



# Carta dei Servizi

## *Servizi Territoriali: Misura 4 RSA Aperta*

**Istituto Palazzolo**

Aggiornamento Gennaio 2026 Rev. 3



## **Offerta e Struttura Organizzativa**

Presentazione

Pag. 2

Struttura organizzativa

Pag. 2

Lo staff

Pag. 2

Pag. 3

## **Accesso al Servizio**

Pag. 3

Precondizioni alla presa in carico

Pag. 3

Accoglienza e orientamento al Servizio

Pag. 4

Tempi e modalità di erogazione del Servizio

Pag. 4

Caratteristiche dell'assistenza RSA Aperta

Pag. 5

## **Informazioni utili**

Pag. 11

Revoca del Fornitore

Pag. 11

Richiesta di copia conforme di documentazione sanitaria

Pag. 11

Come raggiungere la struttura

Pag. 11

## **Tutela e partecipazione**

Pag. 12

Principi fondamentali della Carta dei Servizi

Pag. 12

Privacy, Consenso informato

Pag. 12

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Pag. 13

Customer satisfaction

Pag. 13

Comunicazione con gli utenti

Pag. 13

## **Diritti del Malato**

Pag. 14

## **Allegati**

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

## Presentazione

Fondazione don Carlo Gnocchi, attraverso il SSN, offre alle persone non autosufficienti ed in condizioni di cronicità e fragilità con patologie in atto o con esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, infermieristici e tutelari, riabilitativi, di aiuto infermieristico, rivolti a stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita dell'Assistito. I percorsi assistenziali si integrano con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia.

La Fondazione Don Gnocchi, per storia e particolare vocazione, mantiene un fortissimo radicamento con il territorio, attraverso lo sviluppo di offerte innovative e differenziate al servizio del cittadino fragile e della sua famiglia. L'offerta domiciliare della Fondazione nasce proprio per rispondere alla crescente domanda terapeutica dei pazienti in condizioni di fragilità e di bisogno, anche temporanei, e dei loro cari al domicilio.

In tal senso, assume particolare rilievo il servizio di RSA Aperta, attivo dal 2017 presso l'Istituto Palazzolo. Questa è una Misura innovativa che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale di anziani non autosufficienti al 100% e/o con diagnosi di decadimento cognitivo.

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

## Struttura organizzativa

**La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)**, sita nell'Istituto Palazzolo, autorizzata e accreditata a contratto con Regione Lombardia, è considerata un'eccellenza fra le Unità di Offerta Socio Sanitaria **dell'Area Territoriale Nord** della **Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS**, di cui è **Direttore Antonio Troisi**. L'Area Territoriale Nord 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 "Ronconi 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*

Il servizio **Misura 4 Rsa Aperta** opera nel territorio del comune della città di Milano, con un allargamento negli ultimi anni ad alcune parti dell'area metropolitana.

## Lo Staff

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.

L'équipe multiprofessionale dell'Rsa Aperta è costituita da un Medico Responsabile e un Coordinatore del Servizio, Medici, Infermieri, Operatori delle professioni sanitarie della Riabilitazione, Operatori addetti all'assistenza con qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio Sanitario (OSS), Assistenti Sociali, Psicologi, Laureati in Scienze Motorie.

**Il Personale sanitario operativo** conosce la **lingua italiana**, dispone dei **titoli**, delle **abilitazioni professionali a norma di legge** e dell'iscrizione ai relativi **Albi/Ordini professionali ai sensi del DPR 445/2000** - qualora prevista - periodicamente verificati dagli Organismi di vigilanza della ATS di competenza. Ottempera agli obblighi normativi di **formazione continua**.

Il Responsabile Sanitario Medico è il responsabile sanitario della erogazione del servizio in favore di ogni persona presa in carico; il Coordinatore Infermieristico è il responsabile organizzativo di tutte le attività programmate.

Gli Operatori delle cure domiciliari della Sede operativa sita presso l'Istituto Palazzolo sono dotati di un **cartellino di riconoscimento** che permette un'agevole identificazione all'Utente e ai suoi Familiari/Caregiver.

Il **Servizio** è articolato nelle seguenti funzioni e **responsabilità**:

- Direttore Sanitario – **Luciana Bevilacqua**
- Responsabile Medico Servizi Territoriali – **Raffaele Benaglio**
- Coordinatore Servizi Territoriali – **Barbara Loi**

## Precondizioni alla presa in carico

L'équipe dell'Rsa Aperta non può sostituire il ruolo della famiglia nei suoi compiti di assistenza al malato. Le cure, per essere efficaci, richiedono che la famiglia sia capace di organizzarsi in modo da garantire una presenza continuativa ed efficace accanto al malato nelle 24 ore. La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono dal rispetto di alcune norme di comportamento da parte degli Operatori e Utenti/Caregiver. È diritto del malato ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere dell'Assistito, dei Familiari e degli operatori contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi ad alcune indicazioni e raccomandazioni.

O La disponibilità di un Caregiver di riferimento (familiare o assistente familiare) è presupposto fondamentale per la buona riuscita dell'intervento di Cure Domiciliari: assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'Utente che si trova in una situazione invalidante o di dipendenza. È raccomandata la **cooperazione fra operatori e Utente/Caregiver** nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità. Viene pertanto effettuata costante formazione del personale centrata su tematiche relative all'**umanizzazione delle cure**, tecniche di relazione, abilità procedurali di counseling e di **comunicazione efficace** con pazienti e familiari. Sono adottate modalità operative di vigilanza per garantire un'operatività dei professionisti sanitari rispettosa della **dignità e della specificità delle persone assistite** (genere, età, appartenenza religiosa, cultura, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica).

Il Paziente ed il Caregiver vengono supportati nello sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute e coinvolto nella definizione del piano di interventi personalizzato.

Nell'ambito di tale cooperazione, il paziente, i familiari, gli assistenti familiari, sono invitati ad **osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale**. Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate al Coordinatore del Servizio – mediante compilazione di appositi strumenti dedicati alla raccolta dei reclami e alla tracciabilità dei disservizi.

- O Viene dato rilievo alla **valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia**, garantendo l'attività educativa di formazione e addestramento, necessaria ai familiari/caregiver per la gestione della persona assistita a domicilio.
- O **In caso di eventi imprevisti** (malessere improvviso, trasferimento in ospedale, ecc.) che non consenta l'erogazione della prestazione programmata, l'utente, il familiare, il care giver, è tenuto ad informare tempestivamente la Centrale Operativa che provvederà ad allertare il Coordinatore a garanzia della continuità assistenziale.
- O I professionisti inviati al domicilio dell'utente, nell'ambito del Servizio della Misura di Rsa aperta, dispongono di un **regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione**. Sono garantite l'osservanza e l'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie e antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali. Gli Utenti, per evidenti ragioni di opportunità, di immagine e di etica professionale, sono tenuti ad astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, scambi). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni elargizione. Comportamenti impropri devono essere segnalati al Coordinatore.

## Accoglienza e orientamento al Servizio

Il Servizio di segreteria con funzione di front-office per la gestione della segnalazione e delle richieste di attivazione, è il Servizio di Accoglienza per l'Rsa Aperta, costituito da personale esperto che collabora attivamente ed in sinergia con il Coordinatore ed il Responsabile Medico dell'Rsa Aperta. Tramite il Servizio di segreteria è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso al servizio di Rsa Aperta e per la predisposizione della documentazione necessaria.

Il Servizio è accessibile al pubblico da lunedì a venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 16:30 presso il piano Rialzato della Sezione Montini. È contattabile ai recapiti telefonici 02.39703549 – 02.38253101 oppure via email all'indirizzo: [rsa.aperta.mi.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:rsa.aperta.mi.palazzolo@dongnocchi.it)

**È possibile anche un accesso diretto al Servizio di Rsa Aperta contattando i seguenti riferimenti: 02/38253101, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00**

Email: [rsa.aperta.mi.palazzolo@dongnocchi.it](mailto:rsa.aperta.mi.palazzolo@dongnocchi.it)

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

## Tempi e modalità di erogazione del servizio

Per il Servizio di Rsa Aperta la verifica dei requisiti di accesso alla valutazione deve essere effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta. In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

In caso di esito positivo della valutazione, la stesura del PAI dovrà indicare la data prevista per l'attivazione degli interventi che, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni. Gli operatori svolgono le attività per Rsa Aperta, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00

## **Caratteristiche dell'assistenza RSA Aperta**

La Misura RSA Aperta è una misura innovativa, regolata dalla DGR 856/13, revisionata e confermata dalla D.G.R. 2942/14 e dalla successiva D.G.R. 7769 del 17/01/2018, che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e socio-sanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale. Gli interventi offerti sono pensati inoltre al sostegno del caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza. In relazione alla tipologia del bisogno di ciascun utente, la misura permette di accedere a un set di prestazioni in modalità flessibile.

### **Destinatari del servizio e incompatibilità**

Le prestazioni, erogati dalla Centrale Operativa dei Servizi territoriali dell'Istituto Palazzolo, si rivolgono a persone residenti in Lombardia iscritte al Servizio Sociosanitario Regionale che si trovano nelle seguenti condizioni:

- demenza certificata da un medico specialista geriatra o neurologo di strutture accreditate/equipe CDCD (Centri per Deficit Cognitivi e Demenze);
- anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% e con una scala di valutazione barthel > 24/100

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Il servizio di RSA Aperta è incompatibile con misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/Unità d'offerta della rete socio-sanitaria, **come la misura B1 e B2 e il CDI** eccezione fatta per la fruizione da parte dell'assistito delle Cure Palliative Domiciliari e delle Cure Domiciliari a condizione che i soggetti responsabili dei rispettivi PAI definiscano una programmazione organica degli interventi al fine di evitare duplicazioni e/o sovrapposizioni, la compatibilità è da intendersi estesa, con le medesime modalità e condizioni, anche al regime domiciliare della RIA ambulatoriale”

### **Presentazione della domanda del Servizio di RSA Aperta**

La domanda può essere presentata da:

- Familiare (coniuge, convivente, figlio);
- Tutore e/o Amministratore di sostegno e/o Curatore (ove nominato);
- Altro parente in linea retta o collaterale.

### **La persona che intende accedere alla misura deve essere in possesso dei seguenti documenti:**

- Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (per persone affette da demenza);
- Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato alla erogazione della misura;
- Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda.
- Copia del verbale di invalidità civile (per persone anziane non autosufficienti);

Per accedere alla Misura è possibile rivolgersi direttamente all'**Istituto Palazzolo Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS**, Ente gestore accreditato alla Misura RSA Aperta, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.30

presentandosi presso il servizio di segreteria oppure inviando direttamente una mail all'indirizzo [rsa.aperta.mi.palazzo@dongnocchi.it](mailto:rsa.aperta.mi.palazzo@dongnocchi.it)

La Centrale operativa una volta ricevuta la documentazione effettuerà:

- la preventiva verifica dei documenti e di eventuali incompatibilità;
- la compilazione e l'accoglienza della domanda.

### **Attivazione del servizio**

Ricevuta la domanda, la Centrale Operativa entro 5 giorni lavorativi verifica i requisiti di accesso e, in caso di accoglimento della richiesta, programma nei successivi 10 giorni lavorativi la valutazione multidimensionale (VMD) al domicilio che dovendo considerare sia aspetti di natura clinico-sanitaria, sia di natura socio-ambientale e relazionale deve essere effettuata da un medico e da un'altra figura professionale, che nel caso di FDG viene ricoperta dallo psicologo; nello specifico del nostro Servizio, proprio la competenza neuropsicologica e psicologica è ritenuta un cardine nella strutturazione dei progetti di intervento. La valutazione, oltre alla rilevazione dei bisogni, dovrà pertanto contemplare:

- l'anamnesi clinica;
- la rilevazione delle condizioni socio-ambientali, comprese le risorse attivabili (familiari e non);
- la rilevazione degli eventuali interventi sanitari, socio-sanitari e sociali già in atto, anche finalizzata a escludere eventuali incompatibilità con l'erogazione della misura;
- la somministrazione di scale validate.

Nell'ambito della valutazione multidimensionale di persone affette da demenza è prevista venga somministrata al caregiver la scala CBI (Caregiver Burden Inventory) di misurazione dello stress e alla persona la scala CDR (Clinical Dementia Rating), in grado di assicurare una valutazione della gravità della demenza che dovrà sempre essere espressa (lieve, moderata, grave, gravissima).

Per la valutazione multidimensionale di persone anziane ultra75enni si prevede la somministrazione al caregiver della scala CBI per la misurazione dello stress e all'anziano della scala di Barthel Index Modificata (BIM).

In caso di esito positivo della Valutazione Multidimensionale, viene redatto il Progetto Individuale (PI) e il Progetto Assistenziale Individuale (PAI), il quale dovrà indicare la data prevista per l'attivazione del servizio, che dovrà avvenire nei successivi 30 giorni, e la durata del progetto che non dovrà superare i tre mesi. Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col PI, la RSA nella elaborazione del PAI, indica gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione. Il Progetto dovrà essere condiviso con la persona o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi.

Nella fase valutativa è opportuno venga coinvolto il MMG ed eventualmente il Servizio Sociale comunale.

### **Finalità del PI e del PAI:**

- permettere alla persona di esprimere la propria individualità, supportando le abilità residue;
- supportare l'autonomia della persona dove questa viene meno, valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- facilitare la socializzazione e la comunicazione efficaci della persona;
- ridurre le situazioni stressanti per la persona mediante una corretta interpretazione dei suoi bisogni;
- supportare ed aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a domicilio, fornendo consigli suggerimenti e dando informazioni chiare e specifiche sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare e, infine, agevolando, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

### **Rinnovo della misura**

Il PI e il PAI hanno validità di tre mesi e vengono rinnovati a seguito di valutazione dei professionisti coinvolti nel PAI.

Il PI e PAI sono sempre condivisi con il beneficiario e/o caregiver di riferimento.

### **Interruzione/sospensioni/chiusura**

L'interruzione si riferisce a periodi inferiori a 15 giorni durante i quali non vengono effettuati gli accessi pianificati che possono essere recuperati in base agli obiettivi previsti nel PI e nel PAI. Interruzioni superiori ai 15 giorni e inferiori ai 30 giorni, comportano la formale sospensione della presa in carico con la possibilità di riprendere gli interventi senza riaprire la pratica. Interruzioni superiori ai 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.

In caso di ricovero ospedaliero, indipendentemente dalla durata dello stesso, si procede ad una rivalutazione del PI.

La presa in carico presso altre unità di offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.

### **Prestazioni Erogate**

In un'ottica di maggiore personalizzazione e individualizzazione del servizio, sono state differenziate le tipologie di interventi, le modalità e i tempi di erogazione, in relazione ai due target di utenza e per le persone affette da demenza, in relazione alla gravità della malattia rilevata in sede di Valutazione Multidimensionale con la scala Clinical Dementia Rating (CDR).

## **INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA CERTIFICATA**

### **Demenza Lieve (CDR 05-1)**

- Valutazione Multidimensionale per l'accesso alla misura
- Interventi di stimolazione cognitiva
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Ricoveri di sollievo
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Interventi in caso di disturbi del comportamento
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi

### **Demenza di grado moderato (CDR 2)**

- Valutazione Multidimensionale per l'accesso alla misura
- Interventi di stimolazione cognitiva
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Ricoveri di sollievo
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Interventi in caso di disturbi del comportamento
- Interventi di riabilitazione motoria

- Nursing
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi

### **Demenza di grado severo (CDR 3)**

- Valutazione Multidimensionale per l'accesso alla misura
- Interventi di stimolazione cognitiva
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Ricoveri di sollievo
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Interventi in caso di disturbi del comportamento
- Interventi di riabilitazione motoria
- Nursing
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi

### **Demenza di grado severo (CDR 4-5)**

- Valutazione Multidimensionale per l'accesso alla misura
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Ricoveri di sollievo
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Interventi di riabilitazione motoria
- Nursing
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- Interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari

### **Interventi per anziani non autosufficienti**

- Valutazione Multidimensionale per l'accesso alla misura
- Interventi per il mantenimento delle abilità residue
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale
- Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver
- Accoglienza in RSA per supporto a caregiver solo in territori sprovvisti di CDI

## PRESTAZIONI DI TELEMEDICINA EROGABILI

La telemedicina rappresenta un approccio innovativo della pratica sanitaria consentendo l'erogazione di servizi a distanza tramite il ricorso a tecnologie innovative, in particolare alle Information and Communication Technologies (ICT).

La telemedicina si configura come una modalità di integrazione, e non di sostituzione, dei servizi erogati nei diversi ambiti previsti dai LEA (prevenzione, assistenza territoriale e assistenza ospedaliera), promuovendo l'equità dell'accesso e la disponibilità di assistenza qualificata anche in contesti geograficamente svantaggiati.

## PROCESSO DI ATTIVAZIONE DI PRESTAZIONI IN TELEMEDICINA

In fase di valutazione individuata la tipologia di prestazione appropriata alla risposta al bisogno, si può proporre l'erogazione anche in modalità da remoto. Tale modalità è riportata all'interno del PAI, con esclusivo riferimento alle fattispecie di prestazioni di telemedicina autorizzate da Regione Lombardia.

Il servizio Rsa Aperta prescelto dalla famiglia procede alla verifica di idoneità del paziente, verificando in particolare la possibilità del paziente/caregiver di accedere a sistemi ed infrastrutture tecnologiche che soddisfano almeno i requisiti minimi per una corretta e sicura fruizione della prestazione e le competenze/abilità minime che il paziente deve possedere, per poter utilizzare in modo appropriato le piattaforme tecnologiche, tenendo anche conto dell'eventuale supporto aggiuntivo che può ricevere dal caregiver.

Nel caso di idoneità al trattamento domiciliare anche con servizi di telemedicina, il servizio Rsa Aperta:

- acquisisce dall'assistito il consenso informato;
- programma all'interno del PAI l'erogazione delle prestazioni da remoto,
- registra le prestazioni erogate all'interno del fascicolo domiciliare digitale;
- rendiconta le prestazioni nell'ambito del flusso RSA A;

## PRESTAZIONI EROGABILI DA REMOTO:

- consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento
- consulenza e addestramento alla famiglia/care giver per la protesizzazione degli ambienti abitativi
- nursing
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche relative all'igiene personale
- supporto psicologico al caregiver
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche relative all'alimentazione/nutrizione

## ELEMENTI NECESSARI PER L'EROGAZIONE DI PRESTAZIONI IN TELEMEDICIA

Le tipologie di prestazioni individuate devono essere effettuate attraverso strumenti che consentano di interagire con il paziente attraverso un collegamento audio/video via internet e di condividere eventuale documentazione medica.

Gli strumenti devono garantire:

- alti standard di affidabilità
  - livello di sicurezza adeguato alla gestione di informazioni sanitarie
  - piena compatibilità con il regolamento generale sulla protezione dei dati
  - sistema di profilazione e autenticazione degli utenti che garantisca un controllo degli accessi
  - soluzione multiplatforma che possa essere usata sia da personale computer che da dispositivi mobili
- interfaccia di utilizzo semplice utilizzo per tutte le tipologie di utenti.

**Luogo di fruizione**

Domicilio del paziente

**Luogo di erogazione da parte dell'operatore**

Domicilio dell'operatore

**Modalità temporale con cui la prestazione viene erogata**

In tempo reale

**Frequenza e durata temporale della prestazione**

La frequenza delle prestazioni in telemedicina viene concordata tra operatore e paziente, su indicazione del PAI

**Tecnologia utilizzata**

Su indicazione del Servizio Informativo di Fondazione Don Carlo Gnocchi ETS è stata indicata come piattaforma MAIA.



## Tutela e partecipazione

### Principi fondamentali della Carta dei Servizi

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

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

### Tutela della Privacy

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

### Consenso informato alle cure

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

Il consenso informato deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica. Nel caso in cui l'intervento sia necessario o urgente per la sopravvivenza del Paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il medico può operare in stato di necessità. Il Paziente sarà comunque informato appena

recuperato lo stato di coscienza. Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

Presso l'Istituto Palazzolo – sede operativa del servizio CDOM - è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ubicato al piano 1 della palazzina degli Uffici Amministrativi e di Direzione. L'URP è il punto di riferimento a disposizione degli utenti, familiari, visitatori per portare all'attenzione della Direzione eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei reparti/servizi, per avanzare suggerimenti o per gli elogi.

Ai reclami presentati in forma scritta e che contemplano il ricorso ad istruttoria sarà fornito riscontro di norma entro 30 giorni e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente. I riferimenti dell'ufficio (orari, modalità di accesso, opportunità di contatto) sono affissi nelle bacheche di tutte le Unità Operative/Servizi, disponibili presso i Coordinatori, 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](mailto:urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it)**

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

### **Customer satisfaction**

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dall'RSA Aperta; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento e affissi in RSA Aperta. Gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato. Si invitano gli utenti a **restituirlo compilato e in busta chiusa** agli Operatori di RSA Aperta.

### **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 alle pagine dedicate all'Istituto Palazzolo (<http://www.dongnocchi.it>).

## **DIRITTI DEL MALATO**

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

### **Diritto a misure preventive**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

### **Diritto all'accesso**

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

### **Diritto all'informazione**

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

### **Diritto al consenso**

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

### **Diritto alla libera scelta**

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

### **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

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

### **Diritto alla sicurezza**

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

### **Diritto alla innovazione**

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

### **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

### **Diritto a un trattamento personalizzato**

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

### **Diritto al reclamo**

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



**MODULO SEGNALAZIONI / OSSERVAZIONI / RECLAMI / ENCOMI**

**DATI DEL SEGNALANTE**

Nome e Cognome del Segnalante:				
Indirizzo:				
Genere:	<input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina	Età:	Professione:	Scolarità:
Recapito telefonico:			Email:	

**SEGNALAZIONE PER CONTO DI:**

<input type="checkbox"/> Per se stesso	<input type="checkbox"/> Per conto di:	
	Relazione di parentela o altro:	(Nome – Cognome)
	Altre informazioni utili:	

**UNITA' COINVOLTA/E**

UO/Ambulatorio/Reperto /Servizio	Nucleo / Piano:
----------------------------------	-----------------

**TIPOLOGIA CONTATTO**

<input type="checkbox"/> Reclamo	<input type="checkbox"/> Disservizio	<input type="checkbox"/> Suggerimento/Richiesta	
<input type="checkbox"/> Segnalazione	<input type="checkbox"/> Ringraziamento/Encomio		
Contatto in forma:	<input type="checkbox"/> Verbale/telefonica	<input type="checkbox"/> Nota Scritta	<input type="checkbox"/> 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](http://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?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Firma Responsabile / Referente URP
Data Valutazione:	In caso di non presa in carico, indicare il motivo:		

## Questionario di gradimento Area Domiciliare 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 inviarlo all'indirizzo sotto riportato o consegnarlo in busta chiusa all'operatore di riferimento.

Un sentito ringraziamento per le Sua preziosa collaborazione

Il questionario viene compilato in data: \_\_\_\_\_

Da:

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

Età dell'utente: \_\_\_\_\_

Sesso:  M     F

Nazionalità:  Italiana     Europea     Extraeuropea

Scolarità:  Scuola Obbligo     Scuola Superiore     Laurea     Nessuna

Il questionario, è relativo alle prestazioni erogate all'utente per:

- CDOM     Riabilitazione Domiciliare adulti     Riabilitazione Domiciliare minori     Altro (Es: RSA Aperta)

Ha usufruito delle prestazioni tramite:  Servizio Sanitario Nazionale     Privatamente

Da chi è venuto a conoscenza del Servizio Domiciliare della Fondazione?

- Medico curante / pediatra     Medico Ospedaliero     Servizio Sociale     Amici  
 Operatori     Associazioni     Sito internet     ATS/ASL

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

A. È soddisfatto delle informazioni ricevute dagli operatori del Servizio?

①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

B. Come valuta il tempo necessario per l'attivazione del Servizio?

①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

C. Le prestazioni sono state erogate con puntualità e continuità rispettando la programmazione e quanto Le era stato comunicato?

①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

D. E' soddisfatto della tempestività con cui sono stati affrontati i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di presa in carico?

①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

E. E' soddisfatto della qualità dell'intervento professionale degli operatori del Servizio (si raccomanda di valutare solo le figure effettivamente intervenute nella prestazione)

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| E.1 Operatore Accoglienza/Prenotazione | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| E.2 Tecnico della Riabilitazione       | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| E.3 Infermiere                         | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| E.4 Operatore Assistenziale            | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| E.5 Medico specialista                 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| E.6 Altro<br>(psicologo ecc.)          | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |

F. I professionisti del Servizio si sono rivolti a Lei con rispetto, cortesia ed e empatia?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

G. Per quanto concerne i trattamenti riabilitativi sono stati rispettati i tempi previsti?

- SI     NO

H. Quanto consiglierebbe il Servizio?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

I. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del Servizio?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

L. E' soddisfatto delle informazioni ricevute da ATS ?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

M. Quali professionisti sono intervenuti al Suo domicilio?

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Infermiere         | <input type="checkbox"/> Fisioterapista     | <input type="checkbox"/> ASA/OSS           |
| <input type="checkbox"/> Medico Specialista | <input type="checkbox"/> Medico di Famiglia | <input type="checkbox"/> Altra Professione |

N. E' soddisfatto del rapporto che si è creato con i professionisti del Servizio?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

O. In assenza dell'assistenza ricevuta avrebbe dovuto lasciare il Suo domicilio?

- SI     NO

P. Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno?

- |                                   |  |  |
|-----------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ospedale | <input type="checkbox"/> Casa di Riposo  | <input type="checkbox"/> Presso parenti / conoscenti |
| <input type="checkbox"/> Altro    | <input type="checkbox"/> Non Saprei / NR |  |

Q. Come giudica la qualità della Sua vita in questo momento?

Migliorata  Come Prima

Peggiorata  Non Saprei / NR

R. Come va in generale la Sua salute in questo momento?

Bene  Abbastanza Bene  Male  Molto Male  Non Saprei / NR

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi 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](mailto:urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it)