

Carta dei Servizi

Servizi Territoriali: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e RSA aperta

Marzo 2022

Istituto Palazzolo



Offerta e Struttura Organizzativa

Presentazione	Pag. 2
Struttura organizzativa	Pag. 2
Lo staff	Pag. 3

Accesso al Servizio

Accoglienza e orientamento ai Servizi	Pag. 4
Tempi e modalità di erogazione dei Servizi	Pag. 5
Caratteristiche dell'assistenza ADI	Pag. 5
Caratteristiche dell'assistenza RSA Aperta	Pag. 7

Infomazioni utili

Forniture	Pag. 9
Dimissioni e sospensioni	Pag. 9
Revoca del Fornitore	Pag. 9
Copie conformi di documentazione sanitaria	Pag. 9
Come raggiungere la struttura	Pag. 9

Tutela e partecipazione

Principi fondamentali della Carta dei Servizi	Pag. 10
Privacy, Consenso informato	Pag. 10
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Pag. 11
Customer satisfaction	Pag. 11
Comunicazione con gli utenti	Pag. 11

Diritti del Malato

Pag. 12

Allegati

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

Presentazione

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.

Una presa in carico che prevede percorsi personalizzati costruiti intorno alle necessità specifiche della persona grazie a équipe multidisciplinari e multi professionali. Rivolgendosi a persone in condizioni di fragilità psico-fisica transitoria, evolutiva e cronica, i servizi territoriali offrono assistenza medico-specialistica, infermieristica e riabilitativa direttamente a domicilio e in piena sicurezza.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) erogata presso le sedi dell'Istituto si rivolge proprio a tutte quelle persone che hanno bisogno di essere assistite a casa con programmi personalizzati e regolari nel tempo, proponendo un modello di intervento che consente di implementare con efficacia la continuità assistenziale nella presa in carico delle persone fragili in due direzioni: dalla struttura verso il domicilio e dal domicilio verso la struttura.

In tal senso, di particolare rilievo risulta il servizio di Misura 4 RSA Aperta, attivato dal 2018 presso l'Istituto Palazzolo 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% grazie a:

- interventi per il mantenimento delle abilità residue;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'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 al caregiver (solo in territori sprovvisti di Centri Diurni Integrati).

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

I servizi territoriali dell'Istituto Palazzolo cui afferiscono le unità di offerta di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Aperta" sono considerate un'eccellenza fra le Unità di Offerta Socio Sanitaria dell'Area Territoriale Nord 2 della Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus, di cui è Direttore Antonio Troisi e che è costituita da:

- MILANO, Istituto "Palazzolo - Don Gnocchi", via Don Palazzolo 21
- MILANO, Centro "Girola - Don Gnocchi", via C. Girola 30
- 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*

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

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

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

- ❖ *ATS Milano – Città Metropolitana: Municipi ASST Grande Ospedale Niguarda (Municipio 9), ASST Fatebenefratelli Sacco (Municipi 1- 2- 3-4-8), ASST Santi Paolo e Carlo (Municipio 5-6-7) ASST Nord Milano (Bresso, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Cusano Milanino, e Sesto San Giovanni);*
- ❖ *ASST Rhodense Area Territoriale Garbagnate e Rho*

*Il servizio **Misura 4 Rsa Aperta** opera nel territorio del comune della città di Milano*

Lo Staff

L'équipe multiprofessionale **dell'ADI** è costituita da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, operatori addetti all'assistenza con qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio Sanitario (OSS).

L'équipe del servizio **Rsa Aperta** è costituita da Medici, Psicologi, Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali, Operatori Socio Sanitari, laureati in Scienze Motorie, Logopedisti.

Tutto il personale impiegato dispone dei titoli e delle abilitazioni professionali a norma di legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza della ATS di competenza. Qualora previsto, sono iscritti ai relativi Albi/Collegi/Ordini professionali, ai sensi del DPR 445/2000.

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

Il Servizio è articolato nelle seguenti funzioni e responsabilità:

- Direttore Sanitario – **Federica Tartarone**
- Direttore Socio Sanitario – **Anna Fontanella**
- Responsabile Servizi per la Gestione Integrata della Persona (SeGIP) – **Maria La Corte**
- Responsabile medico Servizi Territoriali – **Raffaele Benaglio**
- Coordinatore Servizi Territoriali e Care Manager – **Barbara Loi**

Precondizioni alla presa in carico

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune norme di comportamento da parte di operatori e utenti. È diritto del malato ricevere le cure e le attenzioni

in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, utenti, famigliari e professionisti, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi ad alcune indicazioni e raccomandazioni.

- La disponibilità di un care giver di riferimento (famigliare o assistente famigliare) assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'utente in una situazione invalidante o di dipendenza. Si tratta di un presupposto fondamentale per la buona riuscita dell'intervento di Assistenza Domiciliare Integrata. Per questo motivo, è raccomandata la cooperazione fra operatori e care giver nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità. Al care giver sarà fornito tutto il supporto necessario per lo sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute del malato e sul programma di interventi personalizzato.
Nell'ambito di tale cooperazione, il malato, i famigliari, i cares givers, gli assistenti famigliari, sono invitati ad **osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale**. Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate ai Coordinatori del Servizio.
- In caso di imprevisto (malessere improvviso, trasferimento in ospedale, ecc.) che non consenta l'erogazione della prestazione programmata, l'utente, il familiare, il care giver, è pregato di darne comunicazione in modo tempestivo alla Centrale Operativa che provvederà ad allertare il Coordinatore.
- **Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Coordinatore o al Medico.**
- Per facilitare il lavoro dei professionisti inviati al domicilio, si raccomanda di conservare in luogo appropriato, sicuro e consono, tutta la documentazione che sarà consegnata in custodia all'utente e che contempla gli strumenti di lavoro indispensabili per i professionisti (diario assistenziale, fogli firma, ecc.)
- I professionisti inviati al domicilio dell'utente, nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, dispongono di un regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione. Si raccomanda agli utenti, per evidenti ragioni di opportunità, di immagine e di etica professionale, di astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, scambi). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni elargizione. Si invita a segnalare ai Coordinatori i comportamenti impropri.
- Gli assistenti famigliari svolgono un compito essenziale nella presa in carico dell'utente. La collaborazione con questi operatori, alle dipendenze dell'utente e della famiglia, è favorita ed auspicata nei termini di un contributo alla conoscenza del malato, dei suoi bisogni psico-relazionali e assistenziali.
- Nel corso degli interventi dei professionisti del Servizio ADI, gli assistenti famigliari, per quanto qualificati, sono invitati a rispettare gli ambiti di competenza degli operatori, cui spetta comunque il diritto/dovere di agire la propria autonomia e responsabilità professionale, pur in coerenza con l'auspicata integrazione fra professionisti del Servizio e care givers.

Accoglienza e orientamento ai Servizi

Il **SUAR** è il Servizio Unico di Accoglienza e Ricovero e fornisce anche indicazioni e suggerimenti per l'orientamento all'Offerta Socio Sanitaria dell'Istituto. Costituito da personale esperto e dedicato, collabora strettamente con il Servizio Sociale dell'Istituto ed in sinergia con tutti gli altri uffici di front line dedicati all'utenza.

Tramite il SUAR è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso ai Servizi Territoriali e per la predisposizione della documentazione necessaria.

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

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

email: adi.mi.palazzolo@dongnocchi.it

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

Tempi e modalità di erogazione dei servizi

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

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

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

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

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

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

Per le urgenze infermieristiche, negli orari di chiusura del SUAR, che funge da collettore fra gli utenti e i coordinatori del servizio, è attivato un sistema di reperibilità telefonica chiamando il numero della Centrale operativa 02.38253101.

Il Servizio Rsa Aperta

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 ADI

Le aree di competenza e le prestazioni erogabili dal Servizio sono riportati di seguito e sono fruibili dai pazienti

che per i quali, su indicazione del Medico di Medicina Generale, responsabile clinico dell'utente a domicilio, sia possibile definire un programma di cure domiciliari, redatto dallo staff del Servizio ADI, di concerto con il medico di famiglia.

Assistenza medico-specialistica

La valutazione delle problematiche sanitarie del paziente può prevedere l'intervento specialistico del geriatra, del fisiatra, dello psichiatra/psicologo, che sono disponibili anche a supporto del medico di medicina generale. In caso di necessità è possibile il ricorso a consulenze di altri specialisti.

- Cateterismo vescicale
- Prelievi ematici
- Medicazione di ferite e piaghe

Assistenza infermieristica

	<ul style="list-style-type: none"> • Somministrazione, quando previsto dal piano assistenziale, di terapie sottocutanee, intramuscolari e endovenose • Controllo delle stomie • Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione • Educazione sanitaria e supervisione al paziente e al personale di supporto
Assistenza riabilitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Rieducazione motoria e respiratoria • Addestramento all'uso di protesi e ausili • Addestramento del paziente e dei famigliari
Assistenza di base alla persona	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene personale e bagno • Mobilizzazione • Alimentazione • Cura dell'abbigliamento e della persona • Attività fisica di mantenimento • Addestramento al care giver, assistenti famigliari
Case Manager	<ul style="list-style-type: none"> • Si occupa della programmazione delle attività sanitarie in raccordo con i medici di assistenza primaria e il personale del distretto ATS. Ha una funzione di supporto rispetto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie.

Cosa serve per accedere al Servizio ADI

Il Servizio è attivato per i cittadini che dispongano di Voucher autorizzati dalle ATS di riferimento. Il servizio erogato non comporta la partecipazione alla spesa da parte del cittadino che ne fruisce.

- **Cos'è il Voucher Socio Sanitario:** il Voucher Socio Sanitario è un contributo, non in denaro, ma in prestazioni, erogato da ATS. Può essere utilizzato solo per prestazioni di assistenza domiciliare socio sanitaria da organizzazioni accreditate, Enti Erogatori, come la Fondazione Don Gnocchi. Per l'accesso al Voucher ed alle relative cure non esiste limite di età; viene valutata la condizione di fragilità della persona. Il Voucher ha durata mensile e può essere rinnovato previa supervisione e controllo della ATS emittente.
- **Come si ottiene il Voucher Socio Sanitario:** per attivare il Voucher è sufficiente disporre dell'impegnativa del Medico di Medicina Generale e contattare uno dei gestori accreditati. Il Voucher dà diritto all'erogazione di prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali, medico specialistiche erogate presso il domicilio del paziente. Il numero delle prestazioni può variare da 1 a 30, incrementabili in ragione dell'eventuale complessità del caso.

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

- **Requisiti per l'ammissibilità al Servizio ADI**
 - Il Medico di Medicina Generale, responsabile clinico dell'utente sul territorio, è il promotore del processo di presa in carico (prescrittore)
 - Il cittadino (utente) ha necessità di prestazioni socio-sanitarie
 - Il cittadino (utente) non è trasportabile
 - Presenza di un caregiver
 - Ambiente abitativo idoneo

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

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG/Pediatra di famiglia) contenente la **Richiesta di attivazione di Assistenza Domiciliare Integrata**, formulata su Ricettario Regionale, con la **specificazione**

relativa al bisogno di interventi domiciliari (tipologia). Il MMG, unitamente alla richiesta, rilascia all'utente anche l'elenco delle strutture accreditate e autorizzate per l'erogazione del Servizio;

- Tessera Sanitaria;
- Copia di eventuale lettera di dimissione rilasciata dall'ospedale;
- Eventuale documentazione clinica da fornire agli specialisti per la valutazione del caso, se richiesta.

Nota bene:

I cittadini residenti nel territorio delle ASST Rhodense per il rilascio dei Voucher, devono fare riferimento a:

- **Rho:** Sportello Voucher e Cure Domiciliari, Passirana di Rho - ASST Rhodense – 02/994304970 (77) (78)
- **Garbagnate Milanese:** Sportello Voucher e Cure Domiciliari, Garbagnate M.se – ASST Rhodense – 02/994308120 (1) (2)

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

Liste d'attesa

Il Servizio viene avviato, di norma, entro 48 ore dall'attivazione del Voucher. Nel caso in cui non sia possibile attivare il Voucher presso il Servizio ADI dell'Istituto Palazzolo - Fondazione Don Gnocchi, perché si sia raggiunto il numero massimo di persone assistibili, il paziente viene inserito in lista di attesa. **L'utente viene sempre informato sui tempi previsti per accogliere la sua richiesta di prestazioni e comunque orientato alla scelta di eventuale altro fornitore accreditato.** Per la gestione della lista di attesa i criteri individuati dal servizio sono:

- esito della valutazione del caso in relazione alla gravità delle condizioni del paziente;
- ordine cronologico di presentazione della domanda di servizi.

Caratteristiche dell'assistenza RSA APERTA

Gli utenti che sono in contatto attraverso l'ambulatorio CDCD possono ottenere la valutazione della condizione clinica e il grado di decadimento cognitivo. Sulla base dei bisogni rilevati vengono attivati i setting assistenziali più idonei come il Centro Diurno Integrato o il Nucleo Alzheimer.

Qualora i bisogni dell'utente fossero compatibili con il setting domiciliare viene attivato, tramite compilazione del modulo di richiesta da parte del familiare, il servizio di RSA Aperta (Misura 4) una misura che offre la possibilità di usufruire per le persone con demenza certificata a prescindere dal livello di gravità della

malattia e di stress del caregiver oppure agli anziani non autosufficienti ultra 75 anni, invalidi civili al 100%, che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0 – 24

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.

In relazione alla tipologia di bisogno di ciascun utente, la Misura permette di accedere a un set di prestazioni in modalità flessibile.

Cosa serve per accedere al Servizio di RSA Aperta

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;
- anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 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. Alcune condizioni specifiche sono tuttavia causa di incompatibilità all'accesso alla Misura, come il percepimento contemporaneo della Misura B1 e B2, l'accesso al Centro Diurno Integrato o il ricovero in Rsa.

Il servizio viene attivato direttamente dal familiare dell'utente compilando il modulo di richiesta da consegnare al SUAR, successivamente viene eseguita la valutazione presso il domicilio dell'utente da parte dell'equipe multidisciplinare finalizzato alla definizione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzare).

Caratteristiche dell'assistenza RSA APERTA

La Misura, in base alle tipologie di beneficiari e ai bisogni rilevati, permette di accedere a prestazioni diverse, quali a titolo esemplificativo:

PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZE (IN RELAZIONE AL GRADO DI GRAVITÀ CERTIFICATO):

- interventi di stimolazione cognitiva;
- interventi di consulenza alla famiglia per gestione 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;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi;
- interventi di riabilitazione motoria;
- nursing;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi.

PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CON INVALIDITÀ CIVILE AL 100% (IN CONDIZIONI DI DIPENDENZA TOTALE RILEVATA CON APPOSITA SCALA);

- interventi per il mantenimento delle abilità residue;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'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 al caregiver (solo in territori sprovvisti di Centri Diurni Integrati).

I servizi/interventi/prestazioni sono erogabili sia presso l'abitazione della persona, sia presso la struttura (semi-residenzialità), in un'ottica di mantenimento e miglioramento del benessere.

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)

In Istituto è attivo l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ubicato nel corridoio adiacente la Portineria. 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, 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

Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dalle Unità afferenti ai Servizi Territoriali; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento e affissi nei reparti/servizi. Gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato. Si invitano gli utenti a **restituirlo compilato e in busta chiusa** ai referenti del Servizio.

Comunicazione con gli utenti

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

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 DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il seguente questionario per la rilevazione del gradimento. La sua opinione ed i suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi. Grazie!

Il questionario viene compilato in data ____/____/____

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

INFORMAZIONI GENERALI

Genere: maschio femmina
 Et  (in anni compiuti) _____
 Nationalit : italiana europea extraeuropea
 Scolarit : nessuna obbligo superiore laurea
 Professione: _____

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

per nulla poco abbastanza molto non sa/re/NR

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

per nulla poco abbastanza molto non sa/re/NR

3. INDICHI CORTESEMENTE QUALI PROFESSIONISTI SONO INTERVENUTI AL SUO DOMICILIO (anche pi  risposte)

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

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

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

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

per nulla poco abbastanza molto non saprei/NR

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

per nulla poco abbastanza molto non saprei/NR

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

insufficiente sufficiente discreta buona ottima non saprei/NR

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

SI NO

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

Ospedale Casa di riposo Presso parenti/conoscanti Altro Non saprei/NR

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

per nulla poco abbastanza molto non saprei/NR

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

migliorata come prima peggiorata non saprei/NR

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

bene abbastanza bene male molto male non saprei/NR

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

.....

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
 dal lunedì al venerdì
 dalle ore 09:00/13:00 e dalle ore 14:00/18:30
 Istituto Palazzolo - via Don Luigi Palazzolo 21
 20149 MILANO
 tel. 02/39703234
 wrp.mi.palazzolo@dongnocchi.it

MGP01a Rev. 2 Luglio 2021 Pag. 1/2	Direzione Sanitaria	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS Istituto Palazzolo	
MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI			

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____
 Indirizzo: _____
 Genere: Maschio Femmina Età _____ Professione _____ Scolarità _____
 Recapito telefonico: _____ e-mail: _____
PER CHI SEGNA: per se stesso per conto di: _____
 Relazione di parentela o altro: _____ (NOME E COGNOME)

STRUTTURA COINVOLTA: € Istituto Palazzolo
 UO/Reparto/Servizio: _____ Nucleo/Piano _____
TIPOLOGIA: reclamo (in forma scritta) segnalazione disservizio ringraziamento/elogia suggerimento
FORMA: verbale/telefonica nota scritta e-mail

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

.....

DATA: _____ Firma segnalante: _____

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART 13 REG. UE 2016/679

la Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS La informa che i dati personali richiesti nel presente modulo e/o da Lei comunicati attraverso email saranno trattati con il Suo consenso al soli fini di dare riscontro alla Sua richiesta/segnalazione. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, Le ricordiamo che il consenso è facoltativo e che il mancato conferimento del Suo consenso ci impedirà di dare esecuzione a tutte le attività previste a seguito della segnalazione/reclamo. Le ricordiamo che ha il diritto di accesso ai dati personali, di rettifica, di cancellazione degli stessi o di limitazione del trattamento o di opporsi al loro trattamento, inviando una semplice comunicazione alla Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus Piazzale R.Morandi 6 -Milano oppure scrivendo/recandosi all'ufficio URP competente. Altresì ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali

Autorizzo Non Autorizzo

al trattamento dei miei dati ai fini della gestione del reclamo.

Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email sotto riportato.

Ufficio Relazioni col Pubblico

Resp. Adonella Pedotti

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

Tel. 02/3970.3366

Email: urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it

Sistema Sanitario Regione Lombardia

A cura dell'U.R.P.	Data ricezione reclamo: _____
Il reclamo viene preso in carico? € Si _____ € No _____	
In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____	

Firma Responsabile/Referente URP _____	Data valutazione _____