

Carta dei Servizi

Casa di Cura “Beato Luigi Palazzolo”

05/09/2016

Istituto Palazzolo



Offerta e Struttura Organizzativa	Pag. 3
Presentazione	Pag. 3
La Medicina della Fragilità	Pag. 3
Lo staff	Pag. 5
Accesso alla Casa di Cura	Pag. 7
Accoglienza: Ufficio Accettazione Ricoveri (UAR)	Pag. 7
Domanda di accesso	Pag. 7
Liste d'attesa	Pag. 8
Al momento dell'ingresso in struttura	Pag. 8
Dimissioni e trasferimenti	Pag. 9
Richiesta di documentazione clinica, relazioni e certificati	Pag. 9
Decessi	Pag. 10
Indicazioni per una buona convivenza presso la Casa di Cura	Pag. 10
Caratteristiche dell'assistenza in Casa di Cura	Pag. 11
Le Unità Operative: finalità e tipologia di pazienti	Pag. 11
Assistenza medica, infermieristica e di base	Pag. 12
Assistenza sanitaria, farmaci, presidi e ausili	Pag. 12
La giornata tipo	Pag. 12
Cura della persona	Pag. 13
Consulenza psicologica	Pag. 13
Servizio Sociale	Pag. 13
Assistenza religiosa e spirituale	Pag. 13
Servizi Alberghieri e comfort	Pag. 14
L'Istituto: edificio storico da vivere	Pag. 14
Comfort ambientale presso la Casa di Cura	Pag. 14
Servizio di ristorazione	Pag. 14
Servizio Bar e piccola distribuzione	Pag. 15
Pulizie ambienti	Pag. 15
Lavanderia	Pag. 15
Parrucchiere	Pag. 15
Oggetti e beni personali	Pag. 15
Altri Servizi sanitari disponibili	Pag. 16
Informazioni utili	Pag. 18
Orari di visita	Pag. 18
Parcheggi	Pag. 18
Telefono	Pag. 18
Trasferimenti e uscite	Pag. 18

Divieto di fumo	Pag. 18
Assistenti famigliari (badanti)	Pag. 19
Come raggiungere la struttura	Pag. 19
Tutela e partecipazione	Pag. 20
Eguaglianza ed imparzialità	Pag. 20
Privacy, Consenso informato	Pag. 20
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Pag. 21
Customer satisfaction	Pag. 21
Comunicazione con gli utenti	Pag. 21
Diritti del malato	Pag. 22

Allegati

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

CASA DI CURA “Beato Luigi Palazzolo”
ISTITUTO PALAZZOLO – FONDAZIONE DON GNOCCHI ONLUS
Via Don Luigi Palazzolo 21, 20149 Milano
Tel. +39 02 39703560 - 3260 - 3295
Email: cdc.palazzolo@dongnocchi.it
Portale: www.dongnocchi.it

Offerta e Struttura Organizzativa

Presentazione

La Casa di Cura “Beato Luigi Palazzolo” dell’omonimo Istituto, oltre a rappresentare una fra le più prestigiose e qualificate offerte sanitarie all’interno del **Presidio Nord 1 della Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus**, costituisce anche un’esperienza innovativa nel panorama delle unità di degenza accreditate con il Sistema Sanitario Regionale.

Il Presidio Nord 1, di cui è **Direttore il Dr. Roberto Costantini**, è composto da:

- ✓ Centro IRCCS “S. Maria Nascente”, via Capecelatro 66, Milano
- ✓ Istituto “Palazzolo - Don Gnocchi”, via Don Luigi Palazzolo 21, Milano
- ✓ Centro “Peppino Vismara”, via Dei Missaglia 117, Milano
- ✓ Centro Multiservizi, via Colli di S. Erasmo 29, Legnano (MI)

Accreditata da Regione Lombardia con Deliberazioni n° 1592 del 08/10/2010, n°415 del 13/04/2011 e n° 1323 del 14/10/2011, a seguito di presa d’atto di modificazioni dell’assetto (*atto Ptc. n° G1.2016.0007933 del 03/03/2016 emesso da Regione Lombardia – Giunta, Direzione Generale Welfare, Programmazione Polo Ospedaliero – Accreditamento e Negoziazione Polo Ospedaliero*) è attualmente operativa su **107** posti letto, suddivisi nelle seguenti Unità Operative:

- **U.O. Medicina – 40 posti letto**
- **U.O. Cure Sub Acute – 27 posti letto**
- **U.O. Riabilitazione Specialistica – 40 posti letto**

La Casa di Cura garantisce l’assistenza medica, infermieristica e riabilitativa secondo le indicazioni previste dai criteri di accreditamento delle strutture sanitarie della Regione Lombardia.

Ulteriore indicatore di qualità, rispetto agli standard regionali, è costituito sia dall’offerta di prestazioni e consulenze specialistiche assicurate dai professionisti che operano presso il Poliambulatorio dell’Istituto che dall’introduzione di un **modello di presa in carico e di gestione della fragilità**, anche relazionale e familiare, fortemente integrato, connesso alla rete di cure con l’obiettivo di “garantire” la continuità assistenziale.

La Medicina della Fragilità

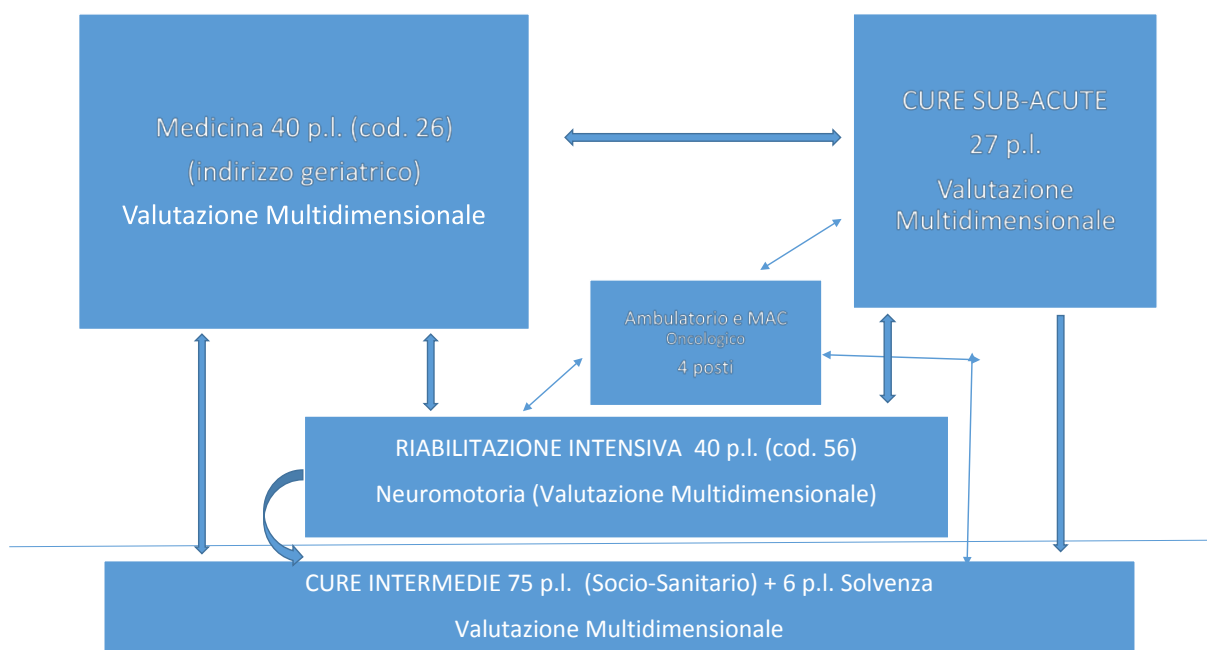
L’attività clinico-assistenziale svolta è specificamente “indirizzata” alle persone in condizione di “fragilità”, termine con cui si intende “la perdita temporanea e/o prolungata della salute e la necessità di attivare interventi a sostegno degli esiti di malattia per acquisire un nuovo equilibrio”. Questi pazienti sono, spesso, affetti dalla coesistenza di malattia cronica in fase di riacutizzazione, esiti invalidanti della patologia principale o di altre malattie associate. Anche nella fase di “riacutizzazione” il paradigma della malattia cronica richiede di cambiare il processo clinico poiché la durata e l’esito della malattia non sono più definiti e certi e la diagnosi da sola non è sufficiente a inquadrare la condizione della persona malata, ma devono essere definiti livelli di gravità della malattia e l’impatto sullo stato funzionale. Occuparsi di persone “fragili” significa considerare processi di cura “complessi” in cui i problemi sono multipli, compresenti e interattivi e la valutazione multidimensionale rappresenta uno approccio utile e indispensabile ad affrontare tale complessità. Questo approccio clinico che possiamo chiamare “Medicina della Fragilità” si caratterizza con:

- o l'inquadramento della condizione di "fragilità" del paziente, attraverso la Valutazione Multidimensionale (VMD), spesso sottovalutata o misconosciuta in altri ambiti di cure per acuti;
- o la misura della "riserva funzionale residua" quale indicatore di prognosi clinico-funzionale;
- o l'Individuazione degli "stili di Vita", al fine di promuovere interventi correttivi;
- o la definizione di obiettivi di cura praticabili con l'attivazione di percorsi di cura appropriati;

Lo schema sotto riportato descrive il progetto e l'interazione fra i servizi.

PROGETTO MEDICINA DELLA FRAGILITA' (CONTINUITA' DI CURA)

AREA GERIATRICO-RIABILITATIVA (Casa di Cura PALAZZOLO – Fondazione Don Gnocchi)



Lo Staff

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

La **struttura organizzativa** della **Casa di Cura “Beato Luigi Palazzolo”** è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

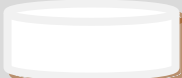
Direttore Sanitario - **Renzo Augusto Bagarolo**

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

Unità Operativa Medicina	Responsabile Medico	Pierluigi Gnocchi
	Coordinatore Infermieristico	Monica Talpos
	Staff Medico	Carolina Bonfatti; Gianluca Cutolo; Lisa De Agostini; Angela Monese; Elisabetta Morello; Diana Novizio
Unità Operativa Cure Subacute	Responsabile Medico, Referente Medico	Pierluigi Gnocchi, Elisabetta Morello
	Coordinatore infermieristico	Joy Koikkara
	Staff Medico	Lisa DeAgostini; Maria Carla De Sa Pedroso, Elisabetta Morello
Unità Operativa Riabilitazione Specialistica	Responsabile Medico	Fabio Trecate
	Coordinatore Infermieristico	Maria Concetta La Corte
	Staff Medico	Marco Ferrario; Eleonora Paola Fusi; Rossella Miglioli; Massimo Mini; Cristian Pelamatti
Servizio Riabilitazione		Marco Budel
Servizio di Psicologia Clinica		Silvia Guidorizzi
Servizio Sociale - Punto Accesso Servizi Socio Sanitari		Lorenzo Gaio
Ufficio Accettazione Ricoveri - Poliambulatorio		Diana Croce
Servizio Amministrazione		Anna Fumagalli
Rettore Cappellania dell'Istituto		Don Innocenzo Rasi
Ufficio Relazioni con il Pubblico		Sonia Moiso

Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno delle Unità Operative della Casa di Cura 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 alla Casa di Cura

Accoglienza: Ufficio Accettazione Ricoveri (UAR)

➤ *L'Ufficio Accettazione Ricoveri (UAR)*

L'Ufficio Accettazione Ricoveri (UAR) fornisce tutte le indicazioni necessarie per accedere alle Unità Operative della **Casa di Cura**, alle **Cure Intermedie** e al Nucleo afferente a queste ultime dedicato ai **ricoveri in solvenza**. Collabora strettamente con il Servizio Sociale – Punto Accesso Servizi Socio Sanitari dell'Istituto ed in sinergia con tutti gli altri uffici di front line dedicati all'utenza.

Attraverso l'UAR è possibile ottenere tutte le indicazioni per il ricovero nelle varie Unità e per la predisposizione della documentazione necessaria.

L'UAR è anche la struttura di riferimento per la gestione di tutti gli aspetti amministrativi correlati al ricovero presso la Casa di Cura, l'U.O. Cure Intermedie e per i ricoveri in solvenza.

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, in presenza o telefonicamente, dalle ore 08:30 alle ore 17:00. Tel. +39 02 39703560 - 3260 – 3295; email: cdc.palazzolo@dongnocchi.it

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

Domanda di accesso

Per informazioni dettagliate sulle modalità di accesso alle Unità Operative della Casa di Cura occorre rivolgersi all'Ufficio Accettazione Ricoveri.

La proposta di ricovero viene avanzata da soggetti abilitati (Medico ospedaliero, Medico di Medicina Generale, Medico di altra Unità di Offerta Socio Sanitaria, Medico Specialista dell'Istituto) a seconda della provenienza (domicilio o struttura di degenza), attraverso la compilazione di richiesta di ricovero o scheda specifica per alcune UU.OO. (es. Cure Subacute e Riabilitazione Specialistica); schede e documenti sono scaricabili dal portale della Fondazione accedendo al link dedicato o richiedendone copia all'UAR.

L'équipe medica dell'Istituto valuta la proposta di ricovero secondo i criteri di appropriatezza.

Si richiamano in sintesi le modalità più frequenti:

- U.O. Medicina: la valutazione sull'appropriatezza della proposta di ricovero viene effettuata dai Medici di Reparto sulla scorta della presentazione di tutta la documentazione clinica fornita dal Medico di Medicina Generale (MMG), dagli specialisti del Pronto Soccorso, dai Medici delle Strutture Ospedaliere, dai famigliari.
- U.O. Cure Subacute: l'accesso alle Cure Subacute è regolamentato da specifica normativa regionale con presentazione della domanda da parte delle Strutture di Ricovero per acuti (Ospedale) o dai Medici di Medicina Generale; la tipologia di tale ricovero è finalizzata alla prosecuzione delle terapie mediche in un ambito di minore intensività rispetto ai reparti ospedalieri per acuti. Alcuni letti sono dedicati a pazienti affetti da patologie oncologiche a supporto della Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC).
- U.O. Riabilitazione Specialistica: nel caso il paziente sia ricoverato presso altre strutture ospedaliere, la documentazione necessaria deve essere inviata, a cura del medico curante ospedaliero, direttamente all'Ufficio Accettazione Ricoveri.
Per pazienti provenienti dal domicilio deve essere preventivamente richiesta ed effettuata una visita fisiatrica prescritta dal Medico di Medicina Generale presso il Poliambulatorio dell'Istituto. In caso di valutazione positiva, per il paziente è proposto il ricovero.

Oltre alle richieste o schede specifiche, i documenti necessari per il ricovero in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale/Nazionale sono:

- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Carta Regionale dei servizi (CRS)
- Prescrizione su ricettario unico del SSN riportante la richiesta di ricovero presso l'Unità Operativa individuata come appropriata, corredata da diagnosi
- Recapiti dei referenti principali da contattare per il ricovero

Presso la Casa di Cura "Beato Luigi Palazzolo" è possibile effettuare anche ricoveri in solvenza.

Per accedere a tale opportunità è richiesta la produzione della seguente documentazione:

- Modulo di valutazione pre-ingresso
- Documento di riconoscimento in corso di validità
 - Codice Fiscale
- Recapiti dei referenti principali da contattare per il ricovero

Maggiori informazioni circa i ricoveri in solvenza (proposta terapeutica, comfort, liste d'attesa, tariffe, modalità di pagamento, convenzioni attive tra l'Istituto e assicurazioni integrative, fondi aziendali, ecc.) possono essere richieste contattando l'Ufficio Accettazione Ricoveri.

Liste d'attesa

Le procedure dell'Istituto regolano gli ingressi individuando i criteri di appropriatezza con gli strumenti scientifici e gestionali 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'utente, il parente o l'accompagnatore si recheranno presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri per il disbrigo delle formalità amministrative e per quelle relative alla Privacy, in conformità con la legislazione vigente per il trattamento dei dati sanitari CRS –SISS.

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

Il paziente è invitato a portare in struttura anche gli eventuali ausili personalizzati (deambulatore, carrozzina, bascula, ecc.).

In Casa di Cura occorre portare, inoltre:

- elenco dei farmaci che si stanno assumendo (il Prontuario Terapeutico dell'Istituto non contempla tutti i farmaci presenti sul mercato);
- biancheria personale: pantofole, pigiama o camicia da notte, vestaglia, asciugamani, abbigliamento comodo per eventuali trattamenti riabilitativi;
- accessori personali da toilette.

Il paziente ed i suoi famigliari sono accolti in reparto dal Coordinatore Infermieristico (Caposala), dal Medico o dagli operatori i cui compiti sono:

- 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 per utenti e famigliari;
- fornire riferimenti all'ospite e ai famigliari 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 famigliari.

Dimissioni e trasferimenti

La data prevista per le dimissioni dall'Unità Operativa, viene comunicata al paziente, o ai famigliari, di norma, 7 giorni prima.

Al momento della dimissione dall'ospedale, il paziente riceve la lettera di dimissione, indirizzata al medico curante, contenente i risultati delle indagini cliniche e delle cure eseguite durante il ricovero, la terapia consigliata e i suggerimenti per gli eventuali controlli ambulatoriali. **E' importante presentare la lettera di dimissione al medico curante e conservarla poi accuratamente.**

Per particolari situazioni "critiche", anche con il supporto del Servizio Sociale, si può rendere opportuna l'attivazione di contatti con il Medico di Medicina Generale o con i servizi territoriali di competenza.

Il ricovero potrà cessare prima della scadenza condivisa, a giudizio dei medici, nei seguenti casi:

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

In qualsiasi momento il paziente, o i suoi famigliari, possono chiedere la dimissione volontaria dal reparto. In tal caso è necessario firmare tale dimissione sulla cartella clinica, previa segnalazione al Medico Responsabile e al Coordinatore Infermieristico.

Qualora gli utenti fossero intenzionati ad avvalersi di tale facoltà, sono invitati a darne informazione con almeno tre giorni di anticipo ai Referenti dell'U.O., al fine di consentire la programmazione delle attività e l'efficace gestione delle liste d'attesa.

Richiesta di documentazione clinica, relazioni e certificati

Per ottenere il rilascio di copia conforme della Cartella Clinica occorre che l'utente o altra persona di fiducia, formalmente delegata, presenti domanda scritta all'Ufficio Accettazione Ricoveri (UAR). L'Ufficio darà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla quota da corrispondere per il

rilascio. In ogni caso **la documentazione sarà resa disponibile entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta scritta.**

Anche per il rilascio di certificati di ricovero la richiesta deve essere presentata all'UAR.

Decessi

In caso di decesso 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 la Casa di Cura

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'utente ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, compresi gli utenti 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 rivolte ai pazienti, i parenti/visitatori sono tenuti ad attendere il termine delle operazioni al di fuori della stanza, 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, 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
- 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
- **L'utente, i parenti, i visitatori, sono invitati ad osservare eventuali ulteriori indicazioni, norme di comportamento, previste all'interno di ogni Unità Operativa, funzionali alle esigenze organizzative, di clima e di sicurezza del 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 con 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 rilasciato da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Caratteristiche dell'assistenza in Casa di Cura

Le Unità Operative: finalità e tipologia di pazienti

Medicina

L'Unità Operativa di Medicina è costituita da **40 posti letto**.

Accoglie pazienti di ogni età, al di sopra dei 18 anni, affetti da patologie "internistiche", ossia comprese nel grande capitolo della **Medicina Interna**: malattie cardio-vascolari, respiratorie, digestive, epatologiche, dismetaboliche, endocrinologiche, ematologiche, reumatologiche, neurologiche, osteoarticolari, infettive. Le attività del team dell'Unità Operativa si concentrano sul trattamento dell'evento in fase acuta, sulla stabilizzazione clinica del paziente, piuttosto che sulla diagnosi e sulla terapia.

Sono escluse quelle forme di particolare gravità che richiedono l'intervento di un reparto di terapia intensiva (Unità di Cura Coronarica e/o Rianimazione) che, allo stato attuale, non è operativo presso il Centro.

Ubicazione: ingresso Sezione Generosa, Piano secondo

Cure Subacute

L'Unità Operativa di Cure Subacute dispone di **27 posti letto**.

Ricovera pazienti, di competenza internistica, affetti da postumi di un evento acuto o da scompenso, clinicamente non complesso, o da patologia cronica, provenienti da ambiti ospedalieri per acuti (reparti specialistici o chirurgici) o dal territorio. Il ricovero ha l'obiettivo di erogare le cure necessarie a garantire ai pazienti l'uscita dalla fase acuta, nell'ambito di un *setting* di cure a minore intensività rispetto ai reparti per acuti.

Ubicazione: ingresso Sezione Generosa, Piano terzo

Riabilitazione Specialistica

L'Unità Operativa di Riabilitazione Specialistica è costituita da **40 posti letto**.

Obiettivo dell'attività è perseguire un rapido ed adeguato reinserimento sociale del paziente, con una prevalente attenzione all'anziano fragile, mediante interventi interprofessionali di eccellenza e previa valutazione multidimensionale (bio-psico-sociale) dei bisogni.

Il **progetto riabilitativo è personalizzato** per ogni singolo paziente e viene realizzato perseguendo una costante integrazione tra i membri dell'équipe, la specializzazione riabilitativa dell'infermiere, la valorizzazione del ruolo dell'operatore socio-sanitario, il coinvolgimento di diversi professionisti con profili tecnico-riabilitativi e sociali.

Nel reparto sono trattate patologie di varie aree specialistiche, ovvero:

- riabilitazione neurologica (malattie ictali di recente insorgenza, patologie degenerative del sistema nervoso centrale in fase di scompenso - malattia di Parkinson e parkinsonismi - vasculopatie cerebrali croniche in fase evolutiva, deterioramenti cognitivi in fase iniziale);
- riabilitazione ortopedico-traumatologica e vascolare - con evento indice recente - (fratture, sostituzioni articolari parziali o totali, politraumi, amputazioni).

Ubicazione: ingresso Sezione Generosa, Piano secondo

Assistenza medica, infermieristica e di base

Le UU.OO. della Casa di Cura “Beato Luigi Palazzolo” dispongono di équipe multidisciplinari costituite prevalentemente da medici, infermieri, operatori addetti all’assistenza di base con titolo di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio Sanitario (OSS), cui si aggiungono terapisti e tecnici della riabilitazione, assistenti sociali, case manager e psicologi a seconda delle specifiche finalità dell’intervento previsto dalla singola Unità.

Tutti i membri dell’équipe dispongono dei titoli e delle abilitazioni professionali previste dalla legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza della 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 assicurata la presenza del medico di guardia.

Assistenza sanitaria, farmaci, presidi e ausili

Durante il ricovero ogni persona ha diritto alla fornitura gratuita di farmaci, presidi per l’incontinenza, presidi per la prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito. **Tutti i letti di degenza sono provvisti di materassi per la prevenzione delle lesioni da decubito; si tratta di materassi statici in poliuretano ad alta densità. Per persone ad alto rischio di lesioni da decubito o con lesioni di particolare gravità, in conformità con la valutazione clinica dell’équipe di reparto, possono essere resi disponibili presidi dinamici ad aria e pressione alternante.**

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.

Le UU.OO. dispongono, inoltre, di ausili standard per la mobilizzazione; eventuali ausili personalizzati per la postura o la mobilizzazione possono essere prescritti dal “medico prescrittore”. Presso l’Istituto è operativo il Servizio Informazione Valutazione Ausili (SIVA) per l’orientamento e 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 le Unità Operative della Casa di Cura. L’articolazione del tempo e delle attività si intende come indicazione “di norma”, in quanto sempre subordinata alle contestuali necessità del paziente, alle indicazioni specifiche contenute nella documentazione sanitaria (finalità del ricovero), 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, 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, di recupero funzionale, iniziative di facilitazione relazionale e le eventuali indagini diagnostiche prescritte dai medici di reparto, organizzate secondo le procedure interne dell'Istituto e alle esigenze organizzative di ciascuna Unità.
NB: (*) solo se previste dal programma di ricovero.

Cura della persona

Gli utenti 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 e, se richiesto, si occupa di utenti e familiari. Le consulenze psicologiche avvengono su proposta/indicazione del medico di reparto per sostenere situazioni o momenti di particolare fragilità; lo psicologo opera in sinergia con le équipes di reparto e in linea con le indicazioni dei Progetti Individuali.

Servizio Sociale

Ha una funzione di sostegno e di aiuto ai pazienti, ai familiari e care-givers nella fase di informazione e di accoglienza; offre un contributo prezioso relativamente al tema delle dimissioni protette o della continuità delle cure, in particolare attraverso:

- o la consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (invalidità civile, fornitura protesi e ausili);
- o la partecipazione ai programmi di continuità delle cure;
- o la collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali e con i familiari degli utenti;
- o i rapporti con le Associazioni di Volontariato e di difesa dei diritti dei degenti.

Presso il Servizio Sociale gli operatori forniscono agli utenti 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 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00. Per richiedere un appuntamento con gli assistenti sociali è necessario fare riferimento al Punto Accesso Servizi Socio-Sanitari telefonando al numero 02 39703549.

Assistenza religiosa e spirituale

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

La S. Messa è officiata nella Chiesa della Struttura alle ore 16:30 (feriale e festivo) e alle ore 10:00 (festivo), il cappellano del Centro offre assistenza spirituale a chi lo desidera. Per i pazienti di altra 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

Fu il Comune di Milano, all'inizio degli anni Trenta, a chiedere all'Arcivescovo, cardinale Ildefonso Schuster, la costruzione di un istituto per anziani, perché "cominciavano ad essere abbandonati e molti erano sfrattati dalla città". E il cardinale pensò alle Suore delle Poverelle, la congregazione fondata dal beato Luigi Palazzolo nel 1869. La cerimonia di posa della prima pietra ebbe luogo il 1° aprile del 1937.

Nel 1998 l'Istituto Palazzolo è stato acquisito dalla Fondazione Don Carlo Gnocchi, che, in linea con la missione del Beato Palazzolo, ha ulteriormente accentuato l'attenzione concreta ai bisogni degli anziani della città, avviando la ristrutturazione degli ambienti, potenziando e sviluppando la propria offerta di servizi. Partendo dalle solide basi gettate dalle **Suore delle Poverelle**, la Fondazione e tutti coloro che si sono avvicendati alla guida dell'Istituto hanno operato con un preciso obiettivo e un unico modello assistenziale: **curare, prendersi cura, farsi carico**. Questo ha significato dedicare la stessa attenzione ai bisogni sanitari, ma anche sociali e assistenziali di tutte le persone che si rivolgono alla struttura.

L'Istituto Palazzolo è situato su un'area complessiva di 35.850 metri quadrati con una superficie calpestabile dei vari piani di poco superiore a 52.275 mq e un volume di 221.691 metri cubi. Ha un "polmone verde" interno di 11.750 mq. È articolato in tre grandi edifici e in due sezioni: sezione Generosa (dal nome della Superiora Generale delle Suore delle Poverelle dal 1908 al 1939) e sezione Montini (in ricordo dell'Arcivescovo di Milano diventato poi Papa Paolo VI).

Ogni sezione è costituita da cinque piani di degenza collegati alla grande Chiesa dell'Istituto. Ai piani di degenza si aggiunge il seminterrato, che ospita i servizi generali e alcuni servizi ambulatoriali. All'esterno dei tre grandi edifici e delle due sezioni ci sono la Palazzina, sede del Corso di Laurea in Infermieristica, del Centro Diurno Integrato e di un convitto, la Cappella del Suffragio e la Camera Mortuaria.

Comfort ambientale presso la Casa di Cura

La struttura prevede camere da 1, 2 posti letto, dotate di impianto di erogazione dell'ossigeno centralizzato. In tutte le Unità Operative sono presenti locali infermeria, ambulatori medici, tisanerie, sale da pranzo, servizi igienici per ospiti e visitatori, un bagno assistito per ogni nucleo.

In prossimità dei reparti sono anche disponibili palestre attrezzate per le attività individuali e di gruppo, a disposizione dei degenti per i quali è previsto un programma riabilitativo.

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.

Nei reparti è attivo di un sistema di condizionamento/raffrescamento dell'aria comune.

E' inoltre disponibile un ampio spazio esterno costituito da un porticato e cortili piantumati, attrezzati con gazebo, panchine e fontane. Tutte le Unità 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-sanitarie. Il menù, al fine di consentire l'impiego di prodotti stagionali, è proposto nelle versioni estiva e invernale ed è esposto nei reparti. 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.

Servizio Bar e piccola distribuzione

Il Bar beneficia di un ampio spazio prospiciente coperto, dotato di tavoli per la consumazione e la socializzazione. Lo spazio ha inoltre un locale climatizzato interno adibito a sala fumatori (secondo le disposizioni di legge) e comunica con giardini interni. La gestione è affidata ad una società esterna. In tutti gli spazi comuni in prossimità degli ascensori, sono collocati, inoltre, distributori automatici di bevande calde e fredde

Pulizia ambienti

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti è affidato ad una società esterna di comprovata esperienza in ambito ospedaliero, scolastico e della Pubblica Amministrazione. Le attività sono programmate e sottoposte a verifiche periodiche secondo precisi protocolli che assicurano la qualità degli interventi. I prodotti, le tecniche e gli strumenti utilizzati sono innovativi 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'utente o del referente ed i relativi recapiti, per consentire eventuali accordi e per conoscere 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 tariffe.

Oggetti e beni personali

Il paziente ricoverato è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà, compresi gli ausili personalizzati.

L'Istituto declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto.

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

Si raccomanda di non lasciare incustoditi 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.

Altri Servizi sanitari disponibili

L'Istituto Palazzolo, per vocazione e complessità, offre ulteriori Servizi Sanitari e Socio Sanitari di utilità e prossimi sia all'ospite che alla famiglia. Si citano qui di seguito i principali.

➤ *Poliambulatorio*

In Istituto è attivo un **Poliambulatorio** con annesso **Centro prelievi** e ambulatori per le consulenze cliniche e prestazioni di diagnostica di varie specialità. Offre servizi sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN), che a pagamento. Gli ambulatori sono dotati di particolari attrezzature con elevato standard qualitativo, al fine di rispondere al meglio ai bisogni degli utenti, anche grazie alle competenze professionali del personale sanitario dedicato. Oltre alle specialità/prestazioni accreditate con il SSN, sono presenti servizi di fisioterapia e di terapie strumentali, un ambulatorio di agopuntura e di terapia del dolore.

➤ *Centro Odontoiatrico*

Il Centro Odontoiatrico si pone come obiettivo la diagnosi e la cura delle patologie del cavo orale attraverso un **trattamento personalizzato operato da un'équipe di specialisti** nei vari ambiti odontostomatologici. Il Centro, grazie alla cooperazione tra la Fondazione Don Gnocchi e l'Università degli Studi di Milano-Bicocca e all'impegno speso nell'assistenza e nella ricerca in merito alle alterazioni del cavo orale nell'anziano e nelle persone con bisogni speciali, è diventato un punto di riferimento per l'assistenza odontoiatrica e la gerodontoiatrica.

➤ *Ricoveri in Solvenza c/o l'UO di Cure Intermedie*

Presso l'Unità Operativa di Cure Intermedie è stato istituito un Nucleo specifico dotato di 6 posti letto, cui afferiscono eventuali ulteriori posti situati nel reparto medesimo, in cui è possibile effettuare **ricoveri in solvenza**.

La tipologia di ricovero garantisce un approccio integrato e multidisciplinare ai pazienti accolti all'interno della Struttura. L'attività assistenziale è collegata con le attività di ricerca di tipo biomedico dirette all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici di **valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica**.

Il Nucleo Ricoveri in Solvenza – Cure Intermedie, si trova al primo piano della sezione Generosa.

Per informazioni: Ufficio Accettazione Ricoveri, dal lunedì al venerdì, in presenza o telefonicamente, dalle ore 08:30 alle ore 17:00.

Recapiti: telefono - +39 02 39703560 - 3260 – 3295; email - cdc.palazzolo@dongnocchi.it

➤ *Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)*

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), costituita da **599 posti letto** è articolata in due sezioni con cinque piani di degenza ciascuna. E' in grado di accogliere pazienti non autosufficienti.

All'interno della RSA sono operativi alcuni nuclei specialistici come il Nucleo Alzheimer o

“Residenza Arcobaleno” di 30 posti letto, destinato ad anziani affetti da demenza, per i quali è necessaria una organizzazione assistenziale specifica; oppure il Nucleo specialistico **“Aquiloni” di 48 posti letto** dedicato alle persone **con Disordini della Coscienza** (Stato vegetativo, Stato di Minima Coscienza) e **pazienti affetti da Malattie Neurodegenerative** (Sclerosi Laterale Amiotrofica, Sclerosi Multipla). Dal 2015, nell’ambito dell’offerta prevista per la RSA, è attivo anche un **Nucleo per l’accoglienza di persone con disturbi del comportamento**, dotato di équipe specializzata e ambiente idoneo alla loro gestione.

Per informazioni: Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS), dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 18:00 in presenza o ai recapiti: 02/39703549; 02/39703310; fax 0239216658; email: rsa.palazzolo@dongnocchi.it.

➤ *Servizi Territoriali: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)*

Nell’ambito dei Servizi Territoriali, l’Istituto offre anche **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**, accreditata con la ATS Città Metropolitana (ex ASL). Si tratta di un servizio di assistenza per persone con bisogni complessi sanitari, che sono impossibilitati a fruire delle prestazioni recandosi presso i servizi ambulatoriali del territorio. L’assistenza domiciliare è disponibile per prestazioni offerte da: infermieri, fisioterapisti, medici specialisti e operatori ASA/OSS (deputati all’assistenza di base alla persona, bagno, igiene personale). I servizi richiesti su segnalazione del medico curante sono fruibili da pazienti per i quali è possibile elaborare un programma di cure domiciliari.

Per avere informazioni sulle attività dei Servizi Territoriali contattare il **Punto Accesso Servizi Socio Sanitari** (PASS) dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00, al numero 02 39703549, oppure inviare una richiesta al seguente indirizzo email: servter.mi.palazzolo@dongnocchi.it.

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.

E' 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 famigliari di pazienti con età superiore ai 65 anni, previa comunicazione al Coordinatore Infermieristico, possono trattenersi anche al di fuori degli orari di visita.

Parcheggi

L'Istituto è dotato di spazi adibiti a parcheggio con particolare attenzione ai posti destinati alle persone disabili. Il parcheggio è consentito solo nelle aree contrassegnate. 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; le soste delle persone diversamente abili i cui mezzi siano dotati di contrassegno ufficiale. Sono disponibili anche parcheggi per motocicli e biciclette. E' vietato sostare nel Cortile d'Onore (principale) dell'Istituto.

Telefono

L'Istituto dispone di apparecchi telefonici pubblici funzionanti mediante scheda telefonica e dislocati nei punti di raccordo delle varie sezioni, all'ingresso, in prossimità degli ascensori diretti ai reparti.

Trasferimenti e uscite

L'uscita del reparto è subordinata a una preventiva autorizzazione medica.

Gli ospiti, sotto la loro esclusiva responsabilità e/o dei parenti/tutori, possono, in assenza di controindicazioni di natura medica, chiedere di allontanarsi temporaneamente dall'Istituto. E' necessario, in tal caso, darne comunicazione al Coordinatore e firmare il modulo predisposto.

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 dell'ospite o dei famigliari/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.

Presso il locale Bar è allestita una sala fumatori dotata di impianto di areazione e sanificazione dell'aria.

I trasgressori sono punibili con sanzioni amministrative secondo disposizione normativa. La sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna incinta, di lattanti o di bambini fino a 12 anni.

Assistenti Familiari (badanti)

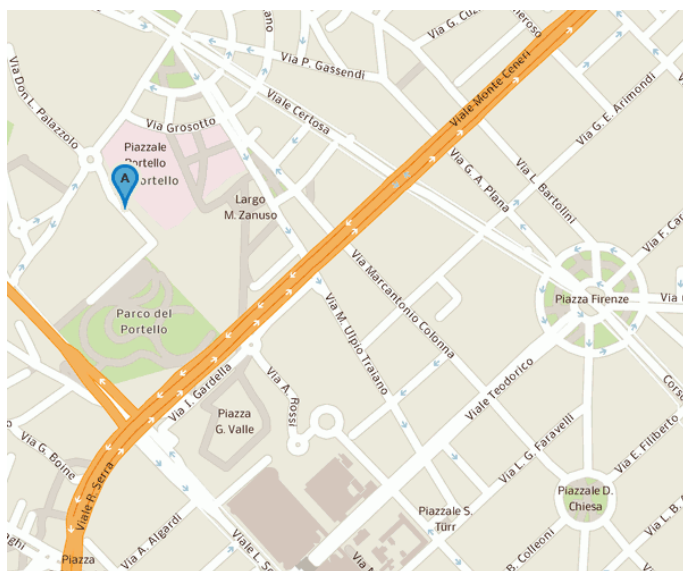
Si tratta di personale non dipendente dall'Ente, ma che opera su persone assegnate alla sua responsabilità. Gli assistenti famigliari potranno svolgere esclusivamente compiti che non interferiscano con le normali attività di reparto; non potranno eseguire atti o mansioni non previste dal regolamento di Istituto e che vadano oltre la semplice azione di compagnia e accompagnamento. Questo, indipendentemente dal possesso di titoli professionali anche abilitanti a funzioni assistenziali o sanitarie. Le attività consentite e le modalità con le quali saranno proposte 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.

E' facilmente raggiungibile dalle autostrade A8 e A4 (uscita Milano-Certosa sul raccordo).

E' servito dai seguenti mezzi pubblici:



- Linee tranviarie 14 – 19 (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), situata a circa 800 mt. dall’Istituto Palazzolo.

Tutela e partecipazione

Eguaglianza ed imparzialità

La filosofia della presa in carico dell'utente e della famiglia in Istituto si ispira ai valori inviolabili dell'uomo e della salvaguardia della sua dignità. Il Servizio viene erogato secondo i criteri dell'imparzialità, dell'obiettività e della giustizia. Sono assicurate e custodite la libertà di espressione, di credo, di orientamento di genere e di pensiero.

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 "Codice in materia di **protezione dei dati personali**" approvato con Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'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 o nella Cartella Clinica. 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 dagli articoli 60 e 92 del decreto legislativo n. 196/2003 e con le modalità di cui verrà data informazione dall'Ufficio Accettazione Ricoveri.

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.

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

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

In Istituto è attivo l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ubicato nel corridoio del Punto Accesso Servizi Socio Sanitari (PASS), padiglione Montini – piano rialzato. L'URP è il punto di riferimento a disposizione degli ospiti/utenti e dei parenti per portare all'attenzione della Direzione eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei reparti, per avanzare suggerimenti o per gli elogi.

Ai reclami presentati in forma scritta e che contemplano il ricorso ad istruttoria sarà fornito riscontro di norma entro 30 giorni lavorativi e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente.

I riferimenti dell'ufficio (orari, modalità di accesso, opportunità di contatto) sono affissi nelle bacheche di tutte le Unità Operative, disponibili presso i Coordinatori Infermieristici, pubblicati sul portale della Fondazione.

L'URP è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00/13:00 e dalle 14:00 alle 16:00; recapiti: 02/39703234 – email: urp.mi.palazzolo@dongnocchi.it

Customer satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato l'indice di soddisfazione delle attività svolte dalle Unità Operative della Casa di Cura; i risultati dell'indagine sono resi disponibili alle Istituzioni (ATS Città Metropolitana di Milano) e pubblicati annualmente all'ingresso del 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 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.