

# Carta dei Servizi

*Servizi Territoriali:*

*Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)*

Aggiornamento 2019  
Edizione 1

**Istituto Palazzolo**



<b>Offerta e Struttura Organizzativa</b>	Pag. 2
Presentazione	Pag. 2
Lo staff	Pag. 3
La collaborazione con la Cooperativa Sociale AMPAST	Pag. 3
<b>Caratteristiche dell'assistenza</b>	Pag. 4
Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Demenze	Pag. 5
Tempi e modalità di erogazione dei servizi	Pag. 5
<b>Accesso al Servizio</b>	Pag. 6
Accoglienza: Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS)	Pag. 6
Cosa serve per accedere al Servizio ADI	Pag. 6
Liste d'attesa	Pag. 8
Forniture	Pag. 8
Dimissioni e sospensioni	Pag. 8
Revoca del fornitore	Pag. 9
Copie conformi di documentazione sanitaria	Pag. 9
Norme di comportamento e raccomandazioni	Pag. 9
Assistenti famigliari (badanti)	Pag. 10
<b>Informazioni utili</b>	Pag. 11
L'Istituto: edificio storico da vivere	Pag. 11
Servizi disponibili per una risposta compiuta ai bisogni	Pag. 11
Parcheggi	Pag. 14
Divieto di fumo	Pag. 14
Come raggiungere l'Istituto Palazzolo	Pag. 14
<b>Tutela e partecipazione</b>	Pag. 15
Eguaglianza ed imparzialità	Pag. 15
Privacy, Consenso informato	Pag. 15
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Pag. 15
Customer satisfaction	Pag. 16
Comunicazione con gli utenti	Pag. 16
<b>Diritti del Malato</b>	Pag. 17
<b>Carta dei Diritti della Persona Anziana</b>	Pag. 18

## **Allegati**

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

# Offerta e Struttura Organizzativa

## Presentazione

L'Istituto Palazzolo - Fondazione Don Gnocchi ONLUS, per storia e particolare vocazione, mantiene un fortissimo radicamento nel territorio urbano, che si esprime ancora oggi attraverso lo sviluppo di offerte innovative e differenziate al servizio del cittadino fragile e della sua famiglia.

La varietà di questi servizi è ricompresa in un'Unità produttiva che ne assicura il coordinamento, le sinergie e l'efficacia gestionale: i **Servizi Territoriali**.

L'offerta dei Servizi Territoriali, completa ed integra le attività di natura sanitaria e socio sanitaria del Presidio Nord 1 della Fondazione Don Gnocchi Onlus.

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

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

Afferiscono ai Servizi Territoriali le seguenti unità di offerta:

- **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**
- **Centro Diurno Integrato (CDI)**
- **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Aperta"**
- **Custodi sociali, Progetto "Accanto" (Assistenza Domiciliare accreditata con il Comune di Milano)**

L'Unità sviluppa, inoltre, diversi **progetti sperimentali** orientati alla presa in carico globale delle fragilità nel territorio in collaborazione con molte realtà istituzionali, del settore non profit, del volontariato, della società civile.

Il presente documento descrive, in modo articolato e in coerenza con le disposizioni normative in materia di informazione all'utenza, le caratteristiche del **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**.

Il Servizio è accreditato e autorizzato da Regione Lombardia, con riferimento alla Sede Principale Operativa "Hospice S. Maria alle Grazie" – Fondazione Don Gnocchi Onlus - di Monza, per l'erogazione di Vouchers Socio-Sanitari e per le Cure Palliative Domiciliari (Deliberazione n° 2565 del 21/12/2007 e successivo Decreto di Accreditamento Regionale n° 8401 del 27/09/2012).

*Il Servizio ADI dell'Istituto Palazzolo, in qualità di sede secondaria, opera nei seguenti distretti del Comune di Milano e hinterland:*

- ❖ *ATS Milano – Città Metropolitana: tutti i distretti (da 1 a 7) nel Comune di Milano;*
- ❖ *Distretti 8 e 9 (ex ASL Milano 1) nei Comuni di Rho, Garbagnate Milanese e Legnano*

## Lo Staff

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

La struttura organizzativa del **Servizio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) – Istituto Palazzolo** è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Direttore Sanitario - **Renzo Augusto Bagarolo**

Vice Direttore Sanitario – **Sara Rapuzzi**

Responsabile Medico per le attività Socio Sanitarie e di Ricerca – **Fabrizio Giunco**

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

Responsabile Medico Servizi Territoriali	<b>Raffaele Benaglio</b>
Coordinamento Assistenza Domiciliare Integrata	<b>Barbara Loi</b>
Referente Medico Fisiatria	<b>Giovanna Spannocchi</b>
Coordinamento Servizio Riabilitazione	<b>Marco Budel</b>
Responsabile Punto Accesso Servizi Socio - San./Servizio Sociale	<b>Lorenzo Gaio</b>
Referente Flussi Economici e Rendicontazione	<b>Maria Claudia Valente</b>
Ufficio Relazioni con il Pubblico	<b>Chiara Miracca</b>

**Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno dei Servizi Territoriali - ADI e dell'Istituto Palazzolo sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai famigliari di identificarli agevolmente.**

## La collaborazione con la Cooperativa Sociale AMPAST

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

La Cooperativa opera nell'ambito dell'assistenza socio-sanitaria fornendo e gestendo personale Sanitario e Ausiliario (Infermieri, OSS, ASA, Fisioterapisti, Animatori, addetti alle pulizie), severamente ed accuratamente selezionato da professionisti esperti e orientato alla soddisfazione dei bisogni e delle necessità della clientela.

Le finalità della Cooperativa sono perseguite attraverso l'inserimento di personale sanitario e socio-sanitario qualificato, prevalentemente straniero, presso strutture convenzionate di degenza per anziani e malati, nei servizi territoriali e domiciliari, o attraverso la gestione diretta di Reparti/Unità Operative.

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

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

**Nell'ambito della consolidata e pluriennale collaborazione con la Fondazione Don Gnocchi Onlus e con l'Istituto Palazzolo in particolare, la Cooperativa Sociale AMPAST, che impiega il proprio personale sanitario nel Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, gestisce anche i Reparti di RSA collocati nei piani terzo e quarto delle Sezioni Generosa e Montini dell'Istituto.**

## Caratteristiche dell'assistenza

L'attività di **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** costituisce, nel panorama composito delle offerte socio sanitarie, un modello di intervento che consente di implementare con efficacia la continuità assistenziale nella presa in carico delle persone fragili in due direzioni: dalla struttura verso il domicilio e dal domicilio verso la struttura.

Attraverso l'impiego dei **Vouchers** per l'erogazione di prestazioni professionali, le ATS offrono un servizio di **assistenza a persone con bisogni sanitari complessi** che si trovino nella condizione di non poter accedere ai servizi ambulatoriali territoriali o alle strutture ospedaliere.

L'Istituto Palazzolo, che opera all'interno dell'accreditamento ottenuto dalla struttura **Hospice – Santa Maria alle Grazie di Monza (MB) della Fondazione Don Gnocchi Onlus**, eroga prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata per i **cittadini residenti nel Comune di Milano e nei Comuni di Rho, Garbagnate Milanese e Legnano**.

I servizi richiesti, su indicazione del Medico di Medicina Generale, sono fruibili da pazienti per i quali sia possibile definire un programma di cure domiciliari, redatto dallo staff del Servizio ADI, di concerto con il medico di famiglia o su indicazione delle Unità di Valutazione Alzheimer accreditate, nel caso dell'offerta ADI Demenze.

L'équipe multiprofessionale dell'ADI è costituita da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, operatori addetti all'assistenza con qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio Sanitario (OSS). **Tutto il personale impiegato dispone dei titoli e delle abilitazioni professionali a norma di legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza della ATS di competenza. Qualora previsto, sono iscritti ai relativi Albi/Collegi/Ordini professionali, ai sensi del DPR 445/2000.** Il Medico è il responsabile clinico di ogni persona presa in carico; il Coordinatore Infermieristico è il responsabile organizzativo di tutte le attività programmate.

Le aree di competenza e le prestazioni erogabili dal Servizio sono:

<b>Assistenza medico-specialistica</b>	La valutazione delle problematiche sanitarie del paziente può prevedere l'intervento specialistico del geriatra, del fisiatra, dello psichiatra/psicologo, del neuropsicologo, che sono disponibili anche a supporto del medico di medicina generale. In caso di necessità è possibile il ricorso a consulenze di altri specialisti.
<b>Assistenza infermieristica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cateterismo vescicale</li><li>• Prelievi ematici</li><li>• Medicazione di ferite e piaghe</li><li>• Somministrazione, quando previsto dal piano assistenziale, di terapie sottocutanee, intramuscolari e endovenose</li><li>• Controllo delle stomie</li><li>• Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione</li><li>• Educazione sanitaria e supervisione al paziente e al personale di supporto</li></ul>
<b>Assistenza riabilitativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rieducazione motoria e respiratoria</li><li>• Addestramento all'uso di protesi e ausili</li><li>• Addestramento del paziente e dei famigliari</li></ul>
<b>Assistenza di base alla persona</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Igiene personale e bagno</li><li>• Mobilizzazione</li><li>• Alimentazione</li><li>• Cura dell'abbigliamento e della persona</li><li>• Attività fisica di mantenimento</li><li>• Addestramento al care giver, assistenti famigliari</li></ul>

## Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Demenze

Si tratta di un servizio professionale al domicilio destinato a sostenere il lavoro di cura delle famiglie di anziani affetti da demenza, con anomalie del comportamento. E' rivolto a pazienti che rispondono ai seguenti requisiti:

- **diagnosi formalizzata di demenza**, già in carico ai servizi Unità di Valutazione Alzheimer (UVA) di Fondazione Don Gnocchi, Pio Albergo Trivulzio e Istituto Golgi- Redaelli
- **residenti nei distretti 2 e 5**
- presenza di **alterazioni del comportamento classificate con strumenti scientifici**
- **presenza di un caregiver di riferimento**; elevato stress del caregiver
- **sono esclusi i pazienti con patologie psichiatriche, demenze esotossiche o HIV correlate.**

La durata dei voucher è mensile, rinnovabile fino a risoluzione del problema specifico.

L'attivazione avviene su indicazione dell'UVA, previa emissione di impegnativa SSR da parte del medico di famiglia. Il Piano di assistenza viene progettato dagli specialisti dell'UVA di riferimento e comunicato e controllato dall'ATS di riferimento.

**In relazione alle varie esigenze assistenziali, i servizi possono essere strutturati in maniera diversificata, per durata e numero di interventi, al fine di garantire la massima efficacia per il paziente e l'integrazione con la famiglia.**

## Tempi e modalità di erogazione dei servizi

**Il Servizio ADI eroga le proprie prestazioni 7 giorni su 7, tutto l'anno.**

Nei giorni festivi sono garantite le prestazioni infermieristiche, se previste dalla programmazione individuale, per persone con particolari bisogni sanitari.

Le attivazioni avvengono entro 24/72 ore dalla valutazione della richiesta e per le urgenze nell'arco di 12/24 ore.

Gli operatori svolgono le attività di Assistenza Domiciliare Integrata, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00; il sabato e la domenica, se previsto nel piano individuale, dalle 08:00 alle 18:00.

Il primo accesso al domicilio è finalizzato alla raccolta della documentazione necessaria per redigere, in collaborazione con il Medico di Medicina Generale e con la famiglia, il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Le attività di riabilitazione sono fruibili, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00.

Per le urgenze infermieristiche, negli orari di chiusura del Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS), che funge da collettore fra gli utenti e i coordinatori del servizio, è attivato un sistema di reperibilità telefonica.

A tale scopo è disponibile un numero del servizio al quale risponde un infermiere qualificato; il numero viene reso disponibile agli utenti in carico e comunicate le modalità di fruizione. All'operatore è affidato il compito di valutare la richiesta di intervento urgente e disporre gli interventi necessari.

## Accesso al Servizio

### Accoglienza: Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS)

Il **Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS)** è un servizio di customer care che fornisce indicazioni e suggerimenti per l'orientamento all'Offerta Socio Sanitaria dell'Istituto. Costituito da personale esperto e dedicato, collabora strettamente con il Servizio Sociale dell'Istituto ed in sinergia con tutti gli altri uffici di front line dedicati all'utenza.

**Attraverso il PASS è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e per la predisposizione della documentazione necessaria.**

**Il PASS è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 18:00, in presenza o ai recapiti: 02/39703549; 02/39703310; fax 02/39216658.**

**E' possibile anche un accesso diretto al Servizio ADI contattando i seguenti riferimenti: 02/39703561 – 02/39703547, dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00  
email: [servter.mi.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:servter.mi.palazzolo@dongnocchi.it).**

Ulteriori informazioni sono disponibili visitando il portale della Fondazione Don Gnocchi Onlus al link dedicato all'Istituto Palazzolo ([www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it))

### Cosa serve per accedere al Servizio ADI

Il Servizio è attivato per i cittadini che dispongano di Voucher autorizzati dalle ATS di riferimento. Presso la sezione ADI dell'Istituto Palazzolo è possibile ricevere prestazioni che facciano riferimento alla tipologia di **Voucher SOCIO-SANITARIO, PRELIEVI, ADI DEMENZE.**

***I Voucher del Servizio ADI non sono incompatibili con altre offerte di natura Socio Sanitaria (ad esempio RSA "Aperta").***

### ***Cos'è il Voucher Socio Sanitario***

Il Voucher Socio Sanitario è un contributo, non in denaro, ma in prestazioni, erogato da ATS. Può essere utilizzato solo **per acquistare prestazioni di assistenza domiciliare socio sanitaria da organizzazioni accreditate**, come la Fondazione Don Gnocchi. Per l'accesso al Voucher ed alle relative cure non esiste limite di età; viene valutata la condizione di fragilità della persona. Il Voucher ha durata mensile e può essere rinnovato previa supervisione e controllo della ATS emittente.

**Il servizio erogato non comporta la partecipazione alla spesa da parte del cittadino che ne fruisce.**

### ***Cos'è il Voucher Prestazionale Prelievi***

Il Voucher prestazionale prelievi è un contributo, non in denaro, erogato da ATS per effettuare prelievi ematici a domicilio a persone non deambulanti e intrasportabili che non possono accedere ai centri prelievi territoriali.

Il Voucher prestazionale prelievi **viene richiesto dal Medico di famiglia tramite impegnativa**. Sono completamente esenti da ogni contributo economico tutti i soggetti in possesso di invalidità con codice esenzione IC14 e coloro che necessitano di esami riconosciuti esenti per patologia.

### ***Cos'è il Voucher ADI Demenze***

Per attivare il Voucher l'indicazione deve essere fornita dall'Unità di Valutazione Alzheimer presso cui il paziente è in carico, che invita il Medico di Medicina Generale ad emettere l'impegnativa.

**E' possibile ricevere le prestazioni dal Servizio ADI Demenze dell'Istituto Palazzolo, Fondazione Don Gnocchi, se residenti nei distretti 2 e 5 ed in carico alle rispettive UVA.**

Il Piano di assistenza sarà elaborato dagli specialisti dell'UVA. I Voucher hanno durata mensile, eventualmente rinnovabili fino a soluzione del problema.

### ***Come si ottiene il Voucher Socio Sanitario***

Per attivare il Voucher è sufficiente disporre dell'**impegnativa del Medico di Medicina Generale** e contattare uno dei gestori accreditati. Il Voucher dà diritto all'erogazione di prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali, medico specialistiche erogate presso il domicilio del paziente. Il numero delle prestazioni può variare da 1 a 30, incrementabili in ragione dell'eventuale complessità del caso.

Nel caso si desideri ricevere le prestazioni dal **Servizio ADI dell'Istituto Palazzolo, Fondazione Don Gnocchi**, l'utente dovrà **contattare il**

**Punto Accesso Servizi Socio Sanitari**

**dal lunedì al venerdì – 08:00/18:00 (tel. 02/39703549).**

**Il PASS fornirà tutte le informazioni relative alle tipologie di Voucher, alle modalità di accesso e alla tipologia di servizi erogati**

### ***Requisiti per l'ammissibilità al Servizio ADI***

- Il Medico di Medicina Generale è il promotore del processo di presa in carico (prescrittore)
- Il cittadino (utente) ha necessità di prestazioni socio-sanitarie
- Il cittadino (utente) non è trasportabile
- Impossibilità di fruire di prestazioni in ambito ospedaliero o in strutture convenzionate
- Esistenza di un supporto familiare attivo
- Ambiente abitativo idoneo

Per avere accesso alle prestazioni del Servizio ADI della Fondazione Don Gnocchi, quindi, è necessario presentare al PASS (o al Servizio ADI):

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG) contenente la **Richiesta di attivazione di Assistenza Domiciliare Integrata**, formulata su Ricettario Regionale, con la **specificità relativa al bisogno di interventi domiciliari (tipologia)**. Il MMG, unitamente alla richiesta, rilascia all'utente anche l'elenco delle strutture accreditate e autorizzate per l'erogazione del Servizio
- Carta Regionale dei Servizi
- Copia di eventuale lettera di dimissione rilasciata dall'ospedale
- Eventuale documentazione clinica da fornire agli specialisti per la valutazione del caso, se richiesta.

### **ATTENZIONE!**

I cittadini residenti nei distretti di **Rho, Garbagnate Milanese, Legnano** (ex ASL Milano 1), per il rilascio dei Voucher, devono fare riferimento a:

- **Rho:** Sportello Voucher e Cure Domiciliari, Passirana di Rho - ASST Rhodense – 02/49510571
- **Garbagnate Milanese:** Sportello Voucher e Cure Domiciliari, Garbagnate M.se – ASST Rhodense – 02/49510460
- **Legnano:** Sportello Voucher e Cure Domiciliari, Legnano – ASST Milano Ovest – 0331/925710

Una volta ottenuto il Voucher dalla propria ASST di competenza, i cittadini hanno comunque la facoltà di scegliere fra i fornitori accreditati.

**Per l'attivazione presso l'ADI dell'Istituto Palazzolo – Fondazione Don Gnocchi, il numero da contattare è sempre quello del Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (tel. 02/39703549).**

### Liste d'attesa

Il Servizio viene avviato, di norma, entro 48 ore dall'attivazione del Voucher.

Nel caso in cui non sia possibile attivare il Voucher presso il Servizio ADI dell'Istituto Palazzolo - Fondazione Don Gnocchi, perché si sia raggiunto il numero massimo di persone assistibili, il paziente viene inserito in lista di attesa.

**L'utente viene sempre informato sui tempi previsti per accogliere la sua richiesta di prestazioni e comunque orientato alla scelta di eventuale altro fornitore 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 di servizi.

### Forniture

Sono garantite le forniture di materiale sanitario occorrente per interventi e medicazioni avanzate per il trattamento delle lesioni cutanee, ove previste. Sono esclusi i farmaci.

### Dimissioni e sospensioni

Quando il paziente ha raggiunto gli obiettivi previsti dal programma di prestazioni attivato con il Voucher, il Medico di Medicina Generale viene interpellato dal Coordinatore per concordare la rivalutazione della condizione del paziente, finalizzata ad eventuale dimissione.

Il Coordinatore, ricevute le indicazioni del Medico di Medicina Generale, insieme ai famigliari e al paziente, pianifica la dimissione.

In caso di sospensione del programma di prestazioni per assenza o per ricovero in struttura ospedaliera per un periodo superiore ai 15 giorni, il Voucher viene formalmente chiuso. Per riattivarlo è necessaria una nuova impegnativa del Medico di Medicina Generale che specifichi il nuovo quadro clinico e i relativi bisogni della persona.

#### Revoca del fornitore

E' facoltà della persona assistita revocare la scelta della Società fornitrice delle prestazioni al domicilio ad ogni scadenza del Voucher, qualora, a suo giudizio, non sussistano le condizioni per proseguire l'assistenza con il fornitore prescelto.

#### Copie conformi di documentazione sanitaria

Ogni paziente dispone di un proprio Fascicolo Personale (Diario Clinico Domiciliare) in formato cartaceo e digitale nel quale sono raccolte tutte le informazioni rilevanti per la cura e presa in carico della persona e che contiene tutti gli interventi effettuati nel corso del programma di Assistenza Domiciliare Integrata.

Per ottenere il rilascio di copia del Diario Clinico Domiciliare occorre che il paziente o altra persona di fiducia da lui formalmente delegata, presenti domanda scritta al PASS/Servizio Sociale.

La copia della documentazione disponibile sarà consegnata agli aventi diritto – a conclusione della chiusura del servizio - entro 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta scritta; le eventuali integrazioni saranno fornite entro un termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta. Il costo del procedimento è di seguito specificato:

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

#### Norme di comportamento e raccomandazioni

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune elementari norme di comportamento da parte di operatori e utenti . È diritto del malato ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, utenti, famigliari e professionisti, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi ad alcune semplici indicazioni e raccomandazioni.

- La disponibilità di un care giver di riferimento (famigliare o assistente famigliare) assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'utente in una situazione invalidante o di dipendenza. Si tratta di un presupposto fondamentale per la buona riuscita dell'intervento di Assistenza Domiciliare Integrata. Per questo motivo, è raccomandata la cooperazione fra operatori e care giver nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità. Al care giver sarà fornito tutto il supporto necessario per lo sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute del malato e sul programma di interventi personalizzato.  
Nell'ambito di tale cooperazione, il malato, i famigliari, i cares givers, gli assistenti famigliari, sono invitati ad **osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale**. Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate ai Coordinatori del Servizio
- In caso di imprevisto (malessere improvviso, trasferimento in ospedale, ecc.) che non consenta l'erogazione della prestazione programmata, l'utente, famigliare, il care giver, è pregato di darne comunicazione in modo tempestivo al PASS che provvederà ad allertare il Coordinatore

- **Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Coordinatore o al Medico**
- Per facilitare il lavoro dei professionisti inviati al domicilio, si raccomanda di conservare in luogo appropriato, sicuro e consono, tutta la documentazione che sarà consegnata in custodia all'utente e che contempla gli strumenti di lavoro indispensabili per i professionisti (diario assistenziale, fogli firma, ecc.)
- I professionisti inviati al domicilio dell'utente, nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, dispongono di un regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione. Si raccomanda agli utenti, per evidenti ragioni di opportunità, di immagine e di etica professionale, di astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, scambi). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni trasferimento. Si invita a segnalare ai Coordinatori i comportamenti impropri. Eventuali disponibilità ad effettuare "oblazioni" sono da comunicare e concordare con la Direzione dell'Istituto Palazzolo
- Ogni cittadino conserva il proprio diritto alla privacy e alla tutela dell'immagine. Entro i confini dell'Istituto **è vietato acquisire immagini**, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. **Si configura, inoltre, come grave violazione al Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché alla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura** in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

#### Assistenti Familiari (Badanti)

Gli assistenti famigliari svolgono un compito essenziale nella presa in carico dell'utente. La collaborazione con questi operatori, alle dipendenze dell'utente e della famiglia, è favorita ed auspicata nei termini di un contributo alla conoscenza del malato, dei suoi bisogni psico-relazionali e assistenziali.

Nel corso degli interventi dei professionisti del Servizio ADI, gli assistenti famigliari, per quanto qualificati, sono invitati a rispettare gli ambiti di competenza degli operatori, cui spetta comunque il diritto/dovere di agire la propria autonomia e responsabilità professionale, pur in coerenza con l'auspicata integrazione fra professionisti del Servizio e care givers.



## Informazioni utili

### L'Istituto: edificio storico da vivere

Fu il Comune di Milano, all'inizio degli anni Trenta, a chiedere all'Arcivescovo, cardinale Ildefonso Schuster, la costruzione di un istituto per anziani, perché "cominciavano ad essere abbandonati e molti erano sfrattati dalla città". E il cardinale pensò alle Suore delle Poverelle, la congregazione fondata dal beato Luigi Palazzolo nel 1869. La cerimonia di posa della prima pietra ebbe luogo il 1° aprile del 1937.

**Nel 1998 l'Istituto Palazzolo è stato acquisito dalla Fondazione Don Carlo Gnocchi**, che, in linea con la missione del Beato Palazzolo, ha ulteriormente accentuato l'attenzione concreta ai bisogni degli anziani della città, avviando la ristrutturazione degli ambienti, potenziando e sviluppando la propria offerta di servizi. Partendo dalle solide basi gettate dalle **Suore delle Poverelle**, la Fondazione e tutti coloro che si sono avvicinati alla guida dell'Istituto hanno operato con un preciso obiettivo e un unico modello assistenziale: **curare, prendersi cura, farsi carico**. Questo ha significato dedicare la stessa attenzione ai bisogni sanitari, ma anche sociali e assistenziali di tutte le persone che si rivolgono alla struttura.

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

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

### Servizi disponibili per una risposta compiuta ai bisogni

L'Istituto Palazzolo, per vocazione e complessità, offre ulteriori Servizi di utilità prossimi sia all'utente che alla famiglia. Si citano qui di seguito i principali.

#### ➤ *Il Servizio Sociale*

Ha una funzione di sostegno e di aiuto all'utente, ai familiari, agli Amministratori di Sostegno e Tutori in particolare nella fase di informazione e di accoglienza nelle strutture sanitarie e socio sanitarie dell'Istituto.

Il Servizio svolge, nello specifico, le seguenti attività:

- accettazione domande di ricovero in RSA e gestione liste d'attesa;
- consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (invalidità civile, fornitura protesi e ausili);
- partecipazione ai programmi di continuità delle cure;
- collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali e con i familiari degli ospiti;
- rapporti con le Associazioni di Volontariato e di difesa dei diritti dei degenti.

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

***Il Servizio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00. Per richiedere un appuntamento con gli assistenti sociali è necessario fare riferimento al PASS (tel. 02 39703549).***

➤ *Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Aperta"*

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

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

Al suo interno sono operativi alcuni nuclei specialistici, ovvero:

- Nucleo Alzheimer "**Residenza Arcobaleno**" di 30 posti letto, destinato ad anziani affetti da demenza e con gravi turbe comportamentali per i quali è necessaria una organizzazione assistenziale specifica.
- Il Nucleo specialistico "**Aquiloni**" costituito da 30 posti letto, dedicato alle persone con Disordini della Coscienza (Stato vegetativo, Stato di Minima Coscienza) e il **Nucleo Specialistico Malattie Neurodegenerative** (Sclerosi Laterale Amiotrofica, Sclerosi Multipla) **con una** dotazione di 20 posti letto, si pongono come un'iniziativa unica nel loro genere nella città di Milano e tra le poche con finalità analoghe in Regione Lombardia.
- **Nucleo Protetto** per anziani con disturbi del comportamento.

**RSA "Aperta":** consiste nell'erogazione di servizi/interventi/prestazioni, erogati dall'Istituto, per una presa in carico integrata della persona residente al proprio domicilio.

I servizi/interventi/prestazioni sono erogabili sia presso sia presso l'abitazione della persona, sia presso la struttura (semi-residenzialità), in un'ottica di mantenimento e miglioramento del benessere. Le azioni, in relazione ai profili di bisogno definiti, costituiscono pacchetti di bassa, media o alta intensità, composti da prestazioni che rispondano ai bisogni delle persone. L'erogazione dei servizi avviene previa emissione di Voucher.

**Per informazioni sulla RSA ed RSA Aperta è necessario fare riferimento al PASS, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00 (tel. 02 39703549).**

➤ *Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA)*

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

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

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

Le Prestazioni offerte dal Servizio sono:

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

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

➤ *Poliambulatorio*

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

**Informazioni al Centro Unico Prenotazioni (tel. 02 39703465 – dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 16:00; email: [poliamb.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:poliamb.palazzolo@dongnocchi.it))**

➤ *Casa di Cura e UO di Cure Intermedie*

All'interno dell'Istituto sono operativi 107 posti letto in **Casa di Cura**, (accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale), suddivisi in diverse Unità Operative, ovvero: Medicina, Cure Sub Acute, Riabilitazione Specialistica. L'istituto dispone anche di una **Unità Operativa di Cure Intermedie** (75 posti letto accreditati).

Sia presso la Casa di Cura, che presso l'UO di Cure Intermedie è possibile effettuare ricoveri anche in regime privatistico. A tal fine è il ricorso a numerosi convenzioni con Enti o Assicurazioni.

**Informazioni presso Ufficio Accettazione Ricoveri (dal lunedì al venerdì, in presenza o telefonicamente, dalle ore 08:30 alle ore 17:00. Tel. +39 02 39703560 - 3260 – 3295; email: [cdc.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:cdc.palazzolo@dongnocchi.it))**

➤ *Ricoveri in Regime Privatistico*

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

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

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

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

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

**Informazioni presso Ufficio Accettazione Ricoveri (dal lunedì al venerdì, in presenza o telefonicamente, dalle ore 08:30 alle ore 17:00. Tel. +39 02 39703560 - 3260 – 3295; email: [cdc.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:cdc.palazzolo@dongnocchi.it))**

## ➤ *Centro Odontoiatrico*

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

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

**Informazioni presso Segreteria Centro Odontoiatrico (tel. 02 39703519, dal lunedì al venerdì, 09:30 - 12:30 e 13:30 -14:30; email : [odontoiatria.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:odontoiatria.palazzolo@dongnocchi.it).)**

## Parcheggi

L'Istituto è dotato di spazi adibiti a parcheggio con particolare attenzione ai posti destinati alle persone con disabilità. Il parcheggio è consentito solo nelle aree contrassegnate. Tutti i visitatori sono invitati a rispettare le indicazioni poste sulle singole aree di parcheggio al fine di agevolare: i passaggi delle vetture sanitarie (ambulanze, auto attrezzate); le soste dei veicoli di servizio dell'Istituto; le soste delle persone diversamente abili i cui mezzi siano dotati di contrassegno ufficiale. Sono disponibili anche parcheggi per motocicli e biciclette.

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

## Divieto di fumo

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3 così come modificato dall'art. 24 del D.Lgs. n. 6 del 12 gennaio 2016, è fatto divieto di fumare in tutti i locali interni/esterni dell'Istituto, fatte salve le aree fumatori individuate ed indicate da idonea cartellonistica e una sala fumatori, dotata di impianto di areazione e sanificazione dell'aria, allestita presso il locale Bar.

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

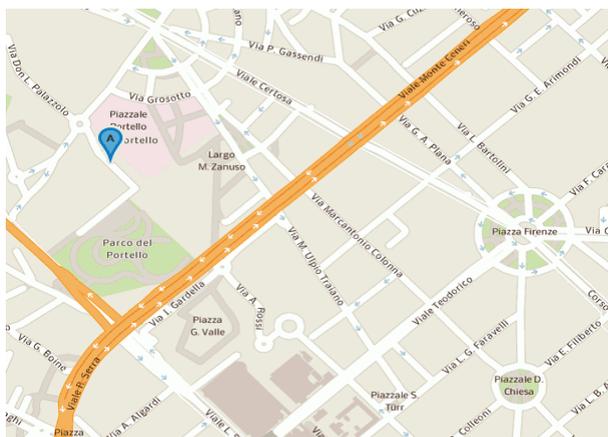
I trasgressori sono punibili con sanzioni amministrative secondo disposizione normativa. La sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna incinta, di lattanti o di bambini fino a 12 anni.

## Come raggiungere l'Istituto Palazzolo

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

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

E' servito dai seguenti mezzi pubblici:



- Linee tranviarie 14 – 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 “La Lilla” – Portello (Ex Alfa Romeo)

## Tutela e partecipazione

### Eguaglianza ed imparzialità

La filosofia della presa in carico dell'utente e della famiglia presso l'Istituto Palazzolo e le strutture afferenti si ispira ai valori inviolabili dell'uomo e della salvaguardia della sua dignità. Il Servizio viene erogato secondo i criteri dell'imparzialità, dell'obiettività e della giustizia. Sono assicurate e custodite la libertà di espressione, di credo, di orientamento di genere, e di pensiero.

### Tutela della Privacy

L'Istituto assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal **Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché dalla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali**. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Utente.

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

### Consenso informato alle cure

**Il consenso informato** è l'espressione della volontà del paziente che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il consenso informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.

Il consenso informato 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.

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

In Istituto è attivo **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ubicato nel corridoio del Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS), padiglione Montini – piano rialzato. L'URP è il punto di riferimento a disposizione degli utenti, famigliari, 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.

*L'URP è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00/13:00 e dalle 14:00 alle 15:30; recapiti: 02/39703234 – email: [urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it)*

### Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dalle Unità afferenti ai Servizi Territoriali; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento e affissi nei reparti/servizi. 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** ai referenti del Servizio.

### Comunicazione con gli utenti

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



## **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.

## Carta dei Diritti della Persona Anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società, non solo perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione, ma anche perché, in misura sempre crescente, costituiscono una risorsa umana attiva, un patrimonio di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Tale riconoscimento emerge dalla ricerca scientifica e sociologica più recente e dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone che raggiungono un'età anagrafica avanzata in buone condizioni psico-fisiche, tanto da poter fornire contributi a carattere innovativo.

Tuttavia l'anziano è anche, in certe condizioni, una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di maggiore tutela.

Perciò, certi principi, validi per la generalità dei cittadini, devono essere ribaditi ed integrati.

La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto dei suoi diritti: essa implica l'adempimento di una serie di doveri da parte della società, primo fra i quali l'individuazione di politiche che garantiscono l'integrazione sociale e la valorizzazione dei rapporti fra generazioni diverse nonché la partecipazione dell'anziano alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

### **La persona anziana al centro di diritti e doveri**

Non vi è contraddizione tra l'aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico e il proporre la declinazione e l'adozione di una Carta dei Diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all'azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa.

#### ***La persona anziana ha il diritto:***

- ❖ di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà;
- ❖ di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte;
- ❖ di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- ❖ di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio;
- ❖ di essere accudita e curata, quando necessario al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- ❖ di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni;
- ❖ di conservare relazioni con persone di ogni età;
- ❖ di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività;
- ❖ di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate e opportune di riattivazione, riabilitazione e socializzazione, senza discriminazioni basate sull'età;
- ❖ di essere salvaguardate da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita e aumentare il desiderio e il piacere di vivere;
- ❖ di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.

#### ***La società e le istituzioni hanno il dovere:***

- ❖ di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica;
- ❖ di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante;
- ❖ di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto;
- ❖ di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio garantendo il sostegno necessario, nonché -in caso di assoluta impossibilità- condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato;
- ❖ di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute;
- ❖ di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- ❖ di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare, attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- ❖ di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori sociosanitari;
- ❖ di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale;
- ❖ di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

# Allegato 1 - Questionario di customer satisfaction



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

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. Grazie!

Il questionario viene compilato in data ...../...../.....

- dall'assistito                       con l'aiuto di parenti/amici/assistente familiare  
 da un familiare                       con l'aiuto di un operatore

### INFORMAZIONI GENERALI

- Genere:             maschio                       femmina  
 Età (in anni compiuti) .....  
 Nazionalità:       italiana                       europea                       extraeuropea  
 Scolarità:         nessuna                       obbligo                       superiore                       laurea

Professione: .....

#### 1. E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DALL'ASL SU COME PUO' UTILIZZARE IL VOUCHER SOCIO SANITARIO?

- per nulla            poco            abbastanza            molto            non saprei/NR

#### 2. E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAGLI OPERATORI DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA E DAI PROFESSIONISTI DEL SERVIZIO ADI?

- per nulla            poco            abbastanza            molto            non saprei/NR

#### 3. INDICHI CORTESEMENTE QUALI PROFESSIONISTI SONO INTERVENUTI AL SUO DOMICILIO (anche più risposte)

- Infermiere            Fisioterapista            ASA/OSS            Medico di famiglia            Medico specialista            Altra professione

#### 4. ESPRIMA IL SUO LIVELLO DI GRADIMENTO SULL'INTERVENTO PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI DEL SERVIZIO ADI:

- |                                |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Operatore servizio accoglienza | per nulla                | poco                     | abbastanza               | molto                    | non sa/NR                |
|                                | <input type="checkbox"/> |
| Infermiere                     | per nulla                | poco                     | abbastanza               | molto                    | non sa/NR                |
|                                | <input type="checkbox"/> |
| Fisioterapista                 | per nulla                | poco                     | abbastanza               | molto                    | non sa/NR                |
|                                | <input type="checkbox"/> |
| ASA/OSS                        | per nulla                | poco                     | abbastanza               | molto                    | non sa/NR                |
|                                | <input type="checkbox"/> |
| Medico specialista             | per nulla                | poco                     | abbastanza               | molto                    | non sa/NR                |
|                                | <input type="checkbox"/> |
| Altro (specificare) .....      | per nulla                | poco                     | abbastanza               | molto                    | non sa/NR                |
|                                | <input type="checkbox"/> |

5. E' SODDISFATTO, IN GENERALE, DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ADI (fascia oraria delle prestazioni, accessibilità, puntualità, tempestività, cortesia, ecc...)?

per nulla  poco  abbastanza  molto  non saprei/NR

6. E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO CHE SI E' CREATO CON I PROFESSIONISTI DEL SERVIZIO?

per nulla  poco  abbastanza  molto  non saprei/NR

7. COME VALUTA L'EFFICACIA DEL SERVIZIO NELL'AFFRONTARE I PROBLEMI PIU' IMPORTANTI CHE SI SONO PRESENTATI DURANTE IL PERIODO DI ASSISTENZA?

insufficiente  sufficiente  discreta  buona  ottima  non saprei/NR

8. IN ASSENZA DELL'ASSISTENZA RICEVUTA CON IL VOUCHER SOCIO SANITARIO AVREBBE DOVUTO LASCIARE IL SUO DOMICILIO?

SI  NO

9. DOVE AVREBBE POTUTO RICEVERE LE CURE DI CUI AVEVA BISOGNO?

Ospedale  Casa di Riposo  Presso parenti/conoscenti  Altro  Non saprei/NR

10. NEL COMPLESSO, QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA RICEVUTO?

per nulla  poco  abbastanza  molto  non saprei/NR

11. COME GIUDICA LA QUALITA' DELLA SUA VITA IN QUESTO MOMENTO?

migliorata  come prima  peggiorata  non saprei/NR

12. COME VA IN GENERALE LA SUA SALUTE IN QUESTO MOMENTO?

bene  abbastanza bene  male  molto male  non saprei/NR

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi relativi al servizio da Lei fruito. **GRAZIE per la collaborazione.**

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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
 dal lunedì al venerdì  
 dalle ore 09:00/13:00 e dalle ore 14:00/15:30  
 Istituto Palazzolo – via Don Luigi Palazzolo 21  
 20149 MILANO  
 tel. 02/39703234  
 urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it



PRESIDIO NORD 1

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

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

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

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