

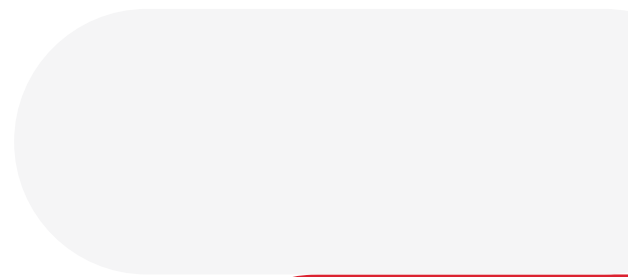
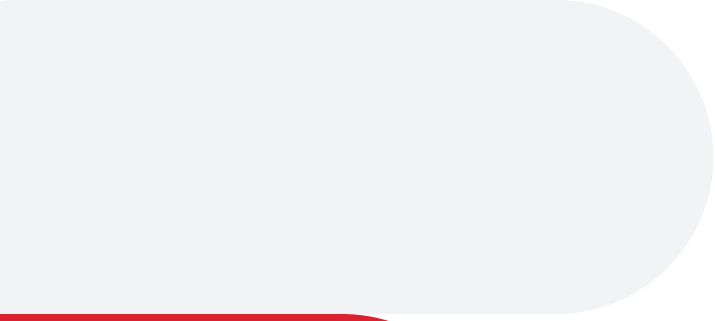
Guida ai Servizi di Assistenza Domiciliare e Cure Palliative



**Istituti Clinici
Zucchi**

Gruppo San Donato

Presidio di Carate Brianza P.za Madonnina 1 – 20841 Tel. +39 03629861



La **Guida ai Servizi di Assistenza Domiciliare e Cure Palliative**, quale strumento facile da consultare, ha lo scopo di informare i nostri Clienti sulle prestazioni sanitarie domiciliari offerte e sulla volontà di garantire i loro diritti all'erogazione delle prestazioni.

Vengono infatti fornite informazioni di base relative agli **Istituti Clinici Zucchi**, ai servizi e alle prestazioni erogate al domicilio: condizioni che danno diritto all'accesso, modalità di accesso, tipologia delle prestazioni erogate, modalità di erogazione, orario di funzionamento e a chi rivolgersi.

Come raggiungerci

Carate Brianza

Gli Istituti Clinici Zucchi, Presidio di Carate Brianza, siti in centro città in piazza Madonnina 1, sono raggiungibili in automobile dalla Superstrada Statale 36 (Nuova Valassina) uscita Carate Brianza.

Proseguendo per viale Brianza, alla sesta rotonda prendere la quarta uscita per rientrare in Viale Brianza, prendere la prima via a destra (via Don Silvio Citterio) e proseguire per via Claudio Cesana; successivamente prendere sulla destra via Gian Domenico Romagnosi fino a Piazzale della Madonnina 1.

Arrivando in treno a Monza, Carate Brianza è raggiungibile anche con l'autolinea z221 delle "Autoguidovie" Brianza Trasporti.

Nei pressi della Clinica esistono diversi parcheggi all'aperto.

Indice

Come raggiungerci e parcheggi	3
Indice	4
Presentazione degli Istituti Clinici Zucchi	5
Storia di una struttura che cresce	5
Cure Domiciliari	7
Cure Palliative Domiciliari	8
Regolamento di pubblica tutela degli Istituti Clinici Zucchi	14

Presentazione degli Istituti Clinici Zucchi

Storia di una struttura che cresce

Il complesso degli edifici più antichi su cui sono stati fondati gli Istituti Clinici Zucchi risale al 1630 quando, per volere di Bartolomeo Zucchi, la sua nobile famiglia lasciò ai Gesuiti in esecuzione testamentaria gli immobili in cui aveva abitato oltre ad una cospicua dotazione di beni, per realizzarvi una scuola pubblica e gratuita per i giovani.

I Gesuiti nel 1728 realizzarono il Collegio convitto di Santa Maria degli Angeli che gestirono sino al 1773, anno di soppressione del loro ordine e confisca dei beni. Il collegio ottenne di poter continuare l'attività, prima sotto la guida degli ex Gesuiti poi sotto la direzione dei Padri Barnabiti, sino al 1873 quando venne definitivamente chiuso con decreto dell'Autorità Governativa.

Nel 1881 un gruppo di nobili e pii Signori Milanesi, il nobile Carlo Orombelli, il conte Carlo Ottavio Cornaggia Castiglioni e gli avvocati Giuseppe e Michele San Pietro affittarono e poi acquistarono gli immobili dell'ex Collegio convitto e vi realizzarono

una casa di cura destinata inizialmente a sole donne. Il 2 maggio 1913 venne costituita la Società Anonima Casa di Salute per Signore di Monza, con filiale a Carate Brianza. Da quel momento l'attività di cura inizia ad estendersi a diverse specialità e negli edifici, tra il 1949 ed il 1963, vengono effettuati importanti lavori di modifica per adeguarli alle nuove esigenze. Nel 1954 la struttura si amplia con la costruzione di una moderna ala riservata alla chirurgia ed all'ostetricia. Dal 1952 al 1970 furono 60.000 i bambini che nacquero in quella che era ritenuta la Maternità per eccellenza di tutti i monzesi.

Nel 1970 a Carate Brianza viene acquisita la proprietà degli immobili e negli anni successivi viene realizzato un nuovo fabbricato. Nel 1972 gli Istituti Clinici assumono la denominazione di Clinica Zucchi – Casa di Cura Privata S.p.A.

Nel 2002 le Cliniche entrano a far parte del Gruppo San Donato e dal 2004 assumono la denominazione di Istituti Clinici Zucchi.

Gli Istituti Clinici Zucchi sono convenzionati con varie istituzioni Universitarie. In particolare per l'Università di Milano Bicocca, il Presidio di Monza è sede della Clinica Chirurgica del Corso di Laurea Magistrale in Medicina e Chirurgia, oltre che sede della Scuola di Specializzazione di Chirurgia Generale e a fini didattici integrativi delle Scuole di Specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitazione, in Ginecologia e Ostetricia, in Ortopedia e Traumatologia e in Chirurgia dell'Apparato Digerente ed Endoscopia Digestiva, mentre il Presidio di Carate Brianza è sede del Corso di Laurea Magistrale di Medicina e Chirurgia presso l'U.O. di Riabilitazione Specialistica e della Laurea di Fisioterapia, oltre che Scuola di Specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitazione. A Carate è presente anche la sede della Scuola di Specializzazione di Psichiatria.

Oggi il Presidio di Monza dispone di 229 posti letto, tutti accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale e distribuiti in varie specialità medico-chirurgiche, oltre ad un ambulatorio polispecialistico dotato delle più moderne attrezzature diagnostiche e che si avvale della collaborazione di oltre 175 medici.

Il Presidio di Carate dispone di 170 posti letto accreditati col Servizio Sanitario Nazionale e distribuiti in varie specialità medico-riabilitative e psichiatriche, oltre a 40 letti destinati ad una Comunità Riabilitativa e ad una Comunità Protetta; dalla fine del 1999 è operativo un poliambulatorio con punto prelievi; nel Presidio operano oltre 65 specialisti.

Nel 1986 è stato attivato nel centro di Brugherio un poliambulatorio accreditato con il S.S.N. dove operano oltre 30 medici specialisti, molti dei quali lavorano anche nei presidi di Monza e Carate Brianza.

Sui Presidi di Monza e Carate Brianza sono attivi dal 2015 dei cantieri di ristrutturazione. Presso la Sede di Monza sono stati ristrutturati ed aperti tre reparti di degenza, a Carate Brianza è stato ristrutturato ed è in funzione il reparto di degenza di Cure Palliative.





Cure Domiciliari

L'Assistenza Domiciliare Integrata degli Istituti Clinici Zucchi, accreditata presso l'ATS dal 2006, offre a domicilio le prestazioni medico specialistiche, infermieristiche, riabilitative avvalendosi delle seguenti figure professionali specializzate: medici specialisti (es. Fisiatra, Chirurgo, Geriatra), infermiere, terapeuta della riabilitazione, educatore professionale e OSS, che intervengono sulla base delle indicazioni del Piano Assistenziale Individuale per le medicazioni, semplici e avanzate, delle lesioni vascolari e da decubito, per la somministrazione delle terapie, per i trattamenti riabilitativi nonché per la gestione di cateteri vescicali, delle stomie, dei sondini nasogastrici e dell'alvo.

A chi è rivolto il servizio?

Le Cure Domiciliari sono rivolte a persone in situazioni di fragilità, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate dalla presenza di: **una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo; una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali; la possibilità di gestire il bisogno al domicilio.** Per consentire l'assistenza al domicilio è necessaria la **presenza di una rete familiare** formale e/o informale di supporto e adeguate condizioni abitative.

In cosa consiste il servizio?

Scopo del servizio è attuare il piano di cura di assistenza domiciliare integrata (Piano Assistenziale Individuale o P.A.I.) – elaborato in accordo tra il Medico di Medicina Generale dell'assistito e l'Unità di Valutazione Multidimensionale del Distretto Socio Sanitario dell'ATS – mettendo a disposizione le figure professionali necessarie al soddisfacimento dei bisogni rilevati.

Quali figure professionali sono disponibili per il servizio a domicilio?

L'Assistenza Domiciliare Integrata degli Istituti Clinici Zucchi mette a disposizione dei pazienti le seguenti figure professionali: Medico specialista, Fisiatra, Geriatra, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, OSS, OTA ed educatore professionale.

Come si richiede l'attivazione delle Cure Domiciliari?

La procedura per l'attivazione è la seguente: Il **medico di reparto** (se il paziente è ricoverato), per tramite del Medico di base o direttamente il Medico di base, propone l'attivazione delle Cure Domiciliari con un'**impegnativa che deve recare la seguente dicitura: "Si richiede attivazione servizio di Cure Domiciliari per - specificare la diagnosi"**.

L'**impegnativa** deve essere portata o inviata all'ufficio Cure Domiciliari dell'A.S.S.T. di competenza comunicando la scelta degli Istituti Clinici Zucchi quale erogatore dell'assistenza domiciliare, altrimenti il servizio non potrà essere attivato.

Una volta attivato il servizio, il paziente potrà rivolgersi per essere messo in comunicazione con l'operatore e concordare giorno e ora del primo accesso al domicilio.

Al primo contatto, l'Ufficio Assistenza Domiciliare degli Istituti Clinici Zucchi:

- acquisisce tutte le informazioni utili relative al paziente e al **bisogno espresso**;
- **verifica l'assenza di condizioni di incompatibilità**, previste dalla normativa vigente (ad esempio che non sia in carico ad altri servizi quali RSA, CDI, CDD, ecc) e che non sia già attiva una presa in carico Cure Domiciliari con altro Erogatore;

Il servizio in che tempi viene attivato?

Il servizio di cura al domicilio viene attivato entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distretto Socio Sanitario agli operatori degli Istituti Clinici Zucchi.

In occasione del primo accesso l'operatore:

- **acquisisce i consensi al trattamento dei dati** previsti dalla normativa;
- consegna all'utente la scheda informativa sulla struttura e suggerisce allo stesso di conservarla in luogo visibile e accessibile e di portarla con sé per eventuali accessi in Pronto Soccorso;
- avvisa il medico curante della presa in carico, invitandolo a condividere la definizione del P.A.I.

In che giorni e orari vengono effettuate le prestazioni?

Le prestazioni vengono effettuate dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato e domenica dalle 9.00 alle 12.00 in risposta ai bisogni indicati dal P.A.I.

La dimissione come avviene?

La dimissione dal servizio avviene:

- per "conclusione" dell'assistenza in seguito al raggiungimento degli obiettivi assistenziali definiti nel P.A.I.;
- in caso di cambio dell'Erogatore da parte del paziente/familiare;
- nel caso il cittadino decida volontariamente di non avvalersi più del servizio;
- per Invio a altra unità d'offerta/ricovero;
- per sospensione superiore a 15 giorni.

Come viene garantita la continuità delle cure?

Nel corso della presa in carico il paziente viene rivalutato al fine di determinare la necessità di variare il livello dell'assistenza, o la necessità di trasferimento ad altro servizio sanitario o socio-sanitario in base all'eventuale evolversi del quadro clinico. La continuità delle cure in caso di trasferimento o dimissione dal servizio è garantita tramite la consegna di una lettera di dimissione infermieristica che descrive il bisogno assistenziale al momento del trasferimento/dimissione.

Come richiedere copia della documentazione sanitaria relativa alla presa in carico in A.D.I.?

L'accesso alla documentazione sanitaria è garantita tramite richiesta presso l'Ufficio Accettazione (8.30-13.00; 14.00-16.30) con formale richiesta da parte degli aventi diritto. Il duplicato del fascicolo sociosanitario ha un costo di 26€ e viene rilasciato di norma entro 7 giorni dalla richiesta.

Dove è attivo il servizio ADI degli Istituti Clinici Zucchi?

- **Distretti di Monza e Desio:** Bovisio Masciago, Brugherio, Cesano Maderno, Desio, Limbiate, Monza, Muggiò, Nova Milanese, Varedo, Villasanta.
- **Distretti di Carate Brianza – Seregno – Vimercate:** Usmate, Agrate Brianza, Aicurzio, Arcore, Bellusco, Bernareggio, Burago Molgora, Busnago, Camparada, Caponago, Carnate, Cavenago Brianza, Concorezzo, Cornate d'Adda, Correzzana, Lesmo, Mezzago, Ornago, Roncello, Ronco Briantino, Sulbiate, Vimercate, Carate Brianza, Verano Brianza, Albiate, Besana Brianza, Triuggio, Briosco, Veduggio, Renate, Lissone, Sovico, Macherio, Vedano, Biassono, Seregno, Giussano, Seveso, Barlassina, Meda, Lentate, Misinto, Cogliate, Lazzate, Ceriano Laghetto.

A chi rivolgersi per attivare il servizio o chiedere informazioni:

Ufficio Assistenza Domiciliare

Piazza Madonnina,1 – Carate Brianza (MB)

Tel. 0362.986442 – Fax. 0362.986517 – e-mail: adi.cb@grupposandonato.it

Dal Lunedì al Venerdì - Dalle ore 8.00 alle ore 13.00 dalle 14.00 alle 17.00

Cell. Reperibile 393.9233063
Tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00



Cure Palliative

Le Cure Palliative sono un approccio che migliora la qualità della vita dei malati e delle famiglie che si confrontano con i problemi associati a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo dalla sofferenza, per mezzo dell'identificazione precoce, della approfondita valutazione e del trattamento del dolore e di altri problemi, fisici, psicosociali e spirituali. Tale attività viene svolta dagli Istituti Clinici Zucchi sia a livello ospedaliero (Hospice e MAC) sia presso il domicilio dei pazienti.

A chi è rivolto il servizio?

Sono inclusi in un programma di Cure Palliative Domiciliari i pazienti con:

- Malattia progressiva in fase avanzata/terminale con indicazione all'uso di trattamenti sintomatici e palliativi
- Orientamento del paziente e della famiglia alle cure palliative
- Condivisione dell'avvio del percorso di cura da parte del nucleo familiare, in particolare dal Caregiver e, quando possibile, da parte del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia

Per le Cure Palliative Domiciliari, inoltre, sono richiesti i seguenti criteri:

- Impossibilità di utilizzo delle strutture ambulatoriali dedicate a causa di non deambulabilità
- Condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza
- Presenza di un caregiver 24h al domicilio

In cosa consiste il servizio?

Scopo del servizio è attuare il Piano Assistenziale Individuale o P.A.I. – valutato con appositi strumenti dal personale medico e infermieristico in occasione del primo accesso al domicilio in accordo tra il Medico di Medicina Generale dell'assistito – mettendo a disposizione le figure professionali necessarie al soddisfacimento dei bisogni rilevati. L'intensità assistenziale varia pertanto in funzione del bisogno ed è suddivisa in assistenza di base o specialistica.

Quali figure professionali sono disponibili per il servizio a domicilio di Cure Palliative?

Le Cure Palliative degli Istituti Clinici Zucchi mettono a disposizione dei pazienti le seguenti figure professionali: Medico palliativista, Infermiere, Psicologo e OSS. In caso di necessità possono essere messe a disposizione anche il Nutrizionista, il Fisiatra, il Terapista della Riabilitazione e l'Assistente Sociale. Tutto il personale è riconoscibile grazie al cartellino identificativo.

Come si richiede l'attivazione delle Cure Palliative?

L'accesso al servizio avviene su proposta di un medico specialista o del medico di medicina generale o per accesso diretto da parte del paziente/familiare di riferimento.

Il paziente/familiare può rivolgersi direttamente all'Ufficio Assistenza Domiciliari degli Istituti Clinici Zucchi per attivare il servizio.

Al primo contatto, l'Ufficio Assistenza Domiciliare degli Istituti Clinici Zucchi:

- acquisisce tutte le informazioni utili relative al paziente e al **bisogno espresso**;
 - organizza, se richiesto, una visita all'interno dell'Hospice coordinandosi con il coordinatore infermieristico/responsabile del Servizio
 - **verifica l'assenza di condizioni di incompatibilità**, previste dalla normativa vigente (ad esempio che non sia in carico ad altri servizi quali RSA, CDI, CDD, ecc) e che non sia già attiva una presa in carico in Cure Palliative domiciliari/ADI con altro Erogatore.
- Al primo accesso al domicilio o al momento del ricovero in Hospice, l'operatore:
- acquisisce i consensi al trattamento dei dati previsti dalla normativa;
 - consegna all'utente la scheda informativa sulla struttura e suggerisce allo stesso di conservarla in luogo visibile e accessibile e di portarla con sé per eventuali accessi in Pronto Soccorso.

I servizio in che tempi viene attivato?

Dal momento del primo contatto con il paziente o familiare di riferimento viene effettuato un colloquio conoscitivo entro 24 ore, salvo differenti esigenze della famiglia. Dal momento del colloquio la prima visita al domicilio o il ricovero presso l'Hospice vengono effettuati di norma entro 48 ore.

L'accesso in Hospice non prevede normalmente l'inserimento in lista d'attesa, in caso di temporanea indisponibilità di posti letto in Hospice (N°13 posti letti accreditati e a contratto con il SSN) la priorità verrà data alle richieste di inserimento da parte di pazienti provenienti dal domicilio, al fine di garantire una maggiore tutela dei soggetti non già inseriti all'interno di ambienti protetti (ospedali, RSA, etc.)

In caso di presa in carico al domicilio l'equipe avvisa il medico curante della presa in carico, invitandolo a condividere la definizione del PAI. In seguito e comunque entro 72 ore dal primo accesso al domicilio viene redatto il Piano Assistenziale Individuale.

In che giorni e orari vengono effettuate le prestazioni domiciliari?

Le prestazioni vengono effettuate 7 giorni su 7 dalle 8.00 alle 20.00 e secondo le indicazioni del P.A.I.e in caso di necessità è disponibile un servizio di pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore.

La dimissione come avviene?

La dimissione dal servizio avviene:

- in caso di cambio dell'Erogatore da parte del paziente/familiare;
- nel caso il cittadino decida volontariamente di non avvalersi più del servizio;
- per Invio a altra unità d'offerta/ricovero;
- in caso di ricovero ospedaliero o in hospice;
- exitus.

In che orari è possibile fare visita ai pazienti ricoverati in Hospice?

I familiari dei pazienti ricoverati in Hospice possono accedere a qualsiasi ora alle camere di degenza, con la possibilità di permanere anche nel corso delle ore notturne. Tutte le stanze sono infatti dotate di poltrona letto per poter agevolare i familiari.

Come viene garantita la continuità delle cure?

Nel corso della presa in carico il paziente viene rivalutato al fine di determinare la necessità di variare il livello dell'assistenza, in base all'eventuale evolversi del quadro clinico. La continuità delle cure, in caso di trasferimento o dimissione dal servizio è garantita tramite la consegna di una esaustiva relazione sanitaria che descrive il percorso di cura effettuato e il bisogno assistenziale al momento del trasferimento/dimissione.

Come richiedere copia della documentazione sanitaria relativa alla presa in carico alle Cure Palliative?

L'accesso alla documentazione sanitaria è garantita tramite richiesta presso l'Ufficio Accettazione (8.30-13.00; 14.00-16.30) con formale richiesta da parte degli aventi diritto. Il duplicato del fascicolo sociosanitario ha un costo di 26€ e viene rilasciata di norma entro 7 giorni dalla richiesta.

Dove è attivo il servizio di Cure Palliative domiciliari degli Istituti Clinici Zucchi?

- **Distretti di Monza e Desio:** Bovisio Masciago, Brugherio, Cesano Maderno, Desio, Limbiate, Monza, Muggiò, Nova Milanese, Varedo, Villasanta.
- **Distretti di Carate Brianza – Seregno – Vimercate:** Usmate, Agrate Brianza, Aicurzio, Arcore, Bellusco, Bernareggio, Burago Molgora, Busnago, Camparada, Caponago, Carnate, Cavenago Brianza, Concorezzo, Cornate d'Adda, Correzzana, Lesmo, Mezzago, Ornago, Roncello, Ronco Briantino, Sulbiate, Vimercate, Carate Brianza, Verano Brianza, Albiate, Besana Brianza, Triuggio, Briosco, Veduggio, Renate, Lissone, Sovico, Macherio, Vedano, Biassono, Seregno, Giussano, Seveso, Barlassina, Meda, Lentate, Misinto, Cogliate, Lazzate, Ceriano Laghetto.

A chi rivolgersi per attivare il servizio o chiedere informazioni:

Ufficio Assistenza Domiciliare

Piazza Madonna,1 – Carate Brianza (MB)

Tel. 0362.986442 – Fax. 0362.986517 – e-mail: adi.cb@grupposandonato.it

Dal Lunedì al Venerdì - Dalle ore 8.00 alle ore 13.00 dalle 14.00 alle 17.00

Cell. Reperibile 393.9233063

Tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00

Regolamento di pubblica tutela degli Istituti Clinici Zucchi

1. Gli Istituti Clinici Zucchi, in coerenza col dettato costituzionale, ritengono che la salute della persona nel rispetto della sua dignità umana sia il primo diritto da tutelare, e che quindi la Tutela dei diritti del cittadino utente debba essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come ricerca della migliore qualità possibile rispetto ai servizi erogati, sia dal punto di vista degli aspetti tecnico-professionali che degli aspetti relazionali e di comfort ambientale. Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo il personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo al fine di conseguire:

- risultati globalmente soddisfacenti;
- la soluzione immediata di problemi o disagi recati al singolo utente, specie nei casi da lui stesso reclamati e obiettivamente lesivi di suoi diritti;
- il miglioramento delle carenze riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.

2. La verifica dei risultati è costante e viene svolta mediante opportune modalità e strumenti che coinvolgono tutti i soggetti interessati:

- gli utenti (questionario di gradimento; scheda di segnalazione di disservizi, scheda di reclamo);
- il personale operante negli Istituti Clinici Zucchi (strumenti specifici di monitoraggio dei processi lavorativi, di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale).

3. Gli organismi degli Istituti Clinici Zucchi preposti allo svolgimento di tali attività, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, sono:

- l'Ufficio Qualità, che valuta complessivamente gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per proporre, in sintonia con le Direzioni, interventi migliorativi promuovendo iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità clinica e tecnico-professionale, oltre che al miglioramento complessivo del servizio all'utente;
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che si occupa di tutti gli aspetti relativi a chi si rivolge agli Istituti Clinici Zucchi, fornendo le informazioni di base sui servizi erogati e le modalità di accesso, verificando il livello di gradimento rispetto a quanto hanno ricevuto, attivando la procedura di gestione dei reclami degli utenti, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia delle segnalazioni ricevute.

4. La Tutela del singolo cittadino rispetto a disservizi o torti subiti ed espressi mediante segnalazione o reclamo è di competenza dell'URP che provvede secondo le necessità poste dal caso: istruttoria, risposta scritta rispetto ai procedimenti adottati. La segnalazione di disfunzioni rilevate dall'utenza può essere esposta oralmente o telefonicamente all'URP; per ogni segnalazione ricevuta il personale dell'URP redige apposito verbale e, se necessario, procede agli accertamenti e provvedimenti del caso. I reclami vengono esposti per iscritto all'URP e firmati. L'URP procede d'ufficio ad effettuare gli accertamenti del caso e fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, comunicando le soluzioni adottate.

5. Gli utenti degli Istituti Clinici Zucchi possono esprimere la propria opinione sui servizi ricevuti mediante la compilazione del questionario di gradimento fornito in reparto o in ambulatorio ed imbucato in apposita cassetta. Il questionario può essere anonimo e viene visto esclusivamente dal personale dell'URP.

6. L'URP provvede periodicamente a pubblicare i risultati della propria attività mediante relazione alla Direzione degli Istituti Clinici Zucchi ed al responsabile dell'Ufficio Qualità. Nell'ambito delle valutazioni di propria competenza provvede a fornire agli stessi proposte per il miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate.



Alla cortese attenzione

degli utenti del Servizio Assistenza Domiciliare e dei loro familiari

Allo scopo di una verifica delle prestazioni e dei servizi offerti dagli Istituti Clinici Zucchi, e per avere suggerimenti che possano permettere il loro costante miglioramento (delibera Reg.Lombardia N.VII/8504 22.03.02), le saremo grati se vorrà compilare il presente questionario consegnandolo al personale incaricato che a sua volta lo trasmetterà all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, o mettendolo nelle apposite urne situate presso l'Accettazione del Poliambulatorio, in alcune attese o presso l'Ufficio Informazioni dell'Istituto.

Si ringrazia per la collaborazione e si porgono i migliori saluti.

La Direzione

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE - A.D.I.

Data di compilazione/...../.....

Compilato da: l'utente familiare o conoscente con l'aiuto di un operatore
 da un intervistatore esterno

Riconsegnato: agli operatori spedito altro

INFORMAZIONI GENERALI RELATIVE ALL'UTENTE PRESO IN CARICO

Sesso maschio femmina Età in anni

Nazionalità italiana straniera

Scolarità nessuna scuola obbligo scuola superiore laurea/altro titolo universitario

AREA INFORMAZIONE

1) E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio A.D.I.?

Per nulla soddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto così così
 Abbastanza soddisfatto Molto soddisfatto Non saprei

AREA CONTINUITA' ED ASSISTENZA

2) Dal punto di vista pratico l'infermiere/terapista ha soddisfatto le sue esigenze?

Per nulla soddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto così così
 Abbastanza soddisfatto Molto soddisfatto Non saprei

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

3) E' soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio A.D.I. (orari, turnazione, del personale, ecc.)?

Per nulla soddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto così così
 Abbastanza soddisfatto Molto soddisfatto Non saprei

AREA RELAZIONALE

4) E' soddisfatto del rapporto che si è creato con l'operatore che si è occupato di lei?

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Per nulla soddisfatto | <input type="checkbox"/> Poco soddisfatto | <input type="checkbox"/> Soddisfatto così così |
| <input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto | <input type="checkbox"/> Molto soddisfatto | <input type="checkbox"/> Non saprei |

5) Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio A.D.I.?

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Per nulla soddisfatto | <input type="checkbox"/> Poco soddisfatto | <input type="checkbox"/> Soddisfatto così così |
| <input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto | <input type="checkbox"/> Molto soddisfatto | <input type="checkbox"/> Non saprei |

6) Nel complesso, come giudica la qualità della vita in questo momento?

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Migliorata | <input type="checkbox"/> Come prima | <input type="checkbox"/> Peggiorata | <input type="checkbox"/> Non saprei |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|

7) Nel complesso, come va in generale la sua salute in questo momento?

- | | | |
|---|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Bene | <input type="checkbox"/> Abbastanza bene | <input type="checkbox"/> Così così |
| <input type="checkbox"/> Piuttosto male | <input type="checkbox"/> Male | <input type="checkbox"/> Non saprei |

Eventuali osservazioni _____

Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno pubblicati annualmente a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico degli Istituti Clinici Zucchi, e potranno essere messi a Sua disposizione

La Direzione

Azienda Ospedaliera **Istituti Clinici Zucchi**

Unità Operativa **UOCPD**

Data compilazione ___ / ___ / 20___

Gentile signora/e, le chiediamo di dedicare qualche minuto per rispondere, **in maniera del tutto anonima**, ad alcune domande che permetteranno di capire se è rimasto/a soddisfatto/a del servizio di Ospedalizzazione Domiciliare per Cure Palliative e quali sono le aree che necessitano un miglioramento.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA PERSONA CHE COMPILA IL QUESTIONARIO				
	<input type="checkbox"/> familiare	<input type="checkbox"/> colf	<input type="checkbox"/> altro	
<i>SESSO</i>	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	Età in anni _____	
<i>NAZIONALITA'</i>	<input type="checkbox"/> italiana	<input type="checkbox"/> comunitaria	<input type="checkbox"/> extracomunitaria	
<i>SCOLARITA'</i>	<input type="checkbox"/> nessuna	<input type="checkbox"/> scuola obbligo	<input type="checkbox"/> scuola sup.	<input type="checkbox"/> laurea/altro
<i>PROFESSIONE</i>	<input type="checkbox"/> casalinga <input type="checkbox"/> artigiano	<input type="checkbox"/> operaio <input type="checkbox"/> commerciante	<input type="checkbox"/> impiegato <input type="checkbox"/> studente	<input type="checkbox"/> dirigente <input type="checkbox"/> disoccupato <input type="checkbox"/> pensionato <input type="checkbox"/> altro
ACCOGLIENZA				
1. COME VALUTA L'ACCESSO AL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE IN QUANTO A CORTESIA E DISPONIBILITA'?				
<i>SCARSO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>DISCRETO</i>	<i>BUONO</i>	<i>OTTIMO</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. DOPO QUANTI GIORNI E' STATO FISSATO IL PRIMO COLLOQUIO PER AVVIARE IL PROGRAMMA DI CURE DOMICILIARI?				
<i>OLTRE 15 GG</i>	<i>TRA 7 E 15 GG</i>	<i>TRA 3 E 6 GG</i>	<i>MENO DI 3 GG</i>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. E' SODDISFATTO DEL TEMPO CHE E' INTERCORSO TRA IL PRIMO COLLOQUIO E L'INIZIO DEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA DOMICILIARE?				
<i>PER NULLA</i>	<i>POCO</i>	<i>ABBASTANZA</i>	<i>MOLTO</i>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA				
4. DURANTE IL PERIODO DI CURA ERA INFORMATO SU QUALI ERANO GLI OPERATORI SANITARI (MEDICO E INFERMIERE) DEDICATI ALLE CURE DEL MALATO?				
<i>MAI</i>	<i>SI, A VOLTE</i>	<i>SI, SPESSO</i>	<i>SI, SEMPRE</i>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. COME CONSIDERA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc...)?				
<i>SCARSO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>DISCRETO</i>	<i>BUONO</i>	<i>OTTIMO</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. COME VALUTA LA FREQUENZA DELLE VISITE DOMICILIARI RISPETTO ALLE NECESSITA' DEL MALATO?				
<i>SCARSO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>DISCRETO</i>	<i>BUONO</i>	<i>OTTIMO</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. IN CASO DI CHIAMATA URGENTE, COME VALUTA LA TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA DA PARTE DEGLI OPERATORI DELLE CURE PALLIATIVE?				
<i>SCARSO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>DISCRETO</i>	<i>BUONO</i>	<i>OTTIMO</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non ne ho mai avuto bisogno <input type="checkbox"/>				
8. E' SODDISFATTO DELLE INDICAZIONI FORNITE SU COME UTILIZZARE A DOMICILIO FARMACI, PRESIDI, PROTESI?				
<i>PER NULLA</i>	<i>POCO</i>	<i>ABBASTANZA</i>	<i>MOLTO</i>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Nuove Reti Sanitarie
Cure Palliative Domiciliari
Questionario di Soddisfazione

9. E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI E DEI CONSIGLI RICEVUTI IN MERITO A COME ALIMENTARE, MUOVERE, CURARE L'IGIENE PERSONALE, ASSISTERE IL MALATO?				
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>	
10. COME HA VALUTATO LE MODALITA' E I TEMPI DI FORNITURA DI CARROZZINE, MATERASSI ANTIDECUBITO ETC?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>
Non ne ho fatto uso <input type="checkbox"/>				
11. E' RIMASTO SODDISFATTO DELLE MODALITA' DI PRESCRIZIONE DEI FARMACI?				
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>	
12. DURANTE IL PERIODO DI ASSISTENZA DOMICILIARE HA AVUTO NECESSITA' DI RICORRERE AD ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA?				
<input type="checkbox"/> 118	<input type="checkbox"/> GUARDIA MEDICA	<input type="checkbox"/> PRONTO SOCCORSO	NO <input type="checkbox"/>	
13. DAL PUNTO DI VISTA DEI RAPPORTI UMANI E' RIMASTO SODDISFATTO DEGLI OPERATORI DEL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI?				
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>	
14. IN GENERALE COME VALUTA IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>

Se lo desidera può darci dei suggerimenti per rendere più efficace il nostro operato: ad esempio, se potesse, che cosa cambierebbe nel nostro servizio?

Eventuali osservazioni

N.B.: Per favore, consegna il questionario compilato ad un nostro operatore.

Grazie per la collaborazione, le sue valutazioni saranno utili a migliorare la qualità dei nostri servizi.

**Da depositare nelle apposite
urne o da consegnare
al personale incaricato
che garantirà l'anonimato**

*Alla cortese attenzione
dei degenti e dei loro familiari*

La Regione Lombardia con Delibera Regionale 14890 del 18.12.06 ha previsto l'obbligo di raccogliere le opinioni degli utenti anche al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Pertanto La invitiamo ad esprimere il Suo parere utilizzando il presente questionario, dando una valutazione tra 1 (uno), voto più basso, e 7 (sette), voto più alto.

Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno pubblicati annualmente a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico degli Istituti Clinici Zucchi e potranno essere messi a Sua disposizione.

La Direzione

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI DEGENZA ORDINARIA / D.H.

Data di compilazione ____ / ____ / ____ (gg/mm/aaaa)

Unità Operativa _____

Reparto _____

INFORMAZIONI GENERALI

A13 **Sesso** femmina
maschio

A14 **Età**

A15 **Scolarità**
Nessuna
Scuola obbligo
Scuola superiore
Laurea

A16 **Nazionalità**
Italiana
Europea
Extraeuropea

D01 **Il suo ricovero è avvenuto?**

D'urgenza Programmato È un ricovero in day hospital

segue sul retro →

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI? (dare una valutazione da 1 a 7)

- D02** **Tempi d'attesa per ottenere il ricovero**
(tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso nella Struttura)
per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 molto soddisfatto
- D03** **Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto**
(orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cura)
per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 molto soddisfatto
- D04** **Aspetti strutturali e alberghieri** (comfort della stanza, vitto, pulizia)
per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 molto soddisfatto
- D05** **Assistenza del personale infermieristico** (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)
per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 molto soddisfatto
- D06** **Assistenza del personale medico** (disponibilità, cortesia)
per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 molto soddisfatto
- D07** **Cure a Lei prestate**
per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 molto soddisfatto
- D08** **Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate**
per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 molto soddisfatto
- D09** **Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico**
(accuratezza, cortesia, informazione)
per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 molto soddisfatto
- D10** **Rispetto della riservatezza personale**
per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 molto soddisfatto
- D11** **Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione**
(riguardo a uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)
per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 molto soddisfatto

- D12** **COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?**
per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 molto soddisfatto
- D13** **CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?**
assolutamente no 1 2 3 4 5 6 7 certamente sì

EVENTUALI OSSERVAZIONI

INFORMATIVA EX ART. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679 PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER SEGNALAZIONI ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DA PARTE DI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI S.P.A.

Titolare del trattamento

La informiamo che, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 di seguito, "Regolamento" o "GDPR", i suoi Dati Personali, raccolti nel presente modulo ai fini della gestione del suo reclamo e/o segnalazione saranno trattati da Istituti Clinici Zucchi S.p.a. con sede in Monza, Via Zucchi 24 - in qualità di titolare del trattamento ("Titolare"). Il Responsabile per la protezione dei dati personali (di seguito, "DPO") ex art. 37 e ss. del Regolamento è raggiungibile all'indirizzo RPD.ICZ@grupposandonato.it.

Categorie e tipi di dati oggetto del trattamento

I dati trattati dal Titolare possono includere:

- dati comuni, quali informazioni personali tra cui rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo il suo nome, cognome, il numero di telefono mobile, i dati relativi all'ubicazione e indirizzo di posta elettronica;
- attraverso il modulo o successivamente, il Titolare potrebbe raccogliere dati "particolari" come definiti all'art. 9 del GDPR, ossia idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, le opinioni politiche, l'adesione a partiti politici, l'adesione a sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, dati biometrici, genetici, nonché lo stato di salute.

I dati personali sopra indicati saranno di seguito definiti congiuntamente come "Dati Personali".

Finalità, base giuridica e facoltatività del trattamento

I suoi Dati Personali saranno trattati ai fini della gestione della sua segnalazione e/o reclamo.

La base giuridica del trattamento per la sopra indicata finalità è il Suo consenso esplicito ex art. 9 (2)(a) del Regolamento.

Il conferimento dei suoi Dati Personali per le finalità sopra indicate è facoltativo, ma in difetto non sarà possibile dar seguito alla sua segnalazione/reclamo.

È altresì possibile il verificarsi di un trattamento dei dati personali di terzi soggetti da Lei indicati nel modulo di segnalazione/reclamo. Rispetto a tali ipotesi, lei si pone come autonomo titolare del trattamento, assumendosi tutti gli obblighi e le responsabilità di legge. In tal senso, lei conferisce sul punto la più ampia manleva rispetto ad ogni contestazione, pretesa, richiesta di risarcimento del danno da trattamento, ecc. che dovesse pervenire al Titolare da terzi soggetti i cui dati personali siano stati trattati attraverso il suo conferimento spontaneo in violazione delle norme sulla tutela dei dati personali applicabili. In ogni caso, qualora lei fornisca o in altro modo tratti dati personali di terzi, garantisce fin da ora – assumendosene ogni connessa responsabilità – che tale particolare ipotesi di trattamento si fonda su un'idonea base giuridica che legittima il trattamento delle informazioni in questione.

Modalità di trattamento dei dati personali

Il trattamento dei Dati Personali avverrà tramite supporti e/o strumenti informatici, manuali e/o telematici, con logiche strettamente correlate alla finalità del trattamento e comunque garantendo la riservatezza e sicurezza dei dati stessi e il rispetto degli obblighi specifici sanciti dalla legge.

Destinatari dei dati personali

I suoi dati potranno essere condivisi con:

1. soggetti che agiscono tipicamente in qualità di responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR;
2. personale incaricato del trattamento ai sensi dell'articolo 29 del GDPR (es. personale della Direzione Sanitaria);
3. soggetti, enti o autorità, autonomi titolari del trattamento, a cui sia obbligatorio comunicare i suoi dati personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità.

I dati potranno essere accessibili alle altre aziende del Gruppo San Donato per le medesime finalità di cui sopra e/o per finalità amministrativo-contabili ai sensi all'art. 6 ed ai Considerando 47 e 48 del Regolamento.

L'elenco aggiornato e completo dei responsabili può essere richiesto al Titolare ai recapiti sopra indicati.

Trasferimento dei dati extra UE

Per quanto concerne l'eventuale trasferimento dei Dati Personali verso Paesi Terzi, la Società rende noto che il trattamento avverrà secondo una delle modalità consentite dalla legge vigente, quali ad esempio il consenso dell'interessato, l'adozione di [Clausole Standard approvate dalla Commissione Europea](#), la selezione di soggetti aderenti a programmi internazionali per la libera circolazione dei dati (es. EU-USA)

Conservazione dei dati personali

I suoi Dati Personali saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, rispettando i principi di minimizzazione e di limitazione della conservazione di cui agli articoli 5(1)(c) e 5(1)(e) del Regolamento. È possibile avere maggiori informazioni, su richiesta, presso il Titolare o il DPO ai contatti sopraindicati.

I Suoi diritti

Lei ha il diritto di accedere in qualunque momento ai dati che La riguardano, ai sensi degli artt. 15-22 GDPR. In particolare, potrà chiedere la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento dei dati stessi nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR, la revoca del consenso, di ottenere la portabilità dei dati che La riguardano nei casi previsti dall'art. 20 del GDPR, nonché proporre reclamo all'autorità di controllo competente ex articolo 77 del GDPR (Garante per la Protezione dei Dati Personali).

Lei può formulare una richiesta di opposizione al trattamento dei Suoi dati ex articolo 21 del GDPR nella quale dare evidenza delle ragioni che giustificano l'opposizione: il Titolare si riserva di valutare la Sua istanza, che non verrebbe accettata in caso di esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sui Suoi interessi, diritti e libertà.

Le richieste vanno rivolte per iscritto al Titolare ovvero al DPO ai recapiti sopraindicati

Il sottoscritto in calce identificato dichiara di avere ricevuto, letto e compreso completa informativa ai sensi dell'articolo 13 del GDPR.

Accenso

Non accenso

al trattamento dei miei dati particolari (dati personali che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici e dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona) eventualmente conferiti all'interno del modulo di reclamo/segnalazione, in modo facoltativo, esplicito e volontario al fine del reclamo/segnalazione.

Nome _____ Cognome _____

Data ___/___/____, luogo _____ Firma

Per informazioni sui servizi domiciliari
Ufficio Assistenza Domiciliare Integrata

Piazza Madonnina, 1 – Carate Brianza (MB)
Tel. 0362.986442 – Fax. 0362.986517 – e-mail: adi.cb@grupposandonato.it
Dal Lunedì al Venerdì - Dalle ore 8.00 alle ore 13.00 dalle 14.00 alle 17.00

Cell. Reperibile 393.9233063
Tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00

Per segnalazioni o reclami
Ufficio Relazione con il Pubblico (URP)

Piazza Madonnina, 1 – Carate Brianza (MB)
Tel. 0362.986531 – e-mail: urp.cb@grupposandonato.it

La presente Guida è parte integrante
della Carta dei Servizi ICZ alla quale
si rimanda per visionare Codice Etico,
Modello Organizzativo e Politica Aziendale.



Istituti Clinici
Zucchi

Gruppo San Donato