

Carta dei Servizi

Centro Diurno Integrato (CDI)

07/06/2017

Istituto Palazzolo



Offerta e Struttura Organizzativa	Pag. 3
Presentazione	Pag. 3
Lo staff	Pag. 3
Accesso al Centro Diurno Integrato	Pag. 5
Accoglienza: Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS)	Pag. 5
Domanda di accoglienza	Pag. 5
Liste d'attesa	Pag. 5
Rette e servizi accessori	Pag. 6
Al momento dell'ingresso	Pag. 6
Regolamento economico finanziario, Dichiarazione d'impegno economico e Contratto d'ingresso nel CDI	Pag. 7
Dimissioni e assenze	Pag. 7
Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (Cartella clinica), relazioni e certificati	Pag. 7
Indicazioni per una buona convivenza nel CDI	Pag. 7
Vivere nel CDI: caratteristiche dell'assistenza	Pag. 9
Il Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (FASAS)	Pag. 9
Assistenza medica, infermieristica, tecnico-riabilitativa e di base	Pag. 9
La giornata tipo	Pag. 9
Cura della persona	Pag. 10
Interventi di arricchimento del tempo, socializzazione, laboratori ed eventi	Pag. 10
Assistenza religiosa e spirituale	Pag. 10
Servizi Alberghieri e comfort	Pag. 11
L'Istituto: edificio storico da vivere	Pag. 11
Il Centro Diurno Integrato: comfort ambientale	Pag. 11
Servizio di ristorazione	Pag. 12
Servizio Bar e piccola distribuzione	Pag. 12
Pulizie ambienti	Pag. 12
Oggetti e beni personali	Pag. 12
Servizi disponibili per una risposta compiuta ai bisogni	Pag. 13
Informazioni utili	Pag. 14
Orari di apertura	Pag. 14
Parcheggi	Pag. 14
Divieto di fumo	Pag. 14
Come raggiungere la struttura	Pag. 14
Tutela e partecipazione	Pag. 15
Eguaglianza ed imparzialità	Pag. 15
Protezione giuridica, Privacy, Consenso informato	Pag. 15
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e Pubblica Tutela	Pag. 16

Customer satisfaction

Pag. 16

Comunicazione con gli utenti

Pag. 16

Carta dei Diritti della Persona Anziana

Pag. 17

Allegati

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

CDI – CENTRO DIURNO INTEGRATO
ISTITUTO PALAZZOLO – FONDAZIONE DON GNOCCHI ONLUS

Via Don Luigi Palazzolo 21, 20149 Milano

Telefono +39 02 39703463

Email: servter.mi.palazzolo@dongnocchi.it

Portale: www.dongnocchi.it

Offerta e Struttura Organizzativa

Presentazione

Il **Centro Diurno Integrato (CDI) dell'Istituto Palazzolo** rappresenta una fra le più innovative e consolidate Unità di Offerta Socio Sanitaria del **Presidio Nord 1 della Fondazione Don Carlo 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)*

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è autorizzato ed accreditato per 30 posti, tutti a contratto, come da Deliberazione n° 778 del 29/06/2011 della Regione Lombardia.

Si trova all'interno dell'Istituto ed è situato in un edificio indipendente, in prossimità della Cappella del Suffragio e della sede del Corso di Laurea in Infermieristica.

Il CDI è una struttura semi-residenziale che si rivolge all'anziano parzialmente autosufficiente o in fase di iniziale decadimento; offre il necessario supporto assistenziale, clinico, riabilitativo e educativo senza il ricorso all'ospedalizzazione o al ricovero in struttura protetta, ovvero consentendo alla persona di conservare il più a lungo possibile il contatto con l'ambiente di vita quotidiano e le reti affettive.

Costituisce anche un valido punto di riferimento per la famiglia dell'anziano fragile, assicurando la presa in carico del congiunto e contribuendo, in tal modo, a favorire la conciliazione fra esigenze personali, famigliari e impegni professionali.

Tale tipologia di offerta si inserisce in una logica di superamento delle tradizionali impostazioni assistenziali perseguendo obiettivi mirati al miglioramento della qualità della vita dell'anziano attraverso un modello di presa in carico della persona nella sua globalità e unicità.

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 Centro Diurno Integrato (CDI) – Istituto Palazzolo è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Direttore Sanitario - **Renzo Augusto Bagarolo**

Coordinatore Attività Socio-Sanitarie – **Fabrizio Giunco**

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

Coordinamento Servizi Alberghieri – **Marilena Caniglia**

Responsabile Servizi Territoriali	Rino Malengo
Referente Medico Geriatra	Manuela Castelli

Coordinatore Centro Diurno Integrato	Lorenzo Verri
Referenza Medico Fisiatrica	Giovanna Spannocchi
Servizio Animazione e Polo Volontari	Valeria De Martini
Servizio Riabilitazione	Marco Budel
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Sonia Moiso
Coordinamento Amministrativo	Anna Fumagalli
Rettore Cappellania dell'Istituto	Don Innocenzo Rasi

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

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

MEDICI (camice bianco)	
COORDINATORE INFERMIERISTICO/CAPOSALA (pantalone bianco/casacca bordeaux)	
INFERMIERI (pantalone bianco/casacca blu)	
OPERATORI SOCIO SANITARI (OSS) (pantalone bianco/casacca arancione)	
AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI (ASA) (pantalone bianco/casacca bianca)	
EDUCATORI (pantalone bianco/casacca gialla)	
FISIOTERAPISTI (pantalone verde/casacca bianca)	

Accesso al Centro Diurno Integrato

Accoglienza: Punto Accesso Servizi Socio Sanitari

- *Il Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS)*

IL 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 ai servizi e per la predisposizione della documentazione necessaria.

Il Servizio fornisce gli estremi per contattare il Coordinatore del Centro Diurno Integrato cui spetta il compito di ricevere le domande di accoglienza e gestire le liste d'attesa.

E' accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 18:00 in presenza o ai recapiti: 02/39703549; 02/39703310; fax 0239216658; email: rsa.palazzolo@dongnocchi.it.

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

Domanda di accoglienza

La domanda di inserimento, ritirata presso il PASS o scaricata dal Portale della Fondazione, debitamente compilata, dovrà essere consegnata al Coordinatore o agli operatori del Centro Diurno Integrato (CDI) nel corso del primo colloquio, unitamente alla documentazione clinica, per essere sottoposta al vaglio del medico responsabile del Centro cui spetta la valutazione di idoneità all'inserimento.

Documentazione essenziale da presentare:

- Domanda di Inserimento Unificata presso i CDI compilata e sottoscritta dal richiedente o, se impossibilitato, da persona terza autorizzata
- Modulo del Consenso al trattamento dei dati personali in ambito CRS - SISS
- Scheda Sanitaria di ingresso presso il CDI, redatta in tutte le sue parti e sottoscritta dal medico curante
- Regolamento economico e finanziario; dichiarazione di impegno economico relativa al pagamento della retta (sottoscritta dal soggetto che si assume l'onere del pagamento)
- Ulteriore documentazione come specificato nella domanda di inserimento

Liste d'attesa

Le domande di inserimento sono valutate dal coordinatore e dal medico responsabile del CDI. La domanda valutata positivamente viene inserita in lista d'attesa.

La lista d'attesa è gestita sulla base dei seguenti criteri: complessità sanitaria, fragilità della rete sociale e continuità assistenziale, cronologici. Ai fini dell'inserimento dell'ospite, la condizione di residente in zona 8 è considerata "requisito preferenziale", come da indicazioni della normativa.

La struttura potrebbe riconoscersi non idonea alla gestione di pazienti che presentassero particolari caratteristiche cliniche o comportamentali.

La persona anziana viene accolta e presa in carico per un periodo di tempo indeterminato.

Rette e servizi accessori

Retta giornaliera CDI Istituto Palazzolo (Tabella 1)	Retta giornaliera
Posti autorizzati/accreditati con trasporto	€ 38,00
Posti autorizzati/accreditati senza trasporto	€ 34,00
Posti autorizzati	€ 42,50

Altre prestazioni e servizi (Tabella 2)	Tariffe
Copia Fascicolo Socio – Assistenziale e Sanitario (FASAS)	€ 31,00

Il calcolo della retta comincia a decorrere dal primo giorno di presenza presso il CDI; la retta deve essere pagata entro 5 giorni dal ricevimento della fattura presso lo sportello del Servizio Amministrazione secondo le modalità indicate nel regolamento economico e finanziario sottoscritto all'atto della presentazione della domanda.

Il pagamento della retta giornaliera è richiesto per i soli giorni di presenza effettiva.

Il CDI è convenzionato con il Comune di Milano che può coprire, totalmente o parzialmente, la retta per le persone anziane con reddito basso, secondo la normativa vigente. La convenzione si considera attiva dal momento in cui giunga all'Istituto/Centro Diurno la comunicazione relativa all'eventuale impegno del Comune medesimo a favore della persona.

La retta comprende:

- servizio di trasporto giornaliero (per i residenti della zona 8 del Comune di Milano) effettuato con mezzi dell'Istituto Palazzolo, se pattuito, come da retta prevista, da e per l'abitazione dell'utente;
- assistenza di base, riabilitazione individuale e/o di gruppo (secondo le indicazioni fornite dal referente Fisiatra), attività di animazione, socializzazione e cura della persona definite in fase di redazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- servizio ristorazione (pranzo del mezzogiorno, piccola colazione del mattino e merenda pomeridiana); la cucina fornisce pasti dietetici o speciali su indicazione del medico responsabile;
- servizio parrucchiere, taglio e piega (di norma, una volta al mese);
- servizio pedicure;
- se richiesto, bagno assistito.

Al momento dell'ingresso

All'ingresso nel Centro Diurno Integrato è richiesta la sottoscrizione del Contratto, del Regolamento economico e finanziario, nonché la Dichiarazione di impegno economico.

Sono inoltre espletate le formalità relative alla Privacy, in conformità con la legislazione vigente, per il trattamento dei dati sanitari e per il Consenso Informato.

L'ospite, ed eventualmente i suoi famigliari, sono accolti al Centro dal Coordinatore o dagli operatori i cui compiti sono:

- presentare il team di reparto e gli utenti del Centro;
- illustrare il comfort dei locali e il funzionamento dei materiali in dotazione;
- mostrare l'ubicazione dei servizi e degli spazi comuni;
- spiegare l'organizzazione della giornata;
- fornire riferimenti all'ospite e ai famigliari per i contatti e per la reciproca conoscenza.

Regolamento economico finanziario, Dichiarazione di impegno economico e Contratto di Ingresso nel CDI

Il Regolamento economico finanziario, la Dichiarazione di impegno economico ed il Contratto sono i documenti di riferimento per la descrizione esaustiva della struttura e dell'offerta di servizi, per la definizione dei diritti e dei doveri dell'Ospite e per ogni altra informazione atta a favorire una migliore permanenza presso il CDI.

Dimissioni e assenze

Ogni persona/famigliare può decidere in qualunque momento di interrompere la frequenza al CDI, dandone adeguato preavviso secondo i termini previsti dal regolamento accettato e sottoscritto all'atto dell'ingresso. La segnalazione scritta va indirizzata al Coordinatore del Centro Diurno Integrato.

Le dimissioni possono avvenire per volontà dell'utente o familiare oppure per valutazione dell'équipe del Centro il relazione alle variazioni delle condizioni cliniche generali dell'ospite le cui manifestazioni rendano la permanenza di quest'ultimo non compatibili con la natura del servizio.

La dimissione può avvenire anche nel caso in cui l'ospite e il garante impegnati al pagamento della retta non osservino l'obbligo assunto così come indicato nel Regolamento economico finanziario, nel Contratto e nella Dichiarazione d'impegno al pagamento sottoscritti.

In ogni caso la famiglia sarà orientata verso l'adozione di una soluzione alternativa.

Le assenze degli ospiti, dovute a malattie e ricoveri ospedalieri, devono essere comunicate al Coordinatore del CDI entro le 24 ore. I periodi di vacanza vanno comunicati al responsabile del Centro con almeno 15 giorni di anticipo.

In caso di assenza prolungata senza preavviso (salvo cause di forza maggiore) per più di tre giornate di frequenza, il Centro Diurno ha la facoltà di procedere con la dimissione dell'ospite.

L'Istituto potrà ricorrere alle dimissioni, 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 - ATS Milano Città Metropolitana - per eventuale dimissione assistita), nei casi in cui l'ospite, il Rappresentante legale o il Garante manifestino **"chiara sfiducia"** nei confronti dell'operato del personale, nel caso i cui l'ospite adotti comportamenti pericolosi per sé o per gli altri o determini gravi problemi di convivenza in comunità, ovvero quando i famigliari non rispettino, ancorché più volte richiamati, le norme e i regolamenti d'Istituto.

Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Cartella clinica), relazioni e certificati

Per ottenere il rilascio di copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario - FASAS (cartella clinica) occorre che l'ospite o altra persona di fiducia formalmente delegata, presenti domanda scritta al Punto Accesso Servizi Socio-Sanitari (PASS). Il PASS darà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla quota da corrispondere per il rilascio. In ogni caso **la documentazione sarà consegnata entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta scritta.**

Indicazioni per una buona convivenza presso il CDI

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

- L'ospite, i parenti, i visitatori sono invitati ad **osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale e a non creare situazioni di disturbo e disagio verso gli altri ospiti**
- **Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Coordinatore e/o al Medico Responsabile**

- L'ospite, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro
- In struttura vige il divieto di introdurre oggetti potenzialmente pericolosi (armi, oggetti contundenti) e/o assumere iniziative che possano risultare a rischio della propria o della altrui incolumità
- Ogni cittadino conserva il proprio diritto alla privacy e alla tutela dell'immagine. **Entro i confini dell'Istituto è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria.** Si configura, inoltre, come **grave violazione del codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video** acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.
-



Vivere nel CDI: caratteristiche dell'assistenza

Il Fascicolo Sanitario Assistenziale e Sociale (FASAS)

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

Assistenza medica, infermieristica, tecnica, riabilitativa e di base

Il CDI dispone di una équipe multidisciplinare diretta da un Coordinatore e da un Medico Specialista in Geriatria. Dell'équipe fanno parte infermieri, fisioterapisti, educatori, animatori, Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) o Operatori Socio Sanitari (OSS). Tutto il personale impiegato nel Centro dispone dei titoli e delle abilitazioni professionali previste dalla legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza delle istituzioni sanitarie pubbliche di competenza. Il Medico è il responsabile clinico di ogni persona; il Coordinatore è il responsabile organizzativo di tutte le attività svolte nel Centro.

Le prestazioni sanitarie garantite sono quelle mediche e infermieristiche di base: controllo della salute e dei fattori di rischio, sorveglianza, cura della persona, aiuto e presidio nell'assunzione delle terapie indicate e prescritte dal Medico di Medicina Generale.

In assenza di controindicazioni, il CDI, su eventuale mandato di ATS Milano Città Metropolitana, ha la facoltà e le competenze per gestire la profilassi antiinfluenzale. 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; la valutazione guida ogni intervento. L'équipe opera in modo integrato, definendo per ogni persona un Progetto Individuale e un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Le prestazioni sanitarie non prescritte dal medico responsabile del Centro Diurno Integrato, sebbene svolte all'interno dell'Istituto per scelta autonoma della famiglia, sono, sia dal punto di vista organizzativo (prenotazione appuntamento, gestione, accompagnamento), che da quello economico a carico della famiglia medesima.

La giornata tipo

Di seguito è rappresentata la scansione di una "giornata tipo" presso il Centro Diurno Integrato. 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 del Centro.

Il Centro Diurno Integrato è aperto 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle 16:10.

Fascia Oraria	Attività
08:00 - 09:00	accoglienza, colazione, assistenza nella somministrazione terapie
09:00 - 11:45	assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione, di animazione, convivialità e tempo libero, servizi di pedicure e parrucchiere
11:45 - 13:00	pranzo, tempo libero
13:00 - 15:00	riposo pomeridiano, assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione, di animazione, convivialità e tempo libero
15:15 - 15:45	merenda
15:45 - 16.10	preparazione al rientro al domicilio

La riabilitazione individuale o di gruppo viene effettuata a cicli, se del caso, esclusivamente su indicazione del medico specialista della struttura e in conformità con quanto stabilito nel Programma Riabilitativo Individuale (PRI) e dalle eventuali indicazioni ricevute dal Medico di Medicina Generale.

L'animazione è organizzata secondo programmazione specifica e in funzione delle necessità e dei desiderata degli ospiti.

Il Centro Diurno organizza, almeno annualmente, un'uscita nel territorio per i propri ospiti.

Cura della persona

Il Centro garantisce i prodotti di base necessari per l'igiene e la cura della persona.

Il taglio dei capelli, la manicure e la pedicure vengono programmati con cadenza periodica da parte del Coordinatore o di un membro dell'équipe. La prestazione avviene, di norma, per tutti gli ospiti, una volta al mese ed il servizio è compreso nella retta.

Interventi di arricchimento del tempo, socializzazione, laboratori e eventi

Oltre alle normali attività di animazione e educazione, il personale del CDI organizza altri interventi orientati a favorire la socializzazione e creare interesse alla partecipazione attiva alla vita quotidiana nel Centro. Sono proposte attività trasversali o specifiche indirizzate verso ospiti con particolari interessi, di tipo socioculturale (letture, ascolto di musica, racconti e poesie), socio-ricreativo, cognitivo (giochi mnemonici), espressivo. Le attività di laboratorio sono organizzate nei locali del CDI.

Alla gestione delle attività quotidiane di animazione/educazione, collaborano alcuni volontari che supportano il personale del Centro Diurno.

Assistenza religiosa e spirituale

Il Servizio Religioso offerto dall'Istituto Palazzolo, in sintonia con la filosofia del concetto di presa in carico globale della Fondazione Don Gnocchi, ha come scopo di stimolare la riflessione sulla nozione di salute, che nella sua accezione più completa allude anche ad una situazione di armonia dell'essere umano con sé stesso e col mondo che lo circonda. (XIII Giornata del malato - Giovanni Paolo II).

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 è consentito l'accesso a ministri del credo di appartenenza, nel rispetto dei regolamenti di Istituto e delle buone norme di convivenza .

Servizi Alberghieri e comfort

L'Istituto: edificio storico da vivere

Fu il Comune di Milano, all'inizio degli anni Trenta, a chiedere all'Arcivescovo, cardinale Ildefonso Shuster, la costruzione di un istituto per anziani, perché "cominciavano ad essere abbandonati e molti erano sfrattati dalla città". E il cardinale pensò alle Suore delle Poverelle, la congregazione fondata dal beato Luigi Palazzolo nel 1869.

La cerimonia di posa della prima pietra ebbe luogo il 1° aprile del 1937.

Nel 1998 l'Istituto è stato acquisito dalla Fondazione Don Carlo Gnocchi, che, in linea con la missione del Beato Palazzolo, ha ulteriormente accentuato l'attenzione concreta ai bisogni degli anziani della città, avviando la ristrutturazione degli ambienti, potenziando e sviluppando la propria offerta di servizi. Partendo dalle solide basi gettate dalle **Suore delle Poverelle**, la Fondazione e tutti coloro che si sono 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, nella parte finale, dalla grande Chiesa dell'Istituto. Ai piani di degenza si aggiunge il seminterrato, che ospita i servizi generali e alcuni servizi ambulatoriali. All'esterno dei tre grandi edifici e delle due sezioni ci sono la palazzina (sede del Corso di Laurea in Infermieristica, del Centro Diurno Integrato e di un convitto) la Cappella del Suffragio e la Camera Mortuaria.

Il Centro Diurno: comfort ambientale

Il Centro Diurno Integrato, ubicato nei pressi del convitto dell'Istituto e in prossimità della Cappella del Suffragio, si affaccia su un ampio parcheggio piantumato.

Dall'ingresso, con annessa segreteria, si accede agli spazi dedicati alle attività che comprendono:

- sala polifunzionale (dotata di televisore, strumenti informatici, biblioteca)
- sala da pranzo con annessa cucina a vista
- sala del riposo, attrezzata con poltrone reclinabili per il rilassamento
- saletta per i servizi all'ospite, attività di cura della persona (parrucchiere, pedicure, bagno assistito)
- sala riservata alle attività di laboratorio e alla terapia occupazionale
- sala delle attività motorie e riabilitative
- studio medico e infermeria
- 4 bagni per ospiti
- 1 bagno adattato per diversamente abili

I locali comuni e la sala delle attività motorie sono dotati di impianto di raffrescamento dell'aria.

E' inoltre disponibile l'ampio spazio esterno dell'Istituto, costituito da un porticato e cortili piantumati, attrezzati con gazebo, panchine e fontane.

Il Centro dispone anche di un accesso agevole alla 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 i nutrizionisti dell'Istituto.

Il processo di ristorazione è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa. Il menù può essere personalizzato nel rispetto di particolari problemi clinici, dietetici, di masticazione, di deglutizione.

Gli operatori rilevano i desiderata degli ospiti che possono scegliere fra la proposta di menù del giorno o le alternative disponibili. Il menù settimanale è sempre esposto nelle bacheche del Centro.

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.

Servizio Bar e piccola distribuzione

Nell'Istituto è attivo un esercizio Bar; esso beneficia di un ampio spazio prospiciente coperto e dotato di tavoli per la consumazione e la socializzazione. Lo spazio ha inoltre un locale climatizzato interno adibito a sala fumatori (secondo le disposizioni di legge) e 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 reparti dell'Istituto, in prossimità degli ascensori per l'accesso al pubblico, sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde.

Pulizia ambienti

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti è affidato ad una società esterna di comprovata esperienza in ambito ospedaliero, scolastico e della Pubblica Amministrazione. Le attività sono programmate e sottoposte a verifiche periodiche secondo precisi protocolli che assicurano la qualità degli interventi. I prodotti, le tecniche e gli strumenti utilizzati sono innovativi; il personale qualificato si rapporta costantemente con il Coordinatore dei Servizi Alberghieri e con i Coordinatori dei reparti/servizi al fine di praticare interventi tempestivi e verificare la funzionalità dei processi di sanificazione degli ambienti. La verifica del gradimento del servizio da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction almeno annuale. Sono sempre disponibili nei reparti i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

Oggetti e beni personali

L'Ospite è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà. L'Istituto declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. Si suggerisce di non portare con sé quote importanti di denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore.

Le protesi odontoiatriche, acustiche, oculistiche, etc., rappresentano ausili personalizzati e sono di proprietà della persona. Gli operatori dell'équipe garantiscono la necessaria attenzione nelle ordinarie attività, ma soprattutto con anziani meno autonomi o dipendenti, incidenti o smarrimenti accidentali sono sempre possibili. L'Istituto, pertanto, non risponde di smarrimenti, danni, furti, salvo quando sia dimostrabile l'oggettiva responsabilità del personale addetto all'assistenza.

Sarà invece cura del medico 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. Soprattutto le protesi dentarie mobili possono rappresentare un

pericolo per la persona in situazioni di gravità clinica, limitazioni delle funzioni mentali superiori o disturbi oggettivi della deglutizione. Eventuali criticità riferite al tema delle protesi/ausili in ospiti che non ne garantiscono il corretto utilizzo, saranno segnalate dal medico e dagli operatori ai parenti.

Servizi disponibili per una risposta compiuta ai bisogni

L'Istituto Palazzolo dispone di ulteriori servizi di utilità, prossimi sia all'ospite che alla famiglia, in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale o offerti in solvenza. Si citano qui di seguito i principali.

➤ *Poliambulatorio*

In Istituto è attivo un **Ambulatorio Polispecialistico** con annesso **Centro prelievi** e ambulatori per le consulenze cliniche o la diagnostica di varie specialità. 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.

➤ *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.

➤ *Casa di cura*

All'interno dell'Istituto sono operativi 107 posti letto in **Casa di Cura**, (accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale), suddivisi in diverse Unità Operative quali: Medicina, Cure Sub Acute, Riabilitazione Specialistica. In struttura è attiva anche l'Unità Operativa di Cure Intermedie con 75 posti letto.

Servizio Sociale

➤ Ha una funzione di sostegno e di aiuto all'ospite, ai familiari, agli Amministratori di Sostegno e Tutori in particolare nella fase di informazione e di accoglienza.

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 giovedì 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.

Tutela e partecipazione

Eguaglianza ed imparzialità

La filosofia della presa in carico dell’Ospite e della famiglia 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.

Protezione giuridica, Privacy, consenso informato

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.

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

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.

Il personale del CDI assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri ospiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal “Codice in materia di protezione dei dati personali” approvato con Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003. E’ garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell’Ospite che emergano durante la frequenza, 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.

Entro i confini dell’Istituto è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro,

documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. **Si configura, inoltre, come grave violazione del codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura** in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Queste disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguite in sede civile e penale dall'Ente; sono pure perseguibili 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 nel corridoio del Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS), padiglione Montini – piano rialzato. 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 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 16:00; recapiti: 02/39703234 – email: urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it

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

Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato e analizzato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte nel CDI; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento, pubblicati negli spazi comuni del Centro, 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 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 Onlus sulle pagine dedicate all'Istituto Palazzolo (www.dongnocchi.it).

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 socio-sanitari;
- ❖ 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.