziente secondo il piano di assistenza (PAI).

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio UCP-Dom garantisce la copertura delle cure a domicilio con la loro distribuzione su:

- 7 giorni settimanali
- 10 ore/die dal lunedì al venerdì
- 6 ore/die il sabato e i festivi
- sulle 24 ore è garantita la pronta disponibilità medica ed infermieristica

Il servizio UCP-Dom è attivo 365 giorni all'anno nelle 24 ore.

Gli Operatori sanitari svolgono le visite, di norma, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00; il sabato e la domenica e festivi i Medici e gli Infermieri svolgono le visite, se previsto nel piano individuale, dalle ore 08:00 alle ore 18:00 e in pronta disponibilità per le urgenze nelle 24 ore.

Il **primo accesso al domicilio** è finalizzato a:

- verifica dei criteri di eleggibilità
- raccolta della documentazione necessaria
- valutazione clinica
- impostazione del piano terapeutico
- redazione entro 72 ore del Piano Assistenziale Individuale (PAI), in collaborazione con il Medico di Medicina Generale se lo ritiene

Le **visite successive** vengono pianificate di volta in volta con l'Infermiere e/o con il Medico, secondo il programma di coordinamento deciso dal servizio in base alle condizioni generali del Paziente: la cadenza

delle visite domiciliari mediche, infermieristiche e degli altri operatori è determinata dai bisogni assistenziali del Paziente e della famiglia che possono mutare rapidamente e improvvisamente nel corso della settimana. L'“intensità assistenziale” (base o specialistica) assegnata a ciascun Paziente, può modificarsi in base all'evoluzione delle condizioni cliniche e essere rimodulata durante le visite.

CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENZA IN UCP-DOM

Le **aree di competenza** delle figure professionali e le **prestazioni erogabili** dal Servizio di Cure Palliative Domiciliari sono riportate di seguito e sono fruibili dai Pazienti per i quali sia possibile definire un programma di cure palliative domiciliari

<p>Assistenza Medico Palliativista</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile del percorso clinico e assistenziale • Redazione del piano di assistenza individuale (PAI) • Effettuazione di valutazioni e trattamenti diagnostici e terapeutici in collaborazione con l'Infermiere per il controllo dei sintomi e in collaborazione con il Medico di Medicina Generale.
<p>Assistenza Infermieristica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione dell'assessment infermieristico • Pianificazione e rivalutazione dei bisogni e interventi • Formazione del Caregiver per gli ambiti di competenza • Rilevazione e monitoraggio dei sintomi • Somministrazione in autonomia o attraverso il CG delle terapie prescritte in range in preordinamento con il medico palliativista • Attivazione dell'OSS • Valutazione ed attivazione per l'erogazione di ausili e presidi • Posizionamento e gestione cateterismo vescicale • Prelievi ematici • Medicazioni, bendaggi • Gestione alvo • Gestione Nutrizione artificiale domiciliare • Gestione drenaggi • Somministrazione, quando previsto dal piano assistenziale, di terapie sottocutanee, intramuscolari e endovenose • Controllo delle stomie • Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione • Educazione sanitaria e supervisione al paziente/Familiari e al personale di supporto • Educazione sanitaria alimentare
<p>Assistenza dell'Operatore Socio Sanitario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene personale e bagno • Cura del cavo orale • Mobilizzazione • Educazione sanitaria alimentare • Cura dell'abbigliamento e della persona • Attività fisica di mantenimento • Addestramento al Caregiver e agli Assistenti Familiari • Medicazioni semplici • Gestione alvo senza applicazione di sonda

Psicologo	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto psicologico domiciliare per i Pazienti che ne abbiano necessità e che lo richiedano • Supporto psicologico per i Familiari che ne abbiano necessità e che lo richiedano durante l'assistenza e nella fase del lutto
Altre figure professionali attivabili sulla base del PAI (Fisioterapista, Dietista, Assistente sociale)	<ul style="list-style-type: none"> • Interventi stabiliti dal medico referente clinico se richiesti in collaborazione con l'infermiere • Rieducazione motoria e respiratoria di mantenimento e per la prevenzione dei danni correlati • Addestramento all'uso di protesi e ausili • Addestramento del Paziente e dei famigliari al movimento in sicurezza • Gestione della dieta • Attività di tipo tutelare

LISTE DI ATTESA

Il Servizio viene avviato, di norma, entro 48 ore dal colloquio, salvo diversa richiesta dei Familiari. Nel caso in cui non sia possibile attivare il servizio presso l'Istituto Palazzolo - Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS, perché si sia raggiunto il numero massimo di persone assistibili, il Paziente viene segnalato nella rete locale di cure palliative per avviare il percorso di presa in carico da parte di altri enti presenti sul territorio o in altri snodi della rete qualora non fosse candidabile per l'UCP-Dom. Se invece l'avvio del percorso fosse differibile a giudizio del MMG, palliativista o specialista di branca, o per volontà del paziente/Familiari, l'Utente verrà posto in lista di attesa. **L'Utente e/o il familiare viene sempre informato sui tempi previsti per accogliere la sua richiesta e comunque orientato alla scelta di eventuale altro Ente accreditato.** Per la gestione della lista di attesa i criteri individuati dal servizio sono:

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

PRESTAZIONI DI TELEMEDICINA EROGABILI

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

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

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

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

PROCESSO DI ATTIVAZIONE DI PRESTAZIONI IN TELEMEDICINA

In fase di valutazione individuata la tipologia di prestazione appropriata alla risposta al bisogno, si può

proporre l'erogazione anche in modalità da remoto. Tale modalità è riportata all'interno del PAI, con esclusivo riferimento alle fattispecie di prestazioni di telemedicina ricomprese in quelle precedentemente identificate.

Il servizio UCP-Dom prescelto dalla famiglia procede alla verifica di idoneità del paziente, verificando in particolare la possibilità del paziente/Caregiver di accedere a sistemi ed infrastrutture tecnologiche che soddisfano almeno i requisiti minimi per una corretta e sicura fruizione della prestazione e le competenze/abilità minime che il Paziente deve possedere, per poter utilizzare in modo appropriato le piattaforme tecnologiche, tenendo anche conto dell'eventuale supporto aggiuntivo che può ricevere dal Caregiver.

Nel caso di idoneità al trattamento domiciliare anche con servizi di telemedicina, il servizio UCP-Dom:

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

ADESIONE PREVENTIVA DEL PAZIENTE

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

la programmazione degli accessi contenuta nel PAI non può prevedere trattamenti erogati unicamente in telemedicina;

la visita erogata in telemedicina (televisita) è da intendersi limitata alle attività di controllo dei Pazienti e non è mai sostitutiva della prima visita medica

le prestazioni rese in remoto devono essere inserite nel FASAS digitale al pari di quelle rese in presenza.

ELEMENTI NECESSARI PER L'EROGAZIONE DI PRESTAZIONI IN TELEMEDICIA

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

Gli strumenti devono garantire:

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

LUOGO DI FRUIZIONE

Domicilio del paziente

LUOGO DI EROGAZIONE DA PARTE DELL'OPERATORE

- a) Sede operativa, nel qual caso dovrà essere comunicato al coordinatore la presenza dell'operatore, per garantire l'accesso in sicurezza evitando assembramenti

- b) Domicilio dell'operatore.

MODALITÀ TEMPORALE CON CUI LA PRESTAZIONE VIENE EROGATA

- a) In tempo reale
b) In differita (video tutorial, che possono essere inviati al Paziente verificando poi con assistenza diretta l'esecuzione degli esercizi)
c) Mista

FREQUENZA E DURATA TEMPORALE DELLA PRESTAZIONE

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

TECNOLOGIA UTILIZZATA

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

INFORMAZIONI UTILI

Dimissioni – Trasferimenti - Sospensioni

Al momento in cui si verifica una delle possibili cause di chiusura dell'assistenza domiciliare, il Case Manager/Referente Clinico provvede a registrare nel FASAS la data della chiusura dell'assistenza domiciliare e la relativa motivazione comunicando la dimissione previa verifica degli indicatori di esito

Dimissioni

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

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

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

Trasferimenti

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

Sospensioni

In caso di sospensione del servizio, per ricovero o per altri motivi, è necessario darne evidenza scritta nella sezione "valutazioni" di epersonam. In caso di sospensione per ricovero, la famiglia si raccorderà con l'equipe curante all'atto della dimissione per il proseguimento dell'assistenza redigendo nuovo flusso informatico CP e suballegato F.

Revoca del Fornitore

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

Richiesta di copia conforme di documentazione sanitaria

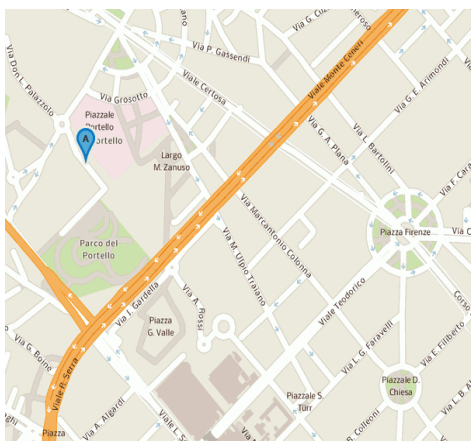
Copia del Fascicolo socio assistenziale sanitario può essere richiesta dagli aventi diritto via email all'indirizzo dir-san.palazzolo@dongnocchi.it mediante compilazione dell'apposito modulo scaricabile dal sito web dell'Istituto Palazzolo Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS, a fronte del corrispettivo economico di seguito specificato:

- Copia FaSAS € 50
- Copia FaSAS con spedizione € 70

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

Come raggiungere la struttura

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



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

Tutela e partecipazione

Principi fondamentali della Carta dei Servizi

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

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

Tutela della privacy

L'Istituto assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri Assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal **Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché dalla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali**. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Utente. Si ribadisce che entro i confini dell'Istituto è **vietato acquisire immagini**, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. **Si configura, inoltre, come grave violazione al Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché alla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura** in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Consenso informato alle cure

Il **consenso informato** è l'espressione della volontà del Paziente che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il consenso informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante

e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.

Il consenso informato deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica. Nel caso in cui l'intervento sia necessario o urgente per la sopravvivenza del Paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il medico può operare in stato di necessità. Il Paziente sarà comunque informato appena recuperato lo stato di coscienza. Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

All'atto dell'acquisizione del consenso informato si richiedono al paziente/familiare eventuali disposizioni anticipate di trattamento (DAT) sottoscritte in conformità alla normativa vigente (art 4 Legge 219 del 22/12/2017).

Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

Presso l'Istituto Palazzolo – sede operativa dell'UCPDOM - è attivo l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ubicato nel corridoio adiacente la Portineria. L'URP è il punto di riferimento a disposizione degli Utenti, familiari, visitatori per portare all'attenzione della Direzione eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei reparti/servizi, per avanzare suggerimenti o per gli 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.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.30

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

Telefono: 02.39703366

Mail: urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it

Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli Utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dall'UCPDom; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento ed affissi in UCPDom. Gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato. Si invitano gli Utenti a **restituirlo compilato e in busta chiusa** agli Operatori UCPDom.

Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi, nelle modalità di erogazione, nelle rette previste, viene comunicata agli Utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le diverse modalità disponibili: dall'affissione nelle bacheche comuni, alle revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi), alle comunicazioni in forma scritta, alle pubblicazioni sul Portale della Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS alle pagine dedicate all'Istituto Palazzolo (<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.

Questionario di gradimento Cure Palliative Domiciliari - Istituto Palazzolo

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il seguente questionario per la rilevazione del gradimento. La Sua opinione ed i Suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Il questionario è anonimo e potrà inviarlo all'indirizzo sotto riportato o consegnarlo in busta chiusa all'operatore di riferimento.

Un sentito ringraziamento per le Sua preziosa collaborazione

Il questionario viene compilato in data: _____

Da:

- dall'Assistito con l'aiuto di parenti/amici/assistente familiare/operatore da un familiare
 tutore / curatore / amministratore di sostegno

Età dell'Utente: _____

Sesso: M F

Nazionalità: Italiana Europea Extraeuropea

Scolarità: Scuola Obbligo Scuola Superiore Laurea Nessuna

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

- UCP-Dom Riabilitazione Domiciliare adulti Riabilitazione Domiciliare minori Altro (Es:

Ha usufruito delle prestazioni tramite: Servizio Sanitario Nazionale Privatamente

Da chi è venuto a conoscenza del Servizio di Cure Palliative Domiciliari della Fondazione?

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

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

A. È soddisfatto delle informazioni ricevute dagli operatori del Servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

B. Come valuta il tempo necessario per l'attivazione del Servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

C. Le prestazioni sono state erogate con puntualità e continuità rispettando la programmazione e quanto Le era stato comunicato?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D. E' soddisfatto della tempestività con cui sono stati affrontati i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di presa in carico?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

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

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

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

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

G. Quanto consiglierebbe il Servizio?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

H. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del Servizio?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

I. Nel caso avesse usufruito della pronta disponibilità a domicilio, quanto il personale ha soddisfatto i suoi bisogni?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

.....

.....

.....

.....

.....

Nel ringraziarLa per la cortese attenzione, La informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche che ci permettono di migliorare il Servizio

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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

MGP01a Rev. 3 Settembre 2023 Pag. 19/2	URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS ISTITUTO PALAZZOLO	
MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI			

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNA: 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/encomio
suggerimento/richiesta

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:

Gentile utente, la invitiamo a leggere con attenzione l'informativa sulla privacy allegata al presente modulo. DESDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA. Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email sotto riportato, allegando documento di identità in corso di validità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.

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



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 _____

MGP01a Rev. 3 Settembre 2023 Pag. 2/2	URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS ISTITUTO PALAZZOLO	
MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI			

Gentile Segnalatore,

ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016, la Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS, (di seguito per brevità "Fondazione") La rende consapevole su come tratta le informazioni che comunica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico "URP".

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati personali è: Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS Via Carlo Girola n.30 – 20100 Milano

TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI, FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

La Fondazione tratta dati personali comuni e - solo se strettamente necessario - categorie particolari di dati per la finalità di gestione delle segnalazioni inerenti a reclami, encomi, osservazioni disservizi, ringraziamenti suggerimenti e/o per rispondere alle richieste e ai quesiti posti del segnalante ed inviate all'Ufficio relazioni con il Pubblico URP.

I dati personali trattati sono quelli richiesti dall'URP e dall'apposita modulistica predisposta e presente in ogni Struttura di Fondazione, oppure quelli che volontariamente ci invia nella lettera e/o nella email.

La Fondazione tratta i dati personali ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 c. 1 lett. c) ed e) e dall'art. 9 c. 2 lett. g),h) e i) del Regolamento UE 679/2016 che non necessitano di un Suo consenso.

Il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio. Il mancato conferimento dei dati personali potrebbe compromettere, o rendere impossibile, la gestione e la conclusione del procedimento.

È altresì possibile che nella modulistica o nella lettera/email Lei indichi in modo autonomo e volontario ulteriori dati personali Suoi oppure di terzi soggetti (parente/conoscente). Rispetto a tale ultima ipotesi, Lei si assume la responsabilità di aver debitamente informato e ricevuto il consenso del terzo soggetto sulle operazioni di trattamento e sulle finalità in relazione alla gestione della segnalazione/richiesta.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Le operazioni di trattamento saranno effettuate mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, esclusivamente da soggetti debitamente nominati responsabili o incaricati, opportunamente istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge, nonché mediante l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la tutela della Sua riservatezza e ad evitare i rischi di perdita o distruzione, di accessi non autorizzati, di trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità di cui sopra. Le misure di sicurezza vengono costantemente migliorate in base allo sviluppo tecnologico.

DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati personali raccolti non potranno essere comunicati, venduti o ceduti a terzi, salvo le ipotesi previste per legge.

E' fatta salva, in ogni caso, la comunicazione di dati a società espressamente incaricate a svolgere determinate prestazioni nell'ambito dell'attività svolta dal Titolare e/o, in generale, in suo favore, che opereranno in qualità di titolari autonomi e/o responsabili del trattamento nonché la comunicazione e/o diffusione di dati richiesti, in conformità alla legge, ed anche a forze di polizia, all'autorità giudiziaria, a organismi di informazione e sicurezza o a altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione dei reati.

TRASFERIMENTO VERSO PAESI TERZI

I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea. Ove ciò si rendesse necessario il Titolare dichiara che il trasferimento potrà avvenire solo in conformità con tutte le disposizioni di Legge applicabili

PERIODO DI CONSERVAZIONE

I Suoi Dati Personali – e dell'eventuale terzo soggetto - saranno trattati dal Titolare per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, dopodiché verranno conservati unicamente in esecuzione degli obblighi di legge vigenti in materia, per finalità di tipo amministrativo e/o per far valere o difendere un proprio diritto, in caso di contenziosi e precontenziosi.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione ai trattamenti descritti nella presente informativa Lei potrà esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, consistenti essenzialmente nel diritto di ricevere dal Titolare informazioni in merito all'esistenza del trattamento dei suoi dati personali, nonché di accedere ai Suoi dati, di ottenerne la rettifica, l'integrazione, l'aggiornamento, la cancellazione o il blocco. Lei, inoltre, avrà il diritto di ottenere una copia dei Suoi dati, la limitazione del trattamento e/o, ancora, di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati e a proporre reclamo alle autorità di controllo competenti, alle condizioni e nei limiti indicati all'art. 13 del GDPR.

Per esercitare i suddetti diritti, o se semplicemente non desidera ricevere più le comunicazioni e le informazioni, può inviare una comunicazione al Titolare all'indirizzo di posta elettronica privacy@dongnocchi.it o a quello del suo responsabile per la protezione dei dati, reperibile al seguente indirizzo rp@dongnocchi.it, indicando in oggetto "Privacy - esercizio dei diritti ex artt. 15 e ss. del GDPR".

Il Titolare del Trattamento
Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS