Sistema Socio Sani
Regione Lombar
ATS Milano

Fondazione Don Carlo Gnocchi

Carta dei Servizi

Cure Intermedie

Istituto Palazzolo

Aggiornamento Settembre 2026 Rev. 11

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

Offerta e Struttura Organizzativa **Pag. 3**

Presentazione Pag. 3

Lo staff Pag. 3

Accesso alle Cure Intermedie Pag. 5

Accoglienza Pag. 5

Domanda di accoglienza Pag. 5

Liste d'attesa Pag. 5

Al momento dell'ingresso in struttura Pag. 5

Dimissioni e trasferimenti Pag. 6

Richiesta copia conforme della documentazione socioassistenziale e sanitaria e di certificati Pag. 6

Decessi Pag. 6

Indicazioni per una buona convivenza presso l'UO Cure Intermedie Pag. 7

Caratteristiche dell'assistenza **Pag. 7**

Il Fascicolo Socio assistenziale e sanitario (FASAS) Pag. 7

Assistenza medica, infermieristica e di base Pag. 7

Assistenza sanitaria, farmaci, presidi e ausili Pag. 8

La giornata tipo Pag. 8

Cura della persona Pag. 8

Consulenza psicologica Pag. 9

Servizio Sociale Pag. 9

Assistenza religiosa e spirituale Pag. 9

Servizi Alberghieri e comfort **Pag. 9**

L'Istituto: edificio storico da vivere Pag. 9

Comfort ambientale presso l'UO Cure Intermedie Pag. 10

Servizio di ristorazione Pag. 10

Servizio Bar e piccola distribuzione Pag. 12

Pulizie ambienti Pag. 12

Lavanderia Pag. 12

Parrucchiere Pag. 12

Oggetti e beni personali Pag. 12

Informazioni utili **Pag. 13**

Orari di visita Pag. 13

Parcheggi Pag. 13

Telefono Pag. 13

Trasferimenti e uscite Pag. 13

Divieto di fumo Pag. 13

Assistenti familiari (badanti) Pag. 13

Come raggiungere la struttura Pag. 14

Tutela e partecipazione **Pag. 14**

Principi fondamentali della carta dei servizi Pag. 14

Privacy, Consenso informato Pag. 14

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) Pag. 15

Customer satisfaction Pag. 15

Comunicazione con gli utenti Pag. 16

Diritti del malato **Pag. 17**

Allegati

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

Offerta e Struttura Organizzativa

Presentazione

L'Unità Operativa di "Cure Intermedie" dell'Istituto Palazzolo è un servizio della rete di Offerta Socio Sanitaria **dell'Area Territoriale Nord di Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS.**
Le "Cure Intermedie" sono una tipologia di attività di ricovero che si fa carico, assiste, orienta e accompagna la persona "fragile", adulta e anziana, portatrice di bisogni complessi in ambito riabilitativo assistenziale, clinico e sociale.

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

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

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

L'Unità di Offerta è dislocata su 2 piani di degenza della sezione Generosa. L'UdO è autorizzata e accreditata (Deliberazione n° 1467 del 09/09/2010 della Regione Lombardia) per **95 posti letto a contratto** con ATS Città Metropolitana di Milano. Presso la stessa Unità sono presenti 6 posti letto, autorizzati all'esercizio (Deliberazione N. 1467 del 09/09/2010; DGR N. 09/654 del 20/10/2010; Deliberazione N. 33 del 20/01/2023; DGR N. XII/40 del 23/03/2023).

Le Unità d'offerta sociosanitaria di **Cure Intermedie** possono accogliere utenti direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da tutti gli altri nodi della rete dei servizi, di norma nella fase di stabilizzazione, a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione.
Svolgono la funzione di assistere l'utente per completare l'iter di cura, portandolo al miglior stato di salute e benessere possibile, con l'obiettivo di reinserirlo nel proprio contesto di vita o di accompagnarlo alla risposta più appropriata al bisogno espresso.
L'utente delle cure intermedie è una persona che per il suo recupero e/o per il raggiungimento di un nuovo equilibrio, finalizzato al rientro al domicilio o a luoghi di protezione sociosanitaria, richiede interventi specifici nella sfera riabilitativa sanitaria ed assistenziale, che non possono essere erogati a casa o in ospedale.

Lo Staff

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'U.O. Cure Intermedie – Istituto Palazzolo** è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Direttore Sanitario – ***Chiara Carla Monti***
Responsabile SITREA ad interim – ***Giorgio Oltremarini***
Medico Responsabile Cure Intermedie – ***Elisabetta Morello***

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

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

MEDICI
(camice bianco)

COORDINATORE INFERMIERISTICO/CAPOSALA
(pantalone bianco/casacca bordeaux)

INFERMIERI
(pantalone bianco/casacca blu)

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

AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI (ASA)
(pantalone bianco/casacca bianca)

EDUCATORI
(pantalone bianco/casacca gialla)

FISIOTERAPISTI
(pantalone verde/casacca bianca)

Accesso all'U.O. Cure Intermedie

Accoglienza

Il Servizio Unico Accoglienza Ricoveri (SUAR) fornisce tutte le indicazioni necessarie per accedere al reparto. Collabora strettamente con il Servizio Sociale dell'Istituto ed in sinergia con tutti gli altri uffici di front line dedicati all'utenza.
Il SUAR è anche la struttura di riferimento per la gestione di tutti gli aspetti amministrativi correlati al ricovero.
L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, in presenza o telefonicamente, dalle ore 08.30 alle ore 17:00 al recapito 02.39703317 e all'indirizzo email: cdc.palazzolo@dongnocchi.it
Ulteriori informazioni sono disponibili anche visitando il portale della Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS al link dedicato all'Istituto Palazzolo (www.dongnocchi.it).

Domanda di accoglienza

L'accesso alle Cure Intermedie viene proposto dai soggetti abilitati (Medico ospedaliero, Medico di Medicina Generale, Medico di altra Unità di Offerta Socio Sanitaria) che compilano il modulo di **richiesta su Priamo.**
La "proposta" di ricovero viene quindi valutata dai medici dell'U.O. di Cure Intermedie.
Nel caso in cui la valutazione della domanda di ricovero ottenga un riscontro positivo il SUAR provvede ad inserirla in lista d'attesa.
Oltre alla richiesta su Priamo i documenti necessari per il ricovero sono:

- Documento di riconoscimento, in corso di validità
- Carta Regionale dei servizi (CRS)
- Prescrizione su ricettario unico del SSN con dicitura "Ricovero in Unità di Cure Intermedie", corredata da diagnosi.

Gli utenti che desiderano fare richiesta dal proprio domicilio potranno invece compilare la "Scheda unica di invio e di valutazione" che può essere richiesta all'Ufficio Accettazione Ricoveri o scaricata dal portale della Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS accedendo alle pagine dedicate all'Istituto Palazzolo, sezione Cure Intermedie (www.dongnocchi.it).
Presso l'UdO Cure Intermedie dell'Istituto "Beato Luigi Palazzolo" è possibile effettuare anche ricoveri in solvenza.
Per l'accesso è richiesta la seguente documentazione:

- Documentazione clinica recente;
- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Codice Fiscale;
- Recapiti dei referti principali da contattare per il ricovero.

Maggiori informazioni sui ricoveri in solvenza (liste di attesa, tariffe, modalità di pagamento, convenzioni attive tra l'istituto e assicurazioni sanitarie integrative, ecc.) possono essere richieste contattando il SUAR al numero telefonico 02.39703351 dalle ore 8.30alle ore 17.00.

Liste d'attesa

Le procedure dell'Istituto regolano gli ingressi individuando i criteri di appropriatezza, stabiliti dalla normativa. I tempi delle liste d'attesa sono determinati dalle condizioni di gravità dei casi, dalla provenienza (ospedale, domicilio), dalle condizioni ambientali di vita, dall'ordine cronologico di presentazione delle domande di ricovero e dalla disponibilità dei posti letto.

Al momento dell'ingresso in struttura

All'ingresso in struttura l'ospite, il parente o l'accompagnatore si recheranno presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri per il disbrigo delle formalità amministrative.

Devono essere consegnati in copia la Carta Regionale dei Servizi (CRS) e il documento di riconoscimento, l'impegnativa in originale. Il paziente dovrà recare con sé la documentazione clinica disponibile (lettere di dimissioni, copie di cartelle cliniche, referti diagnostici, ecc.).

L'accoglienza in reparto viene effettuata da personale infermieristico che procede a:

- illustrare le caratteristiche della stanza ed 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 e le norme di comportamento (regolamento);
- consegnare la Carta dei Servizi, comprensiva del questionario di gradimento e del modulo di segnalazione di reclamo/encomio, descrivendone le modalità di compilazione;
- fornire riferimenti all'ospite e ai familiari per i contatti e per la reciproca conoscenza.

Il Servizio di trasporto al momento dell'ingresso, della dimissione o per trasferimenti non disposti dal medico della struttura è a carico del paziente o dei familiari.

Dimissioni e trasferimenti

Al paziente viene data comunicazione della data di dimissione circa 7 giorni prima (quando possibile, condivisa in precedenza); all'uscita dalla struttura, viene fornita la lettera di dimissione per il medico curante. In caso di situazioni "critiche", vengono attivati contatti con il Medico di Medicina Generale o con i Servizi Territoriali.
Il ricovero potrà cessare prima della scadenza prevista, a giudizio dei medici, nei seguenti casi:

- quando insorgono patologie acute o ulteriori complicanze tali da rendere necessario un trasferimento in ospedale;
- quando si presentano condizioni di pericolosità per sé o per terzi, o si determinano gravi problemi di convivenza non risolvibili con soluzioni ambientali.

La dimissione può avvenire anche per decisione autonoma del paziente e dei suoi familiari anche in assenza di parere medico favorevole. In tal caso il paziente (o chi formalmente è individuato a esprimere volontà in sua vece in caso di impossibilità) dichiara e firma nel FASAS che la dimissione avviene per propria volontà contro il parere dei sanitari. In quell'occasione viene redatta una lettera di dimissione specifica.

Richiesta di 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 puo' 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 in aggiunta al costo della copia se previsto. La prima copia FASAS è gratuita.

I certificati di ricovero possono essere richiesti in forma scritta al SUAR.

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 indicazione alcuna in ordine 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.

Indicazioni per una buona convivenza presso l'U.O. Cure Intermedie

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'utente, 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**
- Durante le procedure di assistenza, consulenza clinica, atti infermieristici, riabilitazione, rivolte ai pazienti, i parenti o visitatori sono tenuti ad attendere il termine delle operazioni al di fuori della stanza/ambulatorio/palestra, salvo diversa indicazione fornita dai professionisti
- **Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste, dagli aventi diritto, esclusivamente e rispettivamente al Coordinatore Infermieristico e/o al Medico di riferimento**
- L'utente, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro
- L'utente e i parenti, in collaborazione e con il supporto del personale addetto, sono invitati a mantenere armadi e comodini ordinati e puliti. **Non è consentita la conservazione di alimenti non confezionati e/o deteriorabili, né di medicinali**
- In struttura vige il divieto di introdurre oggetti potenzialmente pericolosi (armi, oggetti contundenti) e/o assumere iniziative che possano risultare a rischio della propria o della altrui incolumità
- Nelle camere di degenza il divieto è esteso a qualunque prodotto sia in grado di generare fiamme libere, inclusi eventuali accendini.
- L'utilizzo di **prodotti personali** (detergenti per pulizie, alcool, bombolette spray deodoranti) è consentito previo benestare dei responsabili della struttura; gli eventuali prodotti autorizzati devono essere conservati nella loro confezione originale
- Negli armadietti in dotazione non possono essere conservati prodotti infiammabili. In ugual modo è fatto divieto di fumo e di utilizzo di fiamme libere all'interno di tutti i locali della struttura e di ogni reparto
- Ogni cittadino conserva il proprio diritto alla privacy e alla tutela dell'immagine. **Entro i confini dell'Istituto è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria.** Si configura, inoltre, come **grave violazione del codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video** acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Caratteristiche dell'assistenza

Il Fascicolo Socio assistenziale e sanitario (Fasas)

L'UdO di Cure Intermedie redige un progetto individuale sulla base del quale viene formulato il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). Lo strumento di registrazione del percorso della degenza è il 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

L'U.O. di Cure Intermedie dispone di una équipe multidisciplinare costituita da medici, infermieri, operatori addetti all'assistenza di base con titolo di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio Sanitario (OSS), fisioterapisti e tecnici della riabilitazione, assistente sociale.

Tutti i membri dell'équipe dispongono dei titoli e delle abilitazioni professionali previste dalla legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza (ATS Città Metropolitana di Milano). **Il medico è il responsabile clinico di ogni paziente; il coordinatore infermieristico è il responsabile organizzativo e assistenziale di tutte le attività svolte in reparto.**
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.

Assistenza Sanitaria, Farmaci, Presidi e Ausili

Durante il ricovero ogni persona ha diritto alla fornitura di farmaci, presidi per l'incontinenza, presidi per la prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito. **Tutti i letti di degenza sono provvisti di materassi per la prevenzione delle lesioni da decubito. Sono materassi statici in poliuretano ad alta densità. In persone ad alto rischio di lesioni o con lesioni di particolare gravità, possono essere utilizzati presidi dinamici ad aria e pressione alternante, previa valutazione clinica dell'équipe di reparto. Per agevolare i trasferimenti letto-sedia degli ospiti totalmente dipendenti e ridurre i pericoli, tutti i reparti dispongono di sollevatori meccanici a carrello o a soffitto.** Il reparto dispone inoltre di ausili standard per la mobilizzazione; eventuali ausili personalizzati per la postura o la mobilizzazione possono essere prescritti dal "medico prescrittore"; è attivo, presso l'Istituto, un Centro SIVA per la prescrizione On-Line degli ausili, secondo le procedure previste dalle norme regionali.

Gli utenti che, per propria pregressa condizione, dispongano già di ausili personalizzati, sono invitati a portarli con sé al momento del ricovero in struttura.

La giornata tipo

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

Fascia Oraria	Attività
07:00 - 08:30	sveglia, colazione, igiene personale, somministrazione terapie
08:30 - 12:00	assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione, tempo libero
12:00 - 14:00	pranzo, tempo libero
14:00 - 18:00	assistenza di base, merenda, attività sanitarie, di riabilitazione, tempo libero
18:00 - 19:30	cena, tempo libero
19:30	preparazione al riposo notturno

Nell'arco della giornata, si svolgono le attività sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, iniziative di facilitazione relazionale e le eventuali indagini diagnostiche prescritte dai medici di reparto, organizzate secondo le procedure interne dell'Istituto.

Cura della persona

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

Consulenza psicologica

Il Servizio di Psicologia è trasversale all'Istituto. Le consulenze psicologiche avvengono su richiesta del medico di reparto per sostenere situazioni o momenti di particolare fragilità; lo psicologo opera in sinergia con le équipes delle varie Unità Operative e in linea con le indicazioni dei Progetti Individuali. Sono anche a disposizione dei familiari, che possono rivolgersi al Servizio per trovare il sostegno necessario.

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.

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 08.30 alle ore 10.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00.

Per richiedere un appuntamento con gli assistenti sociali è necessario telefonare al numero 02.3970.3445-3234-3225-3661-3311 oppure inviare richiesta via mail all'indirizzo rsa.palazzolo@dongnocchi.it

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

Servizi Alberghieri e comfort

L'Istituto: edificio storico da vivere

Voluto negli anni '30 dall'Arcivescovo, cardinale Ildefonso Schuster, su invito del Comune di Milano, la sua edificazione e gestione fu affidata alle Suore delle Poverelle, congregazione fondata dal Beato Luigi Palazzolo. Nel 1998 l'Istituto venne acquisito dalla Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS che, in linea con la

missione originaria, ne sviluppò la vocazione, aprendosi a innovative forme di servizio di prossimità, di cura e di assistenza per dare risposta ai bisogni emergenti della comunità.
Nel tempo, l'offerta si è ampliata fino ad includere l'area clinica, della diagnosi e della riabilitazione anche del paziente giovane e adulto. Percorsi sanitari e sociosanitari integrati accessibili, costruiti per assistere la persona e essere accanto alla sua famiglia a 360° e con continuità, in ogni fase della vita: dal ricovero specialistico all'ambulatorio, dal domicilio alle sfide della fragilità.
L'Istituto Palazzolo è situato su un'area complessiva di 35.850 metri quadrati con una superficie calpestabile dei vari piani di poco superiore a 52.275 mq e un volume di 221.691 metri cubi. Ha un "polmone verde" interno di 11.750 mq. È articolato in tre grandi edifici e in due sezioni: sezione Generosa (dal nome della Superiora Generale delle Suore delle Poverelle dal 1908 al 1939) e sezione Montini (in ricordo dell'Arcivescovo di Milano diventato poi Papa Paolo VI).
Ogni sezione è costituita da cinque piani di degenza collegati alla grande Chiesa dell'Istituto. Ai piani di degenza si aggiunge il seminterrato, che ospita i servizi generali. All'esterno dei tre grandi edifici e delle due sezioni ci sono la Palazzina (sede del Centro Diurno Integrato e degli Uffici amministrativi e direzionali), la Cappella del Suffragio e la Morgue.

Comfort ambientale presso l'UO di Cure Intermedie

La struttura prevede camere da 1, 2, 3 e 4 posti letto, dotate di impianto di erogazione di ossigeno centralizzato. Dispone di locali infermeria, ambulatori medici, tisaneria, sala da pranzo, servizi igienici per ospiti e visitatori e un bagno assistito per ogni nucleo.
Il reparto è dotato di una palestra attrezzata per le attività riabilitative individuali e di gruppo. 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 fontane. Tutti i 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 (esposto). La qualità degli elementi nutrizionali e del gradimento in termini di appetibilità è il risultato di un lavoro di sintesi fra gli esperti dell'azienda fornitrice, i medici ed i nutrizionisti dell'Istituto.
Il processo di ristorazione è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa. Il menù può essere personalizzato nel rispetto di particolari problemi clinici, dietetici, di masticazione, di deglutizione. La verifica del gradimento da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione di un'indagine di customer satisfaction. Sono sempre disponibili nei reparti i moduli per la raccolta di segnalazioni in ordine ad eventuali non conformità o per suggerimenti/encomi.

- **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 giardini interni. La gestione è affidata ad una società esterna. Presso l'esercizio è possibile fare piccoli acquisti di beni commestibili o di uso comune. Negli spazi d'attesa prospicienti agli ascensori, sono collocati distributori automatici per l'erogazione di bevande calde e fredde.

Pulizia ambienti

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

Lavanderia

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

Parrucchiere

I pazienti/ospiti possono fruire di questo servizio aggiuntivo **a pagamento**. Il Coordinatore Infermieristico può fornire indicazioni circa le modalità di accesso a tali prestazioni e alle tariffe.

Oggetti e beni personali

Il paziente ricoverato è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà. L'Istituto declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. Si invita a non lasciare nelle camere denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore.

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

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

Informazioni utili

Orari di visita

Le visite sono consentite tutti i giorni dalle ore 11:00 alle ore 12:30 e dalle 15:00 alle 18:30. L'accesso al di fuori degli orari consigliati può avvenire solo per ospiti in gravi condizioni, previa autorizzazione del Medico Responsabile e comunicazione al Coordinatore Infermieristico.
È consigliabile, tuttavia, che la frequenza e la durata siano contenute in limiti di tempo ragionevoli, per non ostacolare le attività dei reparti e per non disturbare la tranquillità dei degenti.
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 i pazienti negli spazi comuni previo avviso al personale; il rientro dell'ospite al reparto va segnalato al personale di servizio per la necessaria presa in carico.
I familiari di pazienti con età superiore ai 65 anni, previa comunicazione al Coordinatore Infermieristico, possono trattenersi anche al di fuori degli orari di visita.

Parcheggi

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

Telefono

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

Trasferimenti e uscite

L'uscita del paziente degente dalla Struttura è subordinata ad una preventiva autorizzazione medica. I degenti, sotto la loro esclusiva responsabilità e/o dei parenti/tutori, dell'amministratore di sostegno o del firmatario del contratto, possono, in assenza di controindicazioni di natura medica, chiedere di allontanarsi temporaneamente dall'Istituto. In tal caso i permessi di uscita devono essere richiesti e concordati con il medico che ha in carico il paziente e comunicati al Direttore Sanitario/Responsabile Medico e al Coordinatore, compilando l'apposito modulo. I permessi possono essere di norma concessi solo in caso di gravi evenienze e/o improrogabili e importanti impegni. Le uscite devono essere ridotte al tempo strettamente necessario, di durata limitata e comunque limitate nella stessa giornata.
Eventuali trasferimenti per ricoveri ospedalieri e/o accertamenti clinici disposti dal Medico di riferimento del reparto, sono a carico dell'Istituto.
Il Servizio di trasporto al momento dell'ingresso, dimissione o per trasferimenti non disposti dal Medico di reparto è a carico del medico o dei familiari/tutori.

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.
Il divieto è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

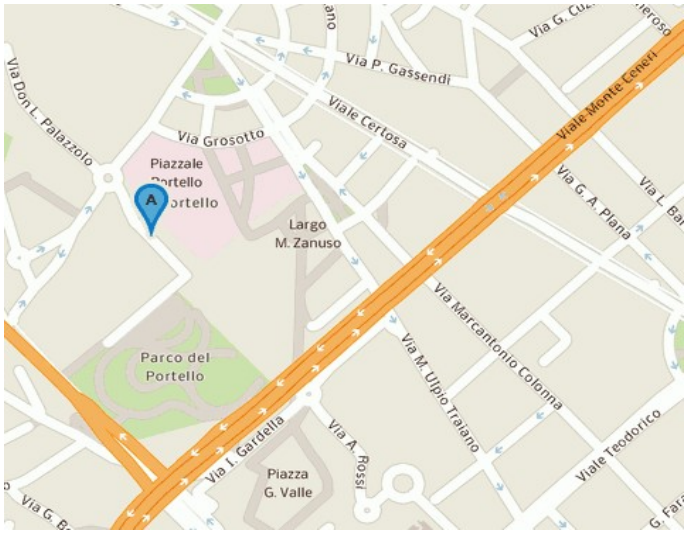
Assistenti Familiari (Badanti)

La presenza di personale di assistenza direttamente retribuito dalle persone o dalle famiglie (badanti, assistenti familiari) dovrà essere preventivamente autorizzata dalla Direzione Sanitaria di Istituto. Si tratta di personale non dipendente dall'Ente ma che opera su persone assegnate alla sua responsabilità. Gli assistenti familiari potranno operare solo per compiti che non interferiscano con le normali attività di reparto; non potranno svolgere atti o mansioni non previste dal regolamento di Istituto e che vadano oltre la semplice azione di compagnia e accompagnamento, indipendentemente dal possesso di titoli professionali anche abilitanti a funzioni assistenziali o sanitarie. Le attività che potranno svolgere e le modalità con le quali saranno garantite dovranno essere preventivamente autorizzate dal Coordinatore

infermieristico di reparto. Qualora fossero riscontrati comportamenti impropri, la Direzione potrà richiedere l'allontanamento dell'assistente o negare l'autorizzazione all'accesso.

Come raggiungere la struttura

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



- Linee tranviarie 14 – 1 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 69 (fermata P.le Accursio)
- Linea autobus 48 (collegamento con M1 – P.le Lotto)
- Stazione della Metropolitana M5 "La Lilla" – Portello (Ex Alfa Romeo).

Tutela e partecipazione

PRINCIPI FONDAMENTALI 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.

Privacy, consenso informato

L'Istituto assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento (UE) 2016/679. E' garantito il segreto professionale

relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente 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. Tutta la documentazione clinica è 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 persona. La consegna di copie conformi è consentita alla persona cui i dati si riferiscono o, in caso di decesso, solo agli eredi legittimi nei limiti previsti dal GDPR e con le modalità di cui verrà data informazione dal Servizio Sociale.
Il consenso informato è l'espressione della volontà del paziente che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il consenso informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.
Il consenso informato deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica. Qualora si rendesse necessario attivare pratiche terapeutiche particolari ed invasive, viene richiesto dal Medico Responsabile al paziente, al familiare di riferimento o al Rappresentante legale già nominato di sottoscrivere uno specifico consenso informato.
Nel caso in cui l'intervento sia necessario o urgente per la sopravvivenza del paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il medico può operare in stato di necessità. Il paziente sarà comunque informato appena recuperato lo stato di coscienza.
Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.
Entro i confini dell'Istituto è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. Si configura, inoltre, come grave violazione del codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

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 dei pazienti 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*
I pazienti degenti 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 l'indice di soddisfazione delle attività svolte dall'U.O. Cure Intermedie; i risultati dell'indagine sono resi disponibili alle Istituzioni (ATS Città Metropolitana di Milano) e pubblicati annualmente nelle bacheche di reparto; gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità. Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

Comunicazione con gli Utenti

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

Diritti del Malato

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Questionario area degenza ordinaria/Day Hospital Istituto Palazzolo

Gentile Signora, Egregio Signore,
La invitiamo a compilare il seguente questionario per la rilevazione del gradimento. La Sua opinione ed i suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.
Il questionario è anonimo e potrà riconsegnarlo compilato nell'apposita casella di raccolta presente presso gli ambienti della struttura o al Coordinatore infermieristico di reparto. Grazie per la Sua collaborazione.

Il questionario viene compilato in data: _____
Da:
□ dall'assistito □ con l'aiuto di parenti/amici/assistente familiare □ da un familiare

A14 – Sesso: □ M □ F A15 - Età Assistito: _____

A16 – Scolarità: □ Scuola Obbligo □ Scuola Superiore □ Laurea □ Nessuna

A17 – Nazionalità: □ Italiana □ Europea □ Extraeuropea

A18 - Tipo di Ricovero: □ SSN □ Privato

Reparto
_____

Da chi è venuto a conoscenza della nostra Struttura?

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

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

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

D01. Il Suo ricovero è avvenuto

□ D'urgenza □ Programmato

□ Ricovero Day Hospital □ Ricovero Solvenza

D1.1 Conosceva già il nostro istituto?

□ SI □ NO

D1.2 Se sì, per quale motivo?

.....

D1.3 Se no, chi glielo ha consigliato?

.....

D1.4 All'atto della accettazione Le è stato offerto materiale informativo sul nostro Istituto (Carta dei Servizi, brochures informative, etc.)?

□ SI □ NO

D02 Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D2.1 E' in grado di quantificare il tempo trascorso dalla Sua richiesta di ricovero?

□ Entro 1 Settimana □ Entro 2 settimane □ Entro 1 mese
□ Entro 2 mesi □ Oltre 2 mesi

D03 Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto

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

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

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

D05 personale infermieristico	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
D06 personale medico	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
D6.1 personale di supporto	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
D6.2 personale della riabilitazione	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

D07 Cure a Lei prestate

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D08 Informazioni ricevute sul Suo stato di salute e sulle cure prestate

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D09 Rispetto della riservatezza personale

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D10 Organizzazione dell'Istituto nel suo insieme

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D04 Aspetti strutturali e alberghieri (comfort della stanza, vitto, pulizia)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D4.1 In particolare, come valuta la pulizia (servizi igienici, stanza, parti comuni)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D4.2 In particolare, come valuta il vitto (qualità, quantità, varietà)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D11 Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione

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

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D12 Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto della Sua esperienza di ricovero?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D13 Quanto consiglierebbe questa Struttura ad altri?

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

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:**		