Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ATS Milano
Città Metropolitana

Fondazione Don Carlo Gnocchi

Carta dei Servizi Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

ISTITUTO PALAZZOLO

Aggiornamento Settembre 2026 Rev. 19

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

Presentazione del Centro

La storia

Nel cuore del quartiere di City Life, l'Istituto rappresenta da sempre una delle realtà cardine nell'area del milanese per la gestione dei bisogni dell'età geriatrica e per lo sviluppo e il mantenimento delle autonomie degli anziani.

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 viene acquisito dalla Fondazione Don Gnocchi ETS che, in linea con la missione originaria, ne sviluppa la vocazione,aprendosi a innovative forme di servizio di prossimità, di cura e di assistenza per dare risposta ai bisogni emergenti della comunità.

Palazzolo oggi

Nel tempo, l'offerta si è ampliata fino ad includere l'area della clinica, della diagnosi e della riabilitazione anche del paziente giovane e adulto. Percorsi sanitari e sociosanitari Integrati e 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 delle fragilità.

Servizi principali

Noto per la storica **Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani (578 posti letto)**, cui afferiscono **due nuclei specialistici** per persone affette da **Alzheimer** e **due Nuclei Protetti** per anziani con disturbi cognitivi e del comportamento, l'Istituto offre al suo interno anche due nuclei, uno per **l'accoglienza di persone in stato vegetativo**, che afferisce al Dipartimento delle Gravi Cerebrolesioni Acquisite della Fondazione e un nucleo per perso-ne affette da **patologie neuromotorie degenerative**; presso l'Istituto è anche operativo anche un **Hospice**, parte integrante della Rete Regionale delle Cure Palliative della Regione Lombardia e della Rete Locale delle Cure Palliative dell'ATS di Milano.

Sono inoltre attive un **Reparto di Cure Intermedie (101 posti letto)** con annesso nucleo per i ricoveri in regime privatistico, una **Casa di Cura (107 posti letto)** composta dalle Unità Operative di Medicina, Cure Sub Acute e Riabilitazione.

Accanto all'offerta in regime di ricovero si colloca- no innovativi servizi di natura non residenziale: un **Centro Diurno Integrato** capace anche di accogliere, in un ambiente protetto, anziani con compromissioni parziali o gravi delle autonomie e della cognitività e ancora: **Cure Domiciliari, RSA Aperta, Unità di Cure Palliative Domiciliari, Servizi ambulatoriali multi specialistici riabilitativi** comprensivi di un **Servizio di Informazione e Valutazione Ausili (SIVA)**.

Un edificio storico da vivere

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 di221.691 metri cubi. Ha un polmone verde interno di11.750 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) esezione Montini (in ricordo dell'Arcivescovo di Milano diventato poi Papa Paolo VI). Ogni sezione è costituita da cinque piani di degenza collegati, nella parte finale, dalla grande Chiesa dell'Istituto. Ai piani di degenza si aggiunge il seminterrato, che ospita i servizi generali.

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.

SERVIZIO BAR E PICCOLA DISTRIBUZIONE

DIVIETO DI FUMO

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n.3, 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.

DISPONIBILITÀ DI PARCHEGGI INTERNI

L'Istituto è dotato di spazi adibiti a parcheggio con particolare attenzione ai posti destinati alle persone disabili. Il parcheggio è consentito solo nelle aree contrassegnate. Sono disponibili anche parcheggi per motocicli e biciclette.

Riferimenti principali

Centralino	**02/39701**	
CUP	**02 /39701**	poliamb.palazzolo@dognocchi.it
Servizio Unico Accoglienza Ricoveri	**02/39703317**	suar.palazzolo@dongnocchi.it
Servizio Sociale	**02.39703225-3661 3234-3311-3352**	rsa.palazzolo@dongnocchi.it
Ufficio Relazioni con il Pubblico	**02/39703366**	urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it
Servizi Territoriali	**02/38253101**	Rsa.aperta.mi.palazzolo@dongnocchi.it Adi.mi.palazzolo@dongnocchi.it Cpd.mi.palazzolo@dongnocchi.it

La struttura organizzativa del Centro

Direttore Area Territoriale Nord	**Antonio Troisi**
Responsabile di Struttura	**Federica Piazzolla**
Direttore Sanitario	**Chiara Carla Monti**
Responsabile SITREA (ad interim)	**Giorgio Oltremarini**

Lo staff

La Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS 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 dell'UdO RSA – Istituto Palazzolo è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Direttore Sanitario **– Chiara Carla Monti**
Responsabile SITREA – **Maria La Corte**
Medico Responsabile RSA Tipica – **Beatrice Merlo**
Medico Responsabile Nucleo Stati Vegetativi e Nucleo Malattie *Neuromuscolari – RSA* – **Roberta Grisetti**
Medico Responsabile Nucleo Alzheimer – **Beatrice Merlo**

Gli operatori dell'Istituto sono dotati di un **cartellino di riconoscimento** che consente 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:

1. Offerta e struttura organizzativa della Residenza

Articolata in due sezioni, **Montini** e **Generosa**, l'RSA dell'Istituto Palazzolo, costituita da 578 posti letto, autorizzata al funzionamento con Delibera n. 443 del 28/03/2012 e accreditata dalla Regione Lombardia con Deliberazione della Giunta Regionale n. XII/2091 del 25/03/2024, è in grado di accogliere:

- Ospiti con media-grave compromissione motoria e/o cognitiva;
- Ospitalità temporanea o definitiva per anziani autosufficienti;
- Persone affette da disturbi comportamentali e fragilità cognitiva con rischio di allontanamento.

Al suo interno sono operativi nuclei specialistici:

- **Due nuclei Alzheimer** con 54 posti letto destinati ad anziani affetti da demenza e con gravi turbe comportamentali per i quali è necessaria una pratica assistenziale specifica. Il reparto prevede camere da 1, 2 o 3 posti letto, dotate di impianto di erogazione ossigeno centralizzato, di raffrescamento dell'aria e di un sistema di videosorveglianza, a tutela della sicurezza degli ospiti (nel rispetto del regolamento UE n. 2016/679). I Nuclei sono collegati a un giardino protetto (Giardino Alzheimer), progettato per favorire, nei momenti di relax, il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali in un ambiente rassicurante a contatto con la natura. Il reparto dispone anche di una palestra. Il ricovero è oggetto di valutazione periodica da parte del Medico Responsabile: la permanenza nel Nucleo, infatti, non è considerata a tempo indefinito in quanto le attività sanitarie, riabilitative e dell'animazione proposte, sono volte alla gestione e al possibile miglioramento dei disturbi cognitivo-comportamentali che hanno determinato il ricovero.

Altri due nuclei – limitrofi e operativi all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale in locali dedicati e separati da altri reparti della RSA – sono costituiti da 52 posti letto complessivi, di cui 44 accreditati e a contratto per il nucleo di Accoglienza per Persone in Stato Vegetativo. Di seguito le principali attività svolte al loro interno:

- **Nucleo di Accoglienza per Persone in Stato Vegetativo:** la finalità del Nucleo è la presa in carico di persone con Disordini della Coscienza (DOC) nella fase degli esiti (Stato Vegetativo) al termine del loro percorso riabilitativo come da normativa regionale DGR 4222 del 2012. È composto da 44 posti letto tutti dotati di attrezzatura specifica (letti elettrici articolati, materassi antidecubito, sistema solleva persone a binario, vuoto e ossigeno in ogni postazione, sistemi di bronco aspirazione, locale per il bagno assistito, palestra di piano, sala multifunzionale per stimolazioni multisensoriali, tisaneria dedicata ai familiari, spazi comuni per familiari e degenti). Il personale sanitario è strutturato e adeguatamente formato. Il Nucleo prevede camere da 1 o 2 posti letto (con l'eccezione di 2 stanze da 3 posti letto), dotate di impianto di erogazione ossigeno centralizzato, sistema di broncoaspirazione (vuoto) centralizzato e di sistema di raffrescamento.

- **Nucleo Malattie Neuromuscolari** accoglie persone affette da Malattia del Motoneurone (o Sclerosi Laterale Amiotrofica - SLA) che presentano un progressivo danno neuromotorio, insufficienza respiratoria, disartria/anartria, disfagia con necessità di utilizzo di ausili e presidi di difficile gestione al domicilio sempre nel rispetto della volontà della persona nell'accettare o meno manovre invasive e nel comportarsi di conseguenza con interventi terapeutici e diagnostici. Il Nucleo prevede camere da 1 o 2 posti letto dotate di impianto di erogazione ossigeno centralizzato, sistema per broncoaspirazione (vuoto) centralizzato e di sistema di raffrescamento.

L' EQUIPE

La RSA garantisce l'assistenza socio-sanitaria secondo le indicazioni previste dai criteri di accreditamento delle RSA della Regione Lombardia attraverso una équipe multidisciplinare di cui fanno parte le figure seguenti e che dispongono di tutti i titoli e abilitazioni professionali previste dalla normativa vigente.

- medico
- coordinatore di reparto
- infermiere
- fisioterapista
- educatore o animatore
- operatori con titolo di ASA o OSS.

In particolare per gli ospiti in stato vegetativo è garantita anche la presenza di: presenza di medici con specializzazione secondo normativa, psicologo, neuropsicologo, musicoterapista, assistente sociale.

2. Modalità di accesso e criteri di ammissione

L'accesso all'RSA avviene previa compilazione della Domanda di Accoglienza disponibile presso il SUAR (Servizio Unico Accoglienza Ricoveri) o sul sito web aziendale al link dedicato dell'Istituto Palazzolo (www.dongnocchi.it). Attraverso il SUAR è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso e per la predisposizione della documentazione necessaria. Previo appuntamento è inoltre possibile visitare la struttura. La domanda di accoglienza debitamente compilata dovrà essere restituita all'indirizzo e-mail rsa.palazzolo@dongnocchi.it oppure presso il Servizio previo appuntamento telefonico al 02.39703352. Il SUAR è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 08.30 alle 10.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00.

DOCUMENTAZIONE DA COMPILARE

- Regolamento economico finanziario (integrazione alla carta dei servizi)*;
- Dichiarazione di impegno economico oppure Impegnativa economica del Comune di Milano*;
- Tabella delle tariffe;
- Consenso informato al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del D. Lgs.196/2003 e del Regolamento UE 679/2016.

*Il Regolamento economico finanziario, la Dichiarazione di impegno economico ed il Contratto di Ingresso in RSA sono i documenti di riferimento, unitamente alla Carta dei Servizi, per la descrizione esaustiva della struttura e dell'offerta, per la definizione dei diritti e dei doveri dell'Ospite e per ogni altra informazione atta a favorire una migliore permanenza in RSA.

DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE

- Domanda di inserimento unificata presso le RSA della ATS della città Metropolitana di Milano a cui devono essere allegati:
- carta identità/permesso di soggiorno se cittadino extracomunitario, in corso di validità;
- certificato di residenza o atto sostitutivo di notorietà (autocertificazione);
- tessera sanitaria;
- eventuali esenzioni;
- verbale o domanda di invalidità;
- tutela giuridica della persona se attivata;
- eventuali accertamenti clinici diagnostici recenti (solo ultimi sei mesi);
- (relazioni geriatriche – UVA CDCD);
- Scheda Sanitaria di ingresso presso le RSA della ATS della città Metropolitana di Milano – a cura del Medico curante.

VALUTAZIONE DELLA DOMANDA E LISTE D'ATTESA

La valutazione della domanda di ingresso in RSA viene effettuata da un'équipe medico-socio-assistenziale interna che definisce modalità e tempi del ricovero. La lista d'attesa è gestita sulla base dei seguenti criteri: complessità sanitaria, fragilità della rete sociale, continuità assistenziale, cronologia della presentazione delle domande e residenza. **La struttura si riserva di riconoscersi non idonea alla cura dei pazienti che particolari caratteristiche cliniche.**

Per le **persone con Disturbi della Coscienza**, l'accesso è normato da specifiche linee guida emanate da Regione Lombardia con DRG IX/4222 del 25/10/2012; si riportano in sintesi i criteri generali di ammissione:

- Diagnosi di Stato Vegetativo;
- Certificazione di aderenza ai criteri previsti dalla normativa regionale rilasciata dallo Specialista dimettente a conclusione della fase ospedaliera/riabilitativa;
- Validazione formale da parte dell'ATS competente prima della dimissione ospedaliera/riabilitativa attraverso l'acquisizione della scheda di valutazione (SV) compilata dallo specialista che propone

l'ammissione al percorso assistenziale dedicato, integrata dalle relazioni cliniche che documentino l'esistenza, la natura e la data dell'evento indice.

Per le **persone con patologie neurodegenerative** (SLA/Malattia del Motoneurone) l'accesso è normato da specifiche procedure a partire dalla D.G.R. n°10160/2009 e circolari attuative. L'autorizzazione al ricovero in RSA viene rilasciata da ATS Milano Città Metropolitana. Spetta alla RSA richiedere l'autorizzazione utilizzando l'apposita modulistica. Per formalizzare la domanda di ricovero in RSA è necessaria la documentazione seguente:

- Relazione sanitaria dell'ospedale o certificazione che attesta il primo riconoscimento delle patologie SLA o Malattia del Motoneurone;
- Relazione sanitaria aggiornata sulle condizioni attuali del paziente;
- Copia dei documenti: tessera sanitaria, documento d'identità, verbale d'invalidità, esenzione ticket per prestazioni sanitarie.

RETTE E SERVIZI ACCESSORI

Nucleo	Tariffa
Tutti i nuclei standard camere singole	€ 89,00
Tutti i nuclei standard camere a 2 posti letto	€ 80,00
Tutti i nuclei standard camere a 3 - 4 posti letto	€ 79,00
4°B-C Montini camera a 1 - 2 posti letto	€ 89,00
4°B Montini camera a 3 - 4 posti letto	€ 86,00
Nucleo Alzheimer camera a 1-2 posti letto	€ 89,00
Nucleo Alzheimer camera a 3-4 posti letto	€ 86,00
Nucleo Protetto Rialzato Montini	€ 89,00
Nucleo Protetto Rialzato Generosa	€ 86,00
RSA Tipica pazienti ad alta complessità	€ 104,00

ALTRE PRESTAZIONI E SERVIZI ACCESSORI	Tariffa
Spese amministrative d'uscita	€ 201,00
Giornate di mancato preavviso-fino ad un max di 7 gg	Tariffa in vigore nel reparto
Parrucchiere:	
• Taglio aggiuntivo (oltre a quello previsto per contratto)	€ 12,00
• Tinta	€ 12,00
• Messa in piega	€ 10,00
• Permanente	€ 25,00
• Shampoo (se con piega è compreso)	€ 4,00
• Balsamo	€ 4,00
2° copia Fasas e successivo	€ 50,00

Note: La prima copia del Fasas è gratuita.

.

3. Al momento dell'ingresso in struttura

Al momento dell'ingresso, come previsto dalla normativa regionale, deve essere firmato il "Contratto d'Ingresso" e consegnati in originale presso la Segreteria del Servizio Sociale Carta d'Identità, Tessera Sanitaria, eventuali Esenzioni ticket. Il Servizio Sociale provvederà al cambio del Medico di Medicina Generale. **L'ospite è infatti preso in carico dal Medico Responsabile del Reparto di RSA in cui è inserito.**

L'ospite ed i suoi familiari, vengono successivamente accompagnati dagli operatori del Servizio Sociale nel Reparto di destinazione dove vengono accolti dal Medico e Coordinatore che provvederanno a:

- presentare il team di reparto e gli ospiti;
- 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 all'ospite e ai familiari per i contatti e per la reciproca conoscenza.

L'èquipe di reparto valuta l'efficace inserimento e adattamento dell'ospite. Eventuali trasferimenti in altra camera/reparto (con caratteristiche di comfort analoghe) possono avvenire, in qualsiasi momento nel corso della degenza in struttura, a discrezione dell'équipe al fine di salvaguardare il benessere di ciascun ospite e il clima sereno ed equilibrato di ciascun reparto.

4. Vivere in RSA: caratteristiche dell'assistenza

IL FASCIOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO (FASAS)

Per ogni ospite viene attivato un Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (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

Il medico è il responsabile clinico di ogni ospite; il coordinatore di reparto è il responsabile organizzativo e assistenziale di tutte le attività svolte in reparto.

Le prestazioni sanitarie garantite sono quelle mediche e infermieristiche di base: controllo della salute e dei fattori di rischio, prescrizione e somministrazione delle terapie farmacologiche, tutela della nutrizione, cura del dolore, prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito, interventi di medicina preventiva, sorveglianza, cura della persona. L'attività riabilitativa è orientata al mantenimento delle funzioni quotidiane, alla prevenzione della disabilità evitabile, al supporto protesico, alla gestione e verifica degli ausili utili alla mobilità. Tutti gli ospiti ricevono una valutazione professionale multidimensionale ripetuta periodicamente.

L'équipe opera in modo integrato, definendo per ogni persona un Progetto Individuale e un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). L'assistenza viene garantita nell'arco delle 24 ore e ogni giorno dell'anno, orari durante i quali sono sempre presenti infermieri e operatori ASA/OSS. Durante la notte e nei giorni festivi è sempre presente un medico di guardia. In presenza di eventi acuti di malattia, di urgenze cliniche intercorrenti o di grave instabilità di malattie preesistenti, vengono garantiti i primi interventi di stabilizzazione, decidendo poi con la persona o la famiglia l'opportunità di proseguire le cure in RSA o di proporre il ricovero ospedaliero. In caso di necessità e secondo le decisioni del medico curante, la persona ricoverata può avvalersi dei servizi ambulatoriali di consulenza specialistica e di riabilitazione operativi presso l'Istituto Palazzolo, previa emissione di impegnativa SSN.

ASSISTENZA SANITARIA, FARMACI, PRESIDI E AUSILI

Durante il ricovero ogni persona ha diritto alla fornitura gratuita di farmaci, presidi per l'incontinenza, presidi per la prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito. Tutti i letti di degenza sono provvisti di materasso per la prevenzione delle lesioni da decubito. Si tratta di materassi statici in poliuretano ad alta densità e termo-conformabili, in linea con le più aggiornate indicazioni della letteratura scientifica. In persone ad alto rischio di lesioni da decubito o con lesioni di particolare gravità possono essere utilizzati presidi dinamici ad aria e pressione alternata, in relazione alla valutazione clinica dell'équipe di reparto. Per agevolare i trasferimenti

letto-sedia degli ospiti totalmente dipendenti e per ridurre i pericoli, tutti i reparti dispongono di sollevatori meccanici a carrello o a soffitto. Esami di laboratorio, visite specialistiche e accertamenti diagnostici strumentali sono prescritti con impegnativa SSN. Le relative prestazioni saranno esenti dal ticket se la persona ha già uno o più tesserini di esenzione in corso di validità. In caso contrario saranno addebitati alla persona i costi relativi. La RSA dispone di **carrozzine e ausili standard** per la mobilizzazione; eventuali ausili personalizzati per la postura o la mobilizzazione possono essere prescritti dal "medico prescrittore" e richiesti tramite ATS Milano Città Metropolitana, secondo le procedure previste a norma di legge.

LA GIORNATA TIPO

Di seguito è rappresentata la scansione di una "giornata tipo" in RSA. L'articolazione del tempo e delle attività si intende come "osservata di norma", in quanto sempre subordinata alle contestuali necessità dell'ospite, alle indicazioni specifiche contenute Fascicolo Assistenziale e Sanitario, alla programmazione/organizzazione di ciascun reparto.

- DALLE 7.00 - ALZATE DIFFERENZIATE
- 8,00 - 9,30 - TEMPO COLAZIONE
- 09,30 - 12,00 - TEMPO ATTIVITA'
- 10,30 11,00 - TEMPO DELL' IDRATAZIONE
- 12,00 - 13,30 - TEMPO PRANZO
- DALLE 13,30 - INIZIO TEMPO RIPOSO
- 14,15 16,00 - TEMPO ATTIVITA' POMERIDIANO
- 16,00-16,30 - TEMPO DELLA MERENDA E DELL' IDRATAZIONE DISTRIBUZIONE DI BEVANDE E ALIMENTI (YOUGURT, BUDINI…)
- 18,00 - 19,00 - TEMPO DELLA CENA
- 20,00 - 21,00 - MESSA A LETTO DIFFERENZIATA: A SECONDA DEI DESIDERI E BISOGNI DELL'OSPITE (POSSIBILITA'DI VISIONE TV, LETTURA, CONVERSAZIONE).

ALL'INTERNO DELLE FASCE ORARIE INDIVIDUATE NELL' ARCO DELLE 24 ORE SI DECLINA IL PIANO DI LAVORO STRUTTURATO PER LE FIGURE ASSISTENZIALI.

La riabilitazione individuale o di gruppo viene effettuata a cicli, esclusivamente su indicazione del medico specialista della struttura e in conformità con quanto stabilito nel Programma Riabilitativo Individuale (PRI).

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. Tutta la biancheria personale e gli abiti devono essere contrassegnati al fine di poterne identificarne l'appartenenza. Gli ospiti non stabilmente costretti a letto sono vestiti quotidianamente dal personale con abbigliamento da giorno. A tutti gli ospiti viene garantito il necessario supporto all'igiene personale, in proporzione alle autonomie residue.
Il taglio dei capelli, la manicure e la pedicure vengono programmati con cadenza periodica da parte del Coordinatore di reparto. La prestazione avviene di norma, per tutti gli ospiti bimestralmente ed il costo è compreso nella retta. Per gli ospiti maschi il servizio di barbiere (rasatura della barba) è garantito ogni qualvolta necessario ed è anch'esso compreso nella retta. I servizi aggiuntivi di taglio, messa in piega, permanente, tinta vengono effettuati su richiesta dell'ospite o dei parenti dello stesso, sono a pagamento come evidenziato nella tabella delle tariffe nel presente documento al paragrafo "Rette e servizi accessori".

IL SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio Sociale ha una funzione di sostegno e di aiuto all'ospite, ai familiari, agli Amministratori di Sostegno e Tutori, in particolare svolge, nello specifico, le seguenti attività:

- promozione di attività ed iniziative per il miglioramento della qualità della vita degli ospiti;
- collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali e supporto ai familiari degli ospiti in modo particolare per le pratiche connesse alla convenzione stipulata con il Comune di Milano;
- attivazione di progetti di continuità delle cure e di dimissioni protette;
- collegamento e condivisione di informazioni con i servizi sociali e di accoglienza dei Centri di Fondazione;
- collaborazione con le Associazioni di Volontariato area Cronicità, Anziani, Disabili, Malati Oncologici.

Presso il Servizio Sociale è attivo un servizio di Segreteria che in collaborazione con gli Assistenti Sociali si occupa di dare supporto ai familiari/ADS per innumerevoli pratiche come ad esempio:

- invalidità civile;
- fornitura protesi ed ausili;
- rinnovo documenti ospiti ed esenzioni;
- dismissioni utenze e alloggi ALER degli ospiti che non hanno una rete familiare;
- trasferimenti di residenza presso la struttura.

La segreteria del Servizio Sociale è contattabile dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00 al numero: 02.39703445.

Presso il Servizio Sociale, inoltre, 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 8.30 alle 10.00 e dalle 14.30 alle 16.00.

Per richiedere un appuntamento con gli assistenti sociali è necessario telefonare al numero 02.39703225-3661-3234-3311 oppure inviare richiesta via email all'indirizzo rsa.palazzolo@dongnocchi.it.

INTERVENTI DI ARRICCHIMENTO DEL TEMPO, SOCIALIZZAZIONE, LABORATORI ED EVENTI

Oltre alle normali attività di animazione e educazione svolte nei reparti, il Servizio Animazione organizza interventi orientati a favorire la socializzazione e creare interesse alla partecipazione attiva alla vita quotidiana nell'Istituto. Propone attività trasversali o indirizzate ad ospiti con interessi specifici, di tipo socioculturale (letture, ascolto di musica, racconti e poesie, ecc.), socio-ricreativo (uscite e gite sul territorio, feste, giochi), cognitivo (giochi mnemonici), creativo (laboratori manuali ed espressivi). Le attività di laboratorio sono organizzate nei reparti o nei locali del Servizio Animazione e sono aperte alla partecipazione di tutti. Sono progettate e gestite insieme a operatori, volontari, tirocinanti e con il servizio religioso e trovano completamento nell'organizzazione periodica di piccoli e grandi eventi che arricchiscono la vita dell'Istituto, dell'anno e consolidano il rapporto con la comunità e il territorio.

CONSULENZA PSICOLOGICA

Il Servizio di Psicologia è trasversale all'Istituto e si occupa di ospiti e familiari. Le consulenze psicologiche avvengono su richiesta dei reparti per sostenere situazioni o momenti di particolare fragilità; gli psicologi operano in sinergia con le équipes di reparto e in linea con le indicazioni dei Progetti Individuali. L'obiettivo prioritario del servizio è di accompagnare le famiglie a sostenere consapevolmente i disagi e le difficoltà inevitabilmente collegate alla scelta di ricoverare in RSA un proprio congiunto, alla preparazione al distacco nelle situazioni più gravi, all'accompagnamento della fine della vita di una persona cara. Sono possibili valutazioni diagnostiche, colloqui individuali di sostegno, psicoterapia individuale e di gruppo per degenti, incontri di sostegno di gruppo.

IL POLO VOLONTARI

Il Polo Volontari è la struttura di riferimento per tutti i volontari che operano all'interno dell'Istituto rispondendo ai diversi bisogni degli ospiti. I volontari svolgono attività di vario tipo a seconda delle proprie attitudini e disponibilità: garantendo la propria presenza continuativa o in alcuni giorni della settimana, in occasione di gite o uscite sul territorio, fornendo supporto durante la somministrazione dei pasti, accompagnando e sostenendo l'ospite durante le visite specialistiche all'esterno, collaborando alle varie attività di animazione, promuovendo eventi culturali e momenti di socializzazione. Ogni volontario svolge un percorso di crescita attraverso formazione specifica e azioni di tutoring con la referente del Volontariato.
Nell'ambito del Polo Volontari offrono il loro contributo alcune realtà del volontariato tra cui: l'Associazione "Amici di Don Palazzolo Onlus", l'Associazione Presenza Amica" che opera all'interno dell'Hospice.

ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE

La S. Messa è officiata nella Chiesa della Struttura alle ore 16:30 (feriale e festivo) e alle ore 10:00 (festivo), il cappellano del Centro offre assistenza spirituale a chi lo desidera. Per i pazienti di altra confessione religiosa è consentito l'accesso ai ministri del credo di appartenenza, nel rispetto dei regolamenti di Istituto e delle buone norme di convivenza.

5. Servizi Alberghieri e comfort

COMFORT DEI REPARTI/NUCLEI

I reparti di degenza RSA sono suddivisi in nuclei (massimo 31 posti letto) con camere a uno, due, tre, quattro letti, locali per l'infermeria, ambulatori medici, tisanerie, sale da pranzo, servizi igienici per gli ospiti (nella misura massima di 1 ogni 4 ospiti) e un bagno assistito per ogni nucleo. In sinergia con gli altri comparti dell'Istituto, è possibile fruire di una biblioteca, sale polifunzionali adibite ad attività ricreative e culturali. I locali comuni dei nuclei sono dotati di televisore. I reparti beneficiano di un sistema di raffrescamento comune. È inoltre disponibile un ampio spazio esterno costituito da un porticato e cortili piantumati, attrezzati con gazebo, panchine e fontana. Alcuni nuclei offrono un sistema di accesso diretto alle balconate della grande Chiesa dell'Istituto.

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. 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 il nutrizionista dell'Istituto. Il processo di ristorazione è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa. Il menù può essere personalizzato aderire alle esigenze alimentari, o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e orari di somministrazione. La verifica del gradimento da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction almeno annuale. Sono sempre disponibili nei reparti i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

- **MENÙ TIPO – ESEMPIO SETTIMANA MENÙ ESTIVO**

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	GNOCCHI ALLA ROMANA FILETTO DI NASELLO ALLA LIVORNESE POLPETTE FAGIOLINI	CREMA DI SPINACCI FRITTATA CON RICOTTA MORTADELLA INSALATA DI CECI
MARTEDI'	PASTA ALLA NORMA LONZA IN SALSA TONNATA POLPETTE TRIS DI VERDURE	MINESTRONE CON ORZO STRUDEL POMODORO E FROMAGGIO FONTAL CAROTE PREZZEMOLATE
MERCOLEDI'	PASTA ALLA LIGURE INSALATA DI TACCHINO POLPETTE POMODORO IN INSALATA	VELLUTATA DI PISELLI SUPREME DI POLLO SALAME MILANO ZUCCHINE
GIOVEDI'	GNOCCHI POMODORO E BASILICO BOCCONCINI DI POLLO CON VERDURE POLPETTE CAPONATA DI VERDURE	CREMA DI CIPOLLE CAPRINO EMMENTHAL SPINACI ALL'OLIO
VENERDI'	LINGUINE AL TONNO FILETTO DI PASSERA PANATO POLPETTE PISELLI ALLA FRANCESE	CREMA DI CAVOLFIORI PIZZA POLLO LESSO COSTE
SABATO	RISOTTO ALLO ZAFFERANO ARISTA AL ROSMARINO POLPETTE INSALATA DI FAGIOLI	PASSATO DI CAROTE INSALATA DI TOTANO FREDDA FORMAGGIO ITALICO ZUCCHINE

DOMENICA	INSALATA DI RISO COSCIA DI POLLO CON PEPERONI POLPETTE FAGIOLINI E CAROTE **DOLCE**	VELLUTATA DU VERDURE GATEAUX DI PATATE SUPREME DI POLLO ERBETTE

- **ALTERNATIVE PRANZO/CENA**

	PRANZO	**CENA**
PRIMI PIATTI	PASTA IN BIANCO O AL POMODORO RISO IN BIANCO O AL POMODORO PASTINA IN BRODO	PASTA IN BIANCO O AL POMODORO RISO IN BIANCO O AL POMODORO MINESTRINA IN BRODO
SECONDI PIATTI	PROSCIUTTO COTTO CRESCENZA FORMAGGIO SPALMABILE POLPETTE DEL GIORNO	PROSCIUTTO COTTO CRESCENZA FORMAGGIO SPALMABILE Per andare incontro alle esigenze degli ospiti si propongono alcune ulteriori variazioni secondo il seguente schema: - LUNEDI': ~~POLPETTE~~ MORTADELLA - MARTEDÌ: ~~SPALMABILE~~ FONTAL - MERCOLEDI': – ~~POLPETTE~~ SUPREME DI POLLO - GIOVEDI': ~~SPALMABILE~~ EMMENTAL - VENERDI': ~~POLPETTE~~ POLLO LESSO - SABATO: ~~SPALMABILE~~ FORMAGGIO ITALICO - DOMENICA: ~~POLPETTE~~ SUPREME DI POLLO
CONTORNI	PURÈ DI PATATE PATATE LESSE CAROTE LESSE	PURÈ DI PATATE PATATE LESSE CAROTE LESSE
FRUTTA	FRUTTA FRESCA DI STAGIONE FRUTTA COTTA MOUSSE DI FRUTTA YOGURT	FRUTTA FRESCA DI STAGIONE FRUTTA COTTA MOUSSE DI FRUTTA YOGURT
	PANE INTEGRALE GRISSINI	PANE INTEGRALE GRISSINI

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 gradevoli giardini interni. La gestione è affidata ad una società esterna. Presso l'esercizio è possibile fare piccoli acquisti di beni commestibili o di uso comune. In tutti i piani, sia della Sezione Generosa che Montini, in prossimità degli ascensori ad uso pubblico, sono collocati dei distributori automatici di bevande.

PULIZIE AMBIENTI

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti è appaltato ad una società esterna di comprovata esperienza in ambito ospedaliero, scolastico e della Pubblica Amministrazione. Le attività sono programmate e sottoposte a verifiche periodiche per assicurare la qualità degli interventi. I prodotti, le tecniche e gli strumenti utilizzati sono innovativi e il personale qualificato si rapporta costantemente con il Referente dei Servizi Alberghieri e con i Coordinatori dei reparti; questo, 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 almeno annuale. Sono sempre disponibili nei reparti i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

LAVANDERIA

La retta della RSA comprende il lavaggio della biancheria piana. 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.

PARRUCCHIERE

Gli ospiti possono fruire di servizi aggiuntivi a pagamento, oltre quelli compresi nella retta. Per i dettagli si rimanda al paragrafo, di cui sopra, dedicato alla cura della persona. Le tariffe sono quelle indicate al paragrafo "Rette e Servizi Accessori". In considerazione della normativa fiscale in merito alla fatturazione elettronica, le modalità di pagamento di questo servizio avvengono secondo una procedura specifica richiedibile al Coordinatore del reparto o suo delegato.

OGGETTI E BENI PERSONALI

- L'Ospite è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà. La RSA declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. Come indicato nel regolamento sottoscritto al momento dell'accettazione della domanda di ricovero, si chiede di non lasciare nelle camere denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore. La struttura offre la possibilità di depositare piccole somme di denaro in contanti presso la cassaforte dell'Istituto.
- 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 del Servizio Prevenzione e Protezione dell'Istituto di cui l'Ospite conserva la responsabilità personale.
- **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**. Sarà invece cura del medico e del coordinatore infermieristico segnalare alla persona o alla famiglia eventuali problemi collegati all'usura di questi dispositivi o alla loro perdita di efficacia o utilità nel tempo, affinché la famiglia provveda alle necessarie sostituzioni o adattamenti.

6. Informazioni utili

ORARI DI VISITA

Per quanto riguarda le visite di parenti e amici, è consigliabile che la loro frequenza e durata siano contenute in limiti di tempo ragionevoli, per non ostacolare le attività dei reparti e per non disturbare la tranquillità dei degenti. Come previsto dai requisiti di accreditamento della Regione Lombardia, **è consentito l'accesso alla RSA dalle ore 08:00 alle ore 20:00.** La raccomandazione ai parenti e visitatori è quella di privilegiare i seguenti orari: **tutti i giorni dalle ore 10:30 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:30.** L'accesso al di fuori degli orari previsti, può avvenire solo per ospiti in gravi condizioni, previa autorizzazione del Medico Responsabile e comunicazione al Coordinatore Infermieristico. **I bambini in età inferiore ai 12 anni dovranno essere accompagnati da un adulto, che ne è responsabile.** I parenti o i conoscenti possono accompagnare l'ospite negli spazi comuni previo avviso al personale; il rientro dell'ospite al reparto deve essere segnalato al personale per la necessaria presa in carico.

TELEFONO

In caso di necessità, l'utenza può richiedere in Portineria di usufruire del telefono.

POSTA

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari dalla Portineria dell'Istituto. La corrispondenza in partenza, in assenza di familiari, amministratore di sostegno o tutori, deve essere consegnata al Coordinatore di Reparto.

TRASFERIMENTI E USCITE

I permessi di uscita temporanea possono essere concessi, senza preventive limitazioni, in assenza di controindicazioni di natura medica, a seguito di richiesta presentata dall'Amministratore di sostegno o dall'ospite o dal firmatario del contratto, tramite compilazione dell'apposito modulo. Devono essere concordati con il medico che ha in carico l'ospite e comunicati al coordinatore.

Eventuali trasferimenti per ricoveri ospedalieri e/o esami richiesti dal Medico Responsabile della struttura, sono a carico dell'Istituto. **Il Servizio di trasporto, al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione o per trasferimenti non disposti dal medico della struttura è a carico dell'ospite o dei familiari.**

ASSISTENTI FAMILIARI (BADANTI)

La presenza di personale di assistenza direttamente retribuiti dalle persone o dalle famiglie (badanti, assistenti familiari) dovrà essere preventivamente autorizzata dalla Direzione 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 mansioni non previste dal regolamento di Istituto e che vadano oltre la semplice azione di compagnia e accompagnamento. Devono quindi attenersi rigorosamente alle regole condivise con la Direzione, il responsabile clinico del reparto e il coordinatore infermieristico.

DIMISSIONI

Ogni ospite o familiare può decidere in qualunque momento di interrompere il ricovero, dandone adeguato preavviso secondo i termini previsti dal regolamento sottoscritto all'ingresso in RSA. La dimissione volontaria deve essere formalizzata e inoltrata al Servizio Sociale con almeno sette giorni di anticipo. L'Istituto si riserva la facoltà di dimettere l'ospite con preavviso di 30 giorni, previa comunicazione scritta all'ospite, al rappresentante legale o al garante (con attivazione del Comune e delle istituzioni sanitarie pubbliche preposte per eventuale dimissione assistita), nei casi in cui l'assistito o i suoi familiari determinino **gravi problemi di convivenza** in comunità, adottino **comportamenti pericolosi** per sé o per gli altri o violino di norme e regolamenti d'Istituto**.** In caso di dimissioni, l'Ospite o i familiari/Garante/Rappresentante legale devono provvedere tempestivamente e non oltre 2 mesi dall'uscita dell'Ospite, al ritiro di tutti gli effetti personali. Diversamente l'RSA avvierà le procedure per l'ammortamento dei beni a beneficio delle finalità istituzionali.

DECESSI

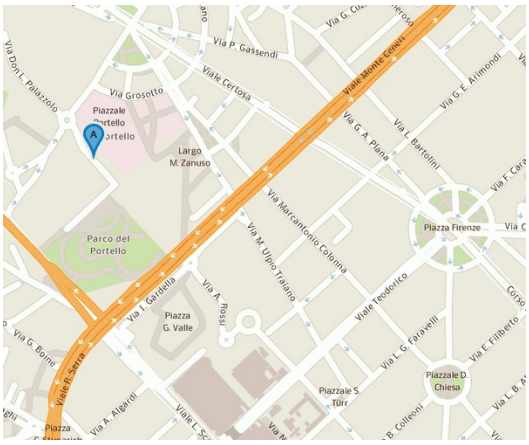
In caso di decesso dell'ospite i parenti contatteranno, a loro discrezione, un'impresa autorizzata per le Onoranze Funebri. Le spese sono a carico della famiglia. Il personale in servizio non può fornire alcuna indicazione rispetto alla scelta dell'impresa, come previsto dalla normativa regionale vigente (Regolamento Regionale 9 novembre 2004 –n°6). Si invita a segnalare alla Direzione l'eventuale non osservanza di tale norma. In caso di decesso, l'Ospite o i familiari/Garante/Rappresentante legale devono provvedere tempestivamente e non oltre 2 mesi dal decesso dell'Ospite, al ritiro di tutti gli effetti personali. Diversamente l'RSA avvierà le procedure per l'ammortamento dei beni a beneficio delle finalità istituzionali.

RICHIESTA COPIA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA E CERTIFICATI

Tutti i documenti di seguito possono essere richiesti dagli aventi diritto all'Ufficio Controllo CC/FASAS dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 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 € 50,00. Il costo di spedizione è pari a € 20,00 in aggiunta al costo della copia se previsto. La prima copia di FASAS è gratuita.
I certificati di ricovero possono essere richiesti in forma scritta alla Segreteria del Servizio Sociale. Le dichiarazioni a fini fiscali (ad es. spese sanitarie, rif. DGR 21/03/1997 n°26316) sono rilasciate dal Servizio di Amministrazione solo a nome dell'Ospite in quanto intestatario della fattura di pagamento della retta.

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).

7. Tutela e Partecipazione

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

TUTELA DELLA PRIVACY

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

CONSENSO INFORMATO ALLE CURE

Il consenso informato è l'espressione della volontà del paziente che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il consenso informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.
Il consenso informato alle cure deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica. 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.

PROTEZIONE GIURIDICA

Ogni persona, al raggiungimento della maggiore età, diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare interessi patrimoniali e personali. Da questo momento in avanti resta l'unica figura titolare del diritto ad assumere decisioni che lo riguardino in ogni ambito della vita, con particolare riferimento alla tutela della propria salute, delle proprie disponibilità economiche, della possibilità di autorizzare o negare la diffusione della propria immagine o di notizie che la riguardano, soprattutto in presenza di dati cosiddetti sensibili: salute, religione, orientamento politico o sessuale.

Quando questa autonomia viene perduta nel corso della vita, ad esempio per la comparsa di alterazioni graduali e progressive delle funzioni mentali superiori, la legislazione italiana prevede la possibilità di identificare figure di Protezione giuridica che acquisiscono un ruolo legalmente riconosciuto di rappresentatività legale della persona. Fra quelle tradizionali è possibile ricordare la Procura generale sancita con un Atto notarile o le figure del Curatore e del Tutore nominati da un Tribunale, fino alla più recente figura dell'Amministratore di Sostegno - previsto dalla Legge 6/2004 – che risponde al Giudice Tutelare. I rappresentanti legali possono, con diversi ruoli e poteri, affiancare o sostituire la persona non più autonoma sotto il piano cognitivo sostenendola nell'amministrazione dei propri beni e nelle decisioni ordinarie e straordinarie. Rispondono direttamente al giudice, cui devono periodicamente riferire del loro operato e non esercitano un ruolo di potere; sono chiamati a rappresentare il migliore interesse della persona e a favorire l'orientamento delle famiglie verso decisioni condivise. Solo quando esplicitamente previsto nell'atto di nomina, possono assumere in nome e per conto della persona decisioni di natura sanitaria, come la firma di un consenso informato di autorizzazione alle cure.

La normativa più recente, soprattutto in ambito sanitario, assegna oggi un ruolo crescente alle figure di rappresentatività. Ad esempio, quando una persona non ha più le capacità di garantire un consenso adeguato alle decisioni di ricovero o di cura, queste decisioni potranno essere prese autonomamente dal medico solo nelle situazioni di urgenza che determinino il cosiddetto "stato di necessità". In tutti gli altri casi è prevista l'autorizzazione di una figura riconosciuta dalla legge come legalmente rappresentativa.

Molte delle decisioni che vengono assunte in RSA, a partire dallo stesso atto di ricovero e dalla firma dei primi consensi (autorizzazione al trattamento dei dati, consenso alle cure e alla comunicazione delle informazioni sanitarie) richiedono oggi di essere assunte da un Tutore o da un Amministratore di Sostegno esplicitamente autorizzati. La normativa regionale lombarda (DGR 2569/2014 e 1765/2014 e sgg) prende atto di alcune

difficoltà oggettive legate alla ridotta diffusione delle figure di rappresentatività legale o ai tempi anche lunghi necessari alla loro nomina. Da quindi facoltà agli assistenti sociali e ai medici delle RSA di operare in modo provvisorio quando emerga nel corso dell'istruttoria pre-ricovero o nelle prime settimane di ricovero una possibile incapacità decisionale della persona. In queste fasi le decisioni possono essere condivise con le famiglie e gli atti collegati firmati e autorizzati dai familiari più prossimi. Ai sensi della legge 6/2004 e delle indicazioni normative lombarde, i medici hanno però il dovere di segnalare alla famiglia e all'Ufficio di Pubblica Tutela la necessità di avviare l'iter di nomina di un Amministratore di Sostegno.

Per avere informazioni utili sul procedimento e indicazioni sulle strutture pubbliche alle quali riferirsi è possibile rivolgersi al Servizio Sociale.

Entro questi limiti, ogni persona avrà sempre pieno accesso alle informazioni che la riguardano. In caso di sua incapacità l'informazione potrà essere data al rappresentante legale e alle persone da lui autorizzate. Nella fase provvisoria, in ogni caso, anche i familiari e il Garante saranno informati in modo chiaro ed esauriente circa le cure e le procedure medico-assistenziali messe in atto presso la struttura. Qualora si rendesse necessario attivare pratiche terapeutiche particolari ed invasive, viene richiesto dal Medico Responsabile all'Ospite, al familiare di riferimento o al Rappresentante legale già nominato di sottoscrivere uno specifico consenso informato. Per tutte le decisioni ordinarie di cura vale invece il Consenso alle cure firmato nella fase iniziale del ricovero.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Ospite che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nel FASAS. Anche per questo motivo, dopo l'eventuale decesso dell'ospite, tutta la documentazione clinica sarà definitivamente coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio ai sensi degli articoli 622 e 326 del codice penale, in assenza di indicazioni diverse ricevute dalla stessa persona mentre era ancora in vita. La consegna di copie conformi sarà da questo momento possibile solo agli eredi legittimi ma nei limiti previsti dal **Regolamento Europeo UE 679/2016** e con le modalità di cui verrà data informazione dal Punto Accesso Servizi Socio-sanitari.

Al fine di garantire una migliore attività di assistenza e maggiore qualità nella sicurezza, all'interno di alcuni Nuclei e di diversi spazi comuni della RSA sono attivi impianti di videosorveglianza nel rispetto di quanto previsto dal **Regolamento Europeo UE 679/2016** ed esplicitamente autorizzati dalle autorità competenti.

Queste disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguite in sede civile e penale dall'Ente e perseguibili, a personale discrezione, dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E PUBBLICA TUTELA

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**.

CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dalla RSA; i risultati dell'indagine sono resi disponibili alle Istituzioni (ATS Milano Città Metropolitana), pubblicati nei reparti, presentati agli utenti nelle periodiche occasioni di incontro; 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 RSA 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 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).

8. 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 risocializzazione, 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.

9. Allegati

- **Allegato 1 -** Modulo segnalazione reclami
- **Allegato 2 -** Questionario di customer satisfaction

MGF.URP.01 Rev. 0 del 08/10/2025	SERVIZIO URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi, ONLUS	

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:**		

Questionario di gradimento Residenziale Istituto Palazzolo

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le chiediamo cortesemente alcuni minuti del Suo tempo per esprimere un parere sulla qualità del servizio ricevuto presso la nostra RSA. Il questionario dovrà essere compilato in maniera anonima e la Sua opinione sarà di grande importanza per migliorare i servizi che offriamo. Potrà inserire il questionario compilato nell'apposita casella di raccolta presente presso gli ambienti della struttura o consegnarlo al Coordinatore infermieristico di reparto. Un sentito ringraziamento per la sua preziosa collaborazione.

Il questionario viene compilato in data: _____

Da:

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

□ tutore / curatore / amministratore di sostegno

Reparto/Nucleo _____

Vive nella residenza da: □ Meno di 6 Mesi □ Da 6 mesi a 2 anni □ Più di 2 anni □ Più di 4 anni

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?

1. E' soddisfatto/a dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
1.1. E' soddisfatto/a della Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
1.2. E' soddisfatto/a degli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e dell'accessibilità alle informazioni	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
2. E' soddisfatto/a dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza?				
2.1. Ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
2.2. Camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
3. E' soddisfatto/a della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?				
3.1. Cura dedicata all'igiene personale	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
3.2. Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
4. E' soddisfatto/a del servizio di ristorazione?				
4.1. Qualità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
4.2. Quantità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
4.3. Varietà del menù	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
4.4. Possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
5. E' soddisfatto/a del servizio lavanderia?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

6. E' soddisfatto/a dell'organizzazione degli orari in residenza?				
6.1. Orari apertura alle visite	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
6.2. Orari pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
6.3. Orari sonno / veglia	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
7. E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?				
7.1. Personale ausiliario	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
7.2. Infermieri	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
7.3. Personale medico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
7.4. Fisioterapisti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
7.5. Animatori	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
8. Si sente Coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
9. E' soddisfatto delle attività di animazione?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
10. E' soddisfatto delle attività di fisioterapia?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
11. E' soddisfatto del rispetto della sua intimità e della sua privacy?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
12. Come percepisce l'atmosfera e il clima emotivo in residenza?	Sereno	Malinconico		
12.1. E' soddisfatto/a del rapporto umano con gli altri ospiti / familiari?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
12.2 E' soddisfatto/a del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
12.3. Percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
13. E' soddisfatto, complessivamente, dei servizi offerti dal centro?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

VALUTAZIONE COMPLESSIVA (indicare un voto da 1 = pessimo a 7 = ottimo):

14. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15. Consiglierebbe ad altri questa struttura?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

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

.....

.....

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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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

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

Telefono: 02.39703366

Mail: urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it