Sistema Socio Sani
Regione Lombar
ATS Milano

Fondazione Don Carlo Gnocchi

Carta dei Servizi

Hospice

Istituto Palazzolo

Aggiornamento Settembre 2026 Rev.10

Fondazione Don Gnocchi ETS – Istituto Palazzolo
Via Don Luigi Palazzolo, 21 – 20149 MILANO
02/3970.1 – info.mi.palazzolo@dongnocchi.it – www.dongnocchi.it

Offerta e Struttura Organizzativa **Pag. 3**

Presentazione Pag. 3

Lo staff Pag. 4

Accesso all'Hospice **Pag. 5**

Accoglienza Pag. 5

Domanda di accoglienza Pag. 5

Liste d'attesa Pag. 5

Al momento dell'ingresso in struttura Pag. 5

Dimissioni Pag. 6

Decessi Pag. 6

Richiesta copia documentazione socioassistenziale e sanitaria Pag. 6

Indicazioni per una buona convivenza in Hospice Pag. 6

Vivere in Hospice: caratteristiche dell'assistenza **Pag. 7**

Il Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (FASAS) Pag. 7

Assistenza medica, infermieristica e di base Pag. 7

Assistenza sanitaria, farmaci, presidi e ausili Pag. 8

La giornata tipo Pag. 8

Cura della persona Pag. 8

Consulenza psicologica Pag. 8

Il Polo Volontari Pag. 8

Assistenza religiosa e spirituale Pag. 9

Servizi Alberghieri e comfort **Pag. 9**

L'Istituto: edificio storico da vivere Pag. 9

Comfort in Hospice Pag. 9

Servizio di ristorazione Pag. 10

Servizio Bar e piccola distribuzione Pag. 10

Pulizie ambienti Pag. 10

Lavanderia Pag. 10

Oggetti e beni personali Pag. 10

Informazioni utili **Pag. 11**

Orari di visita Pag. 11

Parcheggi Pag. 11

Telefono Pag. 11

Trasferimenti e uscite Pag. 11

Divieto di fumo Pag. 12

Assistenti familiari (badanti) Pag. 12

Come raggiungere la struttura Pag. 13

Tutela e partecipazione **Pag. 13**
Principi fondamentali Pag. 13
Privacy, Consenso informato Pag. 14
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) Pag. 14
Customer satisfaction Pag. 15
Comunicazione con gli utenti Pag. 15
Diritti del Malato **Pag. 16**

Allegati

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

HOSPICE
ISTITUTO PALAZZOLO – FONDAZIONE DON GNOCCHI ETS
Via Don Luigi Palazzolo 21, 20149 Milano
Telefono +39 02 39701
Email: suar.palazzolo@dongnocchi.it rsa.palazzolo@dongnocchi.it
Portale: www.dongnocchi.it

Offerta e Struttura Organizzativa

Presentazione

L'Hospice dell'Istituto Palazzolo è considerata un'eccellenza fra le Unità di Offerta Socio Sanitaria **dell'Area Territoriale Nord** di **Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS.**

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

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

Per l'Istituto Palazzolo il **Responsabile di Struttura** è la dr.ssa Federica Piazzolla.

L'Unità di Offerta Hospice consta di dieci posti letto autorizzati e accreditati a contratto. L'Unità di Offerta è stata attivata all'interno dell'Istituto Palazzolo in attuazione della DGR XI/3971 del 06 agosto 2012 e accreditata con DDG n. 12374 del 19/12/2012. L'Hospice è stato oggetto di riclassificazione secondo la DGR X/5918 del 28/11/2016, con conferma dell'accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale avvenuta con deliberazione dell'ATS Città Metropolitana di Milano n. 1117 del 24/08/2017, l'Hospice dell'Istituto Palazzolo fa parte della Rete Regionale di Cure Palliative della Regione Lombardia e della rete locale delle Cure Palliative dell'ATS di Milano.

L'Hospice si propone di rispondere alle esigenze di persone affette da patologie gravi, oncologiche o cronico degenerative, non più suscettibili di trattamento specifico. Lo scopo è quello di migliorare la qualità della vita attraverso il controllo dei sintomi fisici, l'elevata intensità assistenziale, il supporto psicosociale e spirituale.

Lo Staff

Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS è dotata di **Codice Etico** ai sensi del D.Lgs. 231/2001; il documento 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** dell'Hospice – Istituto Palazzolo è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Direttore Sanitario – ***Chiara Carla Monti***
Responsabile SITREA ad interim – ***Giorgio Oltremarini***
Medico Responsabile Hospice – ***Adriana Mapelli***

Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno dell'Hospice e dell'Istituto Palazzolo sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai familiari di identificarli agevolmente.

Per facilitare l'individuazione del personale medico, tecnico, infermieristico e addetto all'assistenza, gli operatori indossano divise cromaticamente distinguibili:

MEDICI
(camice bianco)

COORDINATORE INFERMIERISTICO/CAPOSALA
(pantalone bianco/casacca bordeaux)

INFERMIERI
(pantalone bianco/casacca blu)

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

FISIOTERAPISTI
(pantalone verde/casacca bianca)

Accesso all'Hospice

Accoglienza

Il SUAR attiva il contatto fra familiari o altri interlocutori per la valutazione e l'accoglienza delle richieste di ricovero.
La segnalazione degli ospiti da inserire in lista d'attesa può essere avanzata da:

- Familiari;
- Servizi Sociali (dell'Istituto Palazzolo o di ospedali e comuni);
- Medici di medicina generale; Medici di RSA Lombarde, compresa la RSA dell'Istituto Palazzolo;
- Medici di reparti ospedalieri e dell'Istituto Palazzolo
- Rete Cure Palliative di Milano.

Il servizio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 08.30 alle 10.00 e dalle 14.30 alle 16.00 in presenza o ai recapiti: 02/39703225 – 02/39703661; email: suar.palazzolo@dongnocchi.it.
Ulteriori informazioni sono disponibili visitando il portale della Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS al link dedicato all'Istituto Palazzolo (www.dongnocchi.it).

Domanda di accoglienza

Oltre alle normali modalità di accoglienza previste dall'integrazione con la rete di Cure Palliative della città di Milano, è possibile presentare la domanda di accoglienza/ricovero in Hospice anche direttamente al SUAR – debitamente compilate e corredate dai seguenti documenti:

- richiesta di "ricovero in Hospice" da parte di un familiare;
- richiesta di "ricovero in Hospice" del medico di medicina generale o ospedaliero su ricettario regionale riportante le seguenti informazioni: nome e cognome del paziente, diagnosi principale, firma e timbro del medico richiedente;
- documentazione clinica aggiornata;
- fotocopia carta d'identità;
- Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria (CRS.

Liste d'attesa

La gestione della lista d'attesa è definita con procedura specifica che considera, fra i criteri, la data di presentazione della richiesta, la situazione socio familiare e la gravità degli indicatori prognostici.
La lista di attesa è gestita anche attraverso la Rete Cure Palliative di Milano.

Al momento dell'ingresso in struttura

Il servizio di trasporto in Ambulanza al momento dell'accettazione o dell'eventuale dimissione è a carico dell'ospite.
Al momento dell'ingresso in struttura, il familiare o accompagnatore presso il Servizio Sociale effettua il le pratiche di ricovero e la sottoscrizione del Regolamento. Il Case-manager viene assegnato a ogni residente dell'Hospice a partire dalle fasi di pre-ammissione.

Il paziente ed il familiare/caregiver sono accompagnati dal Case manager assegnato presso il reparto dove verranno accolti dall'équipe di riferimento che provvederà a:

- illustrare il comfort della stanza e il funzionamento dei supporti in dotazione (es. letto, campanello di chiamata)
- mostrare l'ubicazione dei servizi e degli spazi comuni
- spiegare l'organizzazione della giornata in reparto
- fornire riferimenti al paziente e ai familiari per i contatti e per la reciproca conoscenza.

Sono inoltre espletate le formalità relative alla sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali in conformità al Regolamento UE 679/2016.

Dimissioni

In accordo con i familiari, specialmente quando il ricovero abbia funzioni di sollievo temporaneo, la persona può essere dimessa per il rientro al proprio domicilio o altro setting assistenziale. La dimissione e il progetto di rientro vengono valutati secondo modalità specifiche e richiedono il consenso della persona o del Tutore Legale.
Le eventuali dimissioni sono definite dopo adeguato percorso prognostico, terapeutico e condivise con la persona/il familiare/il legale rappresentante. All'atto della dimissione, viene consegnata la lettera, redatta dal medico di reparto, indirizzata al medico che prenderà in cura il paziente.
Una procedura specifica definisce prassi e modalità di accompagnamento nella fase terminale.
In qualsiasi momento l'ospite, o il suo familiare, può chiedere la dimissione, mediante sottoscrizione e previa segnalazione al Medico Responsabile e al Coordinatore Infermieristico.

Decessi

In caso di decesso del paziente i familiari contatteranno, a loro discrezione, un'impresa autorizzata per le Onoranze Funebri. Le spese sono a carico della famiglia. **Il personale in servizio non può fornire indicazione alcuna** in ordine alla scelta dell'impresa, come previsto dalla normativa regionale vigente (Regolamento Regionale 9 novembre 2004 – n°6).
L'Istituto dispone di camera mortuaria.

Richiesta di copia della documentazione socioassistenziale e sanitaria e di certificati

Copia del Fascicolo socioassistenziale e sanitario può essere richiesta dagli aventi diritto all'Ufficio Controllo CC/FASAS dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00 o via email all'indirizzo dir-san.palazzolo@dongnocchi.it, mediante la compilazione dell'apposito modulo, previo pagamento anticipato. In casi di urgenza la richiesta può essere depositata in portineria. La copia della documentazione sanitaria sarà resa disponibile agli aventi diritto non oltre 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta. Il costo della seconda copia di FASAS e successive è di € 50. Il costo di spedizione è pari a € 20 in aggiunta al costo della copia se previsto. La prima copia di FASAS è gratuita.

Per certificati la richiesta deve essere presentata in forma scritta al SUAR.

Indicazioni per una buona convivenza in Hospice

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune elementari norme di comportamento da parte di tutti gli utenti della struttura. È diritto dell'ospite ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, compresi gli ospiti medesimi, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi scrupolosamente ad alcune semplici indicazioni.

- **Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste, dagli aventi diritto, esclusivamente e rispettivamente al Coordinatore Infermieristico e/o al Medico di riferimento.**
- L'utente, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro.

- L'utente e i parenti, in collaborazione e con il supporto del personale addetto, sono invitati a mantenere armadi e comodini ordinati e puliti. **Non è consentita la conservazione di alimenti non confezionati e/o deteriorabili, né di medicinali.**
- 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.
- Nelle camere di degenza il divieto è esteso a qualunque prodotto sia in grado di generare fiamme libere, inclusi eventuali accendini.
- L'utilizzo di **prodotti personali** (detergenti per pulizie, alcool, bombolette spray deodoranti) è consentito previo benestare dei responsabili della struttura; gli eventuali prodotti autorizzati devono essere conservati nella loro confezione originale.
- Negli armadietti in dotazione non possono essere conservati prodotti infiammabili. In ugual modo è fatto divieto di fumo e di utilizzo di fiamme libere all'interno di tutti i locali della struttura e di ogni reparto.
- 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 del codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video** acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Vivere in Hospice: caratteristiche dell'assistenza

Il Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (FASAS)

Per ogni paziente viene attivato un Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (FASAS) coerente con le indicazioni normative regionali (DGR 2569/2014 e DGR 1765/2014). Il FASAS raccoglie tutte le informazioni rilevanti per la cura e presa in carico della persona e contiene tutti gli interventi effettuati nel corso del ricovero. Il Fascicolo è un atto pubblico, tutelato dalle norme vigenti rispetto al diritto alla riservatezza e alle modalità di conservazione nel tempo.

Assistenza medica, infermieristica e di base

L'Equipe operativa dell'Hospice Istituto Palazzolo è composta da medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali e operatori socio-sanitari (OSS). È inoltre garantito il supporto di fisioterapisti, assistenti spirituali volontari - opportunamente selezionati e formati. I medici dell'équipe operano 7 giorni su 7 e sono integrati dai medici in Pronta disponibilità. La Pronta disponibilità medica è garantita sull'intero arco delle 24 ore nella forma della Guardia Attiva - diurna e notturna - e della Reperibilità telefonica dei medici dell'équipe.
L'Hospice dell'Istituto Palazzolo è inoltre in grado di garantire il supporto di medici specialisti delle principali discipline mediche.
L'organizzazione del lavoro prevede riunioni di équipe settimanali e riunioni periodiche di tipo organizzativo, per la valutazione ed il monitoraggio degli atti clinico-sanitari e delle prassi organizzativo-gestionali.
L'équipe opera in modo integrato, definendo per ogni persona un Progetto Individuale e un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), in accordo con la pianificazione anticipata delle cure condivisa con degenti e familiari. L'assistenza infermieristica e degli OSS viene garantita nell'arco delle 24 ore e ogni giorno dell'anno, orari durante i quali sono sempre presenti infermieri e OSS.
Ad ogni degente è assegnato un Care-manager, con funzione di coordinamento di natura gestionale – organizzativa sulle attività assistenziali, un Case Manager con funzione di coordinamento del percorso individuale del paziente e del suo familiare, e di referente della continuità del percorso stesso e un Referente Clinico, medico palliativista di riferimento per il malato da lui assistito, responsabile del

programma diagnostico terapeutico e punto di riferimento del paziente e del suo nucleo familiare. I nominativi di queste tre figure sono registrati nel FASAS e comunicati al paziente e ai suoi familiari.

Assistenza Sanitaria, Farmaci, Presidi e Ausili

Durante il ricovero in Hospice ogni persona ha diritto alla fornitura gratuita di farmaci e di tutti i presidi necessari per la sua assistenza. Una particolare attenzione viene prestata alla terapia del dolore; l'Hospice dispone di farmaci e ausili specifici per il sollievo di questo sintomo, utilizzati secondo le indicazioni della letteratura più aggiornata. Per garantire a ogni ospite il massimo comfort, tutti i letti sono a controllo elettrico e permettono a ogni paziente una regolazione accurata e personalizzata. Ogni letto è attrezzato con un materasso antidecubito e, per agevolare i trasferimenti letto-sedia, ogni camera dispone di sistemi di sollevamento meccanici a soffitto**.**

La giornata tipo

Di seguito è rappresentata la scansione di una "giornata tipo" in Hospice. L'articolazione del tempo e delle attività si intende come indicazione "generale", in quanto sempre subordinata alle contestuali necessità del paziente, alle indicazioni specifiche contenute Fascicolo Assistenziale e Sanitario, alla programmazione/organizzazione del reparto, alle esigenze specifiche e desideri di ogni persona.

Fascia Oraria	Attività
07:00 - 09:30	sveglia, igiene personale e colazione, somministrazione terapie
09:30 - 11:45	assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione, relazionali
11:45 - 13:00	pranzo, tempo libero
13:00 - 15:00	riposo pomeridiano, merenda
15:00 - 18:00	assistenza di base, attività sanitarie, relazionali
18:00 - 19:30	cena, tempo libero
19:30	preparazione al riposo notturno

Nell'arco della giornata, si svolgono le attività assistenziali e sanitarie prescritte dai Medici di reparto e governate dal Coordinatore infermieristico, con l'ausilio degli infermieri e degli OSS.

Cura della persona

Gli ospiti sono tenuti a disporre di un corredo di biancheria personale e di abiti adatti alle diverse stagioni e secondo le necessità.
La struttura garantisce prodotti di base necessari per l'igiene e la cura della persona. La famiglia può proporre l'utilizzo di prodotti diversi al Coordinatore Infermieristico e al medico del reparto cui spetta il compito di approvarne l'impiego. Se approvati, il loro approvvigionamento deve essere garantito dalla famiglia.

Consulenza psicologica

Il Servizio di Psicologia opera in sinergia con l'équipe di reparto. Supporta l'ospite dell'Hospice ed anche il caregiver nella gestione dei vissuti emotivi connessi al tempo della malattia e al percorso di fine vita per alleviarne il disagio psicologico.

Il Polo Volontari

In Hospice operano in modo specifico i volontari dell'Associazione Presenza Amica, adeguatamente selezionati e formati - identificabili attraverso un cartellino di riconoscimento. L'attività dei volontari

dell'Associazione Presenza Amica si integra con quello del Polo Volontari della Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS. Le funzioni principali dei volontari sono rivolte al favorire la qualità di vita e l'arricchimento del tempo grazie al supporto di specifiche attività.

Assistenza religiosa e spirituale

Viene offerta assistenza spirituale a chi lo desidera. Per i pazienti di altra fede è consentito l'accesso ai ministri della religione di appartenenza, nel rispetto dei regolamenti di Istituto e delle buone norme di convivenza.

Servizi Alberghieri e comfort

L'Istituto: edificio storico da vivere

Voluto negli anni '30 dall'Arcivescovo, cardinale Ildefonso Schuster, su invito del Comune di Milano, la sua edificazione e gestione fu affidata alle Suore delle Poverelle, congregazione fondata dal Beato Luigi Palazzolo. Nel 1998 l'Istituto venne acquisito dalla Fondazione Don Gnocchi che, in linea con la missione originaria, ne sviluppò la vocazione, aprendosi a innovative forme di servizio di prossimità, di cura e di assistenza per dare risposta ai bisogni emergenti della comunità.
Nel tempo, l'offerta si è ampliata fino ad includere l'area clinica, della diagnosi e della riabilitazione anche del paziente giovane e adulto. Percorsi sanitari e sociosanitari integrati accessibili, costruiti per assistere la persona e essere accanto alla sua famiglia a 360° e con continuità, in ogni fase della vita: dal ricovero specialistico all'ambulatorio, dal domicilio alle sfide della fragilità.
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 alla grande Chiesa dell'Istituto. Ai piani di degenza si aggiunge il seminterrato, che ospita i servizi generali. All'esterno dei tre grandi edifici e delle due sezioni ci sono la Palazzina (sede del Centro Diurno Integrato e degli Uffici amministrativi e direzionali), la Cappella del Suffragio e la Morgue.

Comfort in Hospice

L'Hospice è situato nella Sezione Montini, al piano secondo - Nucleo D dell'Istituto Palazzolo Fondazione Don Gnocchi.
Ciascuna stanza, dotata di bagno attrezzato, dispone di un letto elettrico a tre snodi e ad altezza variabile, di una poltrona-letto, per l'eventuale pernottamento di un familiare, e di un armadio; è inoltre fornita di televisore e mini frigorifero.
Fra gli spazi comuni si segnalano un soggiorno e una sala lettura/tisaneria, sempre a disposizione degli ospiti e dei visitatori.
Il reparto beneficia di un sistema di raffrescamento comune.
L'Hospice dispone, inoltre, di accesso diretto ad una terrazza gradevole e protetta.
Nell'Istituto esiste un ampio spazio esterno costituito da un porticato e cortili piantumati, attrezzati con gazebo, panchine e fontane.

Servizio di Ristorazione

Il Servizio di Ristorazione è affidato ad un fornitore di comprovata esperienza nel confezionamento e distribuzione di pasti per strutture sanitarie e socio-assistenziali. Il menù, al fine di consentire l'impiego di prodotti stagionali, è proposto nelle versioni estiva e invernale (esposto). La qualità degli elementi nutrizionali e del gradimento in termini di appetibilità è il risultato di un lavoro di sintesi fra gli esperti dell'azienda fornitrice, i medici ed i nutrizionisti dell'Istituto.
Il processo di ristorazione è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa. Il menù può essere personalizzato nel rispetto di particolari problemi clinici, dietetici, di masticazione, di deglutizione. La verifica del gradimento da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction. Sono sempre disponibili nei reparti i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

Servizio Bar e piccola distribuzione

Il Bar beneficia di un ampio spazio prospiciente coperto e dotato di tavoli per la consumazione e la socializzazione. Lo spazio comunica con 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. Negli spazi d'attesa prospicienti agli ascensori, sono collocati distributori automatici per l'erogazione di bevande calde e fredde.

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 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 i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

Lavanderia

Il Servizio di Lavanderia e stireria degli indumenti personali è **a pagamento,** ed è affidato in gestione a una società esterna. La società rilascerà regolare ricevuta per il servizio svolto. La richiesta di informazioni e di eventuale fornitura del Servizio può essere fatta all'Amministrazione che comunicherà alla società il nominativo dell'ospite o del referente ed i relativi recapiti per permettere eventuali accordi e per le modalità di pagamento. L'Istituto non è responsabile di eventuali disservizi.

Oggetti e beni personali

Il paziente ricoverato 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 invita a non lasciare nelle camere denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore.

Per ragioni di buona convivenza e di sicurezza non è consentito all'ospite di portare mobilio o apparecchiature di proprietà all'interno delle camere, salvo oggetti di piccole dimensioni che siano stati preventivamente autorizzati dal Responsabile della Sicurezza dell'Istituto. Di tali oggetti l'ospite conserva la responsabilità personale conformemente a quanto previsto dal primo comma del presente paragrafo.

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

Informazioni utili

Orari di visita

I parenti possono accedere all'Hospice dal lunedì alla domenica, dalle ore 08:00 alle 20:00. Dalle ore 20:00 alle 08:00 è consentito il pernottamento ad un solo componente della famiglia, previa comunicazione e accordo con il Responsabile Medico o Coordinatore Infermieristico.
È consentita la presenza di un familiare nell'arco delle 24 ore cui è concessa la possibilità di consumare i pasti presso l'Unità Operativa senza onere alcuno.
Compatibilmente con le condizioni e i desideri del degente, è possibile prendere parte a momenti di socializzazione organizzati in Istituto.
I bambini di età inferiore ai 12 anni dovranno essere accompagnati da un adulto, che ne è responsabile.
I parenti o i conoscenti possono accompagnare i pazienti negli spazi comuni previo avviso al personale; il rientro dell'ospite al reparto va segnalato al personale di servizio per la necessaria presa in carico.

Parcheggi

Sono presenti spazi adibiti a parcheggio con particolare attenzione ai posti destinati alle persone disabili. 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 e le soste delle persone diversamente abili i cui mezzi siano dotati di contrassegno ufficiale.

Telefono

In caso di necessità l'utente può utilizzare la linea telefonica del Centro, senza corresponsione relativa.

Trasferimenti e uscite

Per le caratteristiche specifiche dell'Hospice sono rari i trasferimenti presso altre Unità d'Offerta della rete dei servizi sanitari e socio-sanitari. Questi, sono comunque possibili, con riferimento ai casi seguenti:

- rientro a domicilio con il supporto dei servizi domiciliari dell'Istituto o di altri Enti erogatori;
- stabilizzazione della sintomatologia o del quadro clinico-funzionale, tale da determinare una rivalutazione migliorativa della situazione prognostica e la valutazione di appropriatezza nel ricorso ad altra Unità d'Offerta;
- comparsa intercorrente di nuovi aspetti clinici per i quali può essere ritenuto appropriato e proporzionato l'invio a servizi sanitari ospedalieri;
- decisione autonoma del paziente/famiglia/rappresentante legale di chiedere la dimissione volontaria dall'Hospice per il passaggio ad un altro Hospice.

In tali circostanze, il medico del reparto e il case – manager condividono con la famiglia i cambiamenti clinici, sociali e prognostici che possono giustificare il trasferimento, oppure ricevono la richiesta di trasferimento direttamente dal paziente o dalla famiglia. In entrambi i casi tengono traccia della condivisione e delle decisioni assunte nel FASAS e forniscono tutte le informazioni richieste.

I Case manager si fanno parte attiva per progettare l'eventuale dimissione in continuità di cura e per la predisposizione, da parte del medico di reparto, di tutte le prescrizioni ed indicazioni necessarie.
Il servizio di trasporto in Ambulanza al momento dell'accettazione o dell'eventuale dimissione volontaria è a carico dell'ospite.
Gli ospiti sotto la loro responsabilità e/o dei parenti, dell'amministratore di sostegno o del garante, possono, in assenza di controindicazioni di natura medica, chiedere di allontanarsi temporaneamente dall'Istituto. In tal caso i permessi di uscita devono essere richiesti e concordati con il medico che ha in carico il paziente e comunicati al Direttore Sanitario/Responsabile Medico e al Coordinatore, compilando l'apposito modulo. E' necessario, in tal caso, darne comunicazione al Coordinatore Infermieristico e sottoscrivere l'apposito modulo.

Divieto di fumo

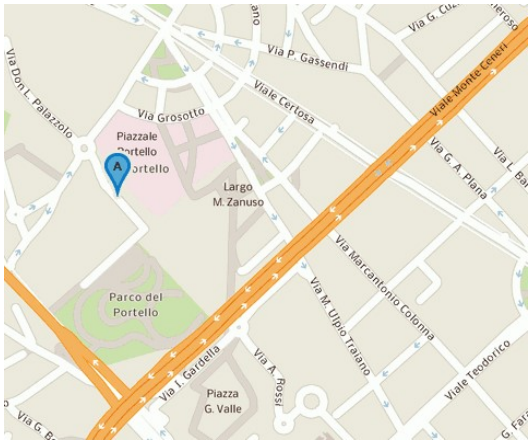
In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, nelle camere e in tutti i locali dell'Istituto vige il Divieto di Fumo, fatte salve le aree esterne appositamente segnalate.
Il divieto è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

Assistenti Familiari (Badanti)

La presenza di personale di assistenza direttamente retribuiti dalle persone o dalle famiglie (badanti, assistenti familiari) dovrà essere preventivamente comunicata al Servizio Sociale - che consegnerà il regolamento e il cartellino di riconoscimento previa consegna delle generalità dell'assistente - e autorizzata dalla Direzione Sanitaria di Istituto. Si tratta di personale non dipendente dall'Ente ma che opera su persone assegnate alla sua responsabilità. Questi operatori potranno operare solo per compiti che non interferiscano con le normali attività di reparto e non potranno svolgere compiti o mansioni non previste dal regolamento di Istituto e che vadano oltre la semplice azione di compagnia e accompagnamento, indipendentemente dal possesso di titoli professionali anche abilitanti a funzioni assistenziali o sanitarie. Le attività che potranno svolgere e le modalità con le quali saranno garantite dovranno essere preventivamente autorizzate dal Coordinatore infermieristico di reparto. Qualora fossero riscontrati comportamenti impropri, la Direzione potrà richiedere l'allontanamento della persona o negare l'autorizzazione all'accesso.

Come raggiungere la struttura

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

L'attività, in sintonia con gli indirizzi espressi dalle istituzioni nazionali dalla U.E. e dall'O.M.S. è improntata sui seguenti principi fondamentali:

- 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.

Privacy, consenso informato

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 (UE) 679/2016** nonché della 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.

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.

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 del codice della Privacy, 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.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

In Istituto è attivo **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ubicato al piano 1 della palazzina degli Uffici Amministrativi e di Direzione. L'URP è il punto di riferimento a disposizione degli ospiti e dei parenti per portare all'attenzione della Direzione eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei reparti, per avanzare suggerimenti o per gli encomi.
Ai reclami presentati in forma scritta e che contemplano il ricorso ad istruttoria sarà fornito riscontro di norma entro 30 giorni e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente.
I riferimenti dell'ufficio (orari, modalità di accesso, opportunità di contatto) sono affissi nelle bacheche di tutte le Unità Operative, disponibili presso i Coordinatori Infermieristici, pubblicati sul portale della Fondazione.

L'URP è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00/13:00 e dalle 14:00 alle 15:30; recapiti: 02/39703366 – email: urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it

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

Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato l'indice di soddisfazione delle attività svolte in Hospice; i risultati dell'indagine sono resi disponibili alle Istituzioni (ATS Milano Città Metropolitana) pubblicati annualmente all'ingresso del reparto; gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.
Lo strumento per la rilevazione del gradimento dei servizi in Hospice è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi, nelle modalità di erogazione, nelle rette previste, viene tempestivamente 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 ETS sulle pagine dedicate all'Istituto Palazzolo (www.dongnocchi.it)

Diritti del Malato

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus

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 riconsegnarlo compilato nell'apposita casella di raccolta presente presso gli ambienti della struttura o al Coordinatore infermieristico di reparto. I risultati di questa indagine saranno pubblicati annualmente a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Istituto Palazzolo. Un sentito ringraziamento per la Sua preziosa collaborazione.

Questionario di gradimento Hospice Istituto Palazzolo

Il questionario viene compilato in data: _____

Da:
□ dall'assistito □ con l'aiuto di parenti/amici/assistente familiare □ da un familiare

Sesso dell'assistito: □ M □ F

Età dell'Assistito:_____

Da chi è venuto a conoscenza della nostra Struttura?

□ Medico di Medicina Generale □ Medico di altro Ospedale □ Sito internet □ Amici /parenti
□ ATS/ASL □ Associazioni □ Operatori □ Servizio Sociale

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

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

A. Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

A.1 Il familiare è o è stato ospite della nostra struttura:

□ Meno di 10 giorni □ Tra 10 e 30 giorni □ Più di un mese

A.2 Accoglienza dell'ambiente

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

A.3 Gradevolezza della struttura

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

A.4 Funzionalità degli orari di visita

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

A.5 Possibilità di pernottare e consumare pasti in struttura per un familiare

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

A.6 Assistenza Cure Igieniche

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

A.7 Cortesia del personale

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

B. Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto

(orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cure)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

B.1 Come valuta il livello di informazioni avute dai medici

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

B.2 Come valuta il livello di informazioni avute dagli infermieri

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

B.3 Come valuta il livello di informazioni avute dal personale di assistenza

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

C. Assistenza del personale (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)

C.1 personale medico	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.2 personale infermieristico	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.3 personale di supporto	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.4 personale della riabilitazione	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.5 psicologi (se usufruito)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.6 assist. sociale (se usufruito)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.7 fisioterapista (se usufruito)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.8 segreteria (se usufruito)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.9 assist. Spirituale (se usufruito)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.10 volontari (se usufruito)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

D. Cure a Lei prestate

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D.1 Conosceva già l'Hospice Istituto Palazzolo?

☐ SI ☐ NO

D.2 Conosceva le condizioni sanitarie del Suo familiare?

☐ SI ☐ NO

D.3 Il Suo familiare era consapevole della Sua malattia?

☐ SI ☐ NO

D.4 Aveva bisogno di aiuto nella cura del Suo familiare?

☐ SI ☐ NO

E. Informazioni ricevute sul Suo stato di salute e sulle cure prestate

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

F. Rispetto della riservatezza personale

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

G. Aspetti strutturali e alberghieri (comfort della stanza, vitto, pulizia)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

H. In particolare, come valuta la pulizia (servizi igienici, stanza, parti comuni)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

I. In particolare, come valuta il vitto (qualità, quantità, varietà)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

J. Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione

(riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

L. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto della Sua esperienza di ricovero?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

M. Quanto consiglierebbe questa Struttura ad altri?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

N. All'ingresso ho ricevuto informazioni adeguate da parte degli operatori?

☐ SI ☐ NO

O. Mi sono sentito aiutato nella cura del mio familiare?

☐ SI ☐ NO

P. Sono stato aiutato/a nella cura del mio familiare?

☐ SI ☐ NO

Q. Mi sono sentito aiutato nella comunicazione con il mio familiare?

☐ SI ☐ NO

R. Mi sono sentito supportato nel rapporto con il mio familiare malato?

☐ SI ☐ NO

S. Mi sono sentito ascoltato dagli operatori dell'Hospice?

☐ SI ☐ NO

T. Mi sono sentito ascoltato dai volontari dell'Hospice?

☐ SI ☐ NO

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

.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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

MODULO SEGNALAZIONI / OSSERVAZIONI / RECLAMI / ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE				
Nome e Cognome del Segnalante:				
Indirizzo:				
Genere:	☐ **Maschio** ☐ **Femmina**	**Età:**	**Professione:**	**Scolarità:**
Recapito telefonico:			**Email:**	

SEGNALAZIONE PER CONTO DI:		
☐ **Per se stesso**	☐ **Per conto di:**	**(Nome – Cognome)**
	Relazione di parentela o altro:	
	Altre informazioni utili:	

UNITA' COINVOLTA/E			
UO/Ambulatorio/Reparto /Servizio		**Nucleo / Piano:**	

TIPOLOGIA CONTATTO			
☐ **Reclamo**	☐ **Disservizio**	☐ **Suggerimento/Richiesta**	
☐ **Segnalazione**	☐ **Ringraziamento/Encomio**		
Contatto in forma:	☐ **Verbale/telefonica**	☐ **Nota Scritta**	☐ **e-mail**

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE / OSSERVAZIONE / RECLAMO (specificare date, luoghi, persone coinvolte ed ogni altra informazione utile alla esatta ricostruzione dei fatti)		
Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi dell'art. 13 L.196/2003. La privacy policy di Fondazione è disponibile all'indirizzo www.dongnocchi.it/privacy		
Data:	Firma del Segnalante:	

Ha il diritto di non conferire tutti o alcuni dei dati richiesti e chiedere la rettifica e cancellazione degli stessi. Il mancato consenso impedirà di dare esecuzione a tutte le attività previste a seguito del reclamo; IN OGNI CASO, SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, POTREBBERO NON ESSERE CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA. Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email sotto riportato, allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.

COMPILAZIONE A CURA DELL'URP				
Data ricezione reclamo:		**Il reclamo viene preso in carico?**	☐ **SI** ☐ **NO**	**Firma Responsabile / Referente URP**
Data Valutazione:		**In caso di non presa in carico, indicare il motivo:**		