

CARTA DEI SERVIZI GENERALE

Aggiornamento
Febbraio 2021



Centro Multiservizi
LEGNANO

Indice

<u>“AMIS, VE RACCOMANDI LA MIA BARACCA.....”</u>	<u>03</u>
<u>CENNI STORICI</u>	<u>07</u>
<u>IL CENTRO OGGI (DOVE SIAMO)</u>	<u>08</u>
<u>NUMERI TELEFONICI - PRINCIPALI INDIRIZZI E MAIL</u>	<u>08</u>
<u>PRINCIPI FONDAMENTALI E STRUTTURA ORGANIZZATIVA</u>	<u>08</u>
<u>UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)</u>	<u>10</u>
<u>PRIVACY</u>	<u>10</u>
<u>TIROCINANTI IN FORMAZIONE PROFESSIONALE</u>	<u>11</u>
<u>VOLONTARIATO</u>	<u>11</u>
<u>PREVENZIONE INCENDI</u>	<u>11</u>
<u>FUMO</u>	<u>11</u>
<u>CODICE ETICO - COMPORTAMENTALE</u>	<u>12</u>
<u>CUSTOMER SATISFACTION</u>	<u>14</u>
<u>TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI</u>	<u>14</u>
<u>I DIRITTI DELL’ASSISTITO</u>	<u>15</u>
<u>RECLAMI</u>	<u>16</u>
<u>IL MODULO DI SEGNALAZIONE</u>	<u>17</u>
<u>I DOVERI DELL’ASSISTITO</u>	<u>18</u>
<u>COME RAGGIUNGERE IL CENTRO</u>	<u>19</u>

*“Amis, ve raccomandì
la mia baracca...”*



*Amis, ve raccomandì la mia baracca”: è la raccomandazione che sul letto di morte, **don Carlo Gnocchi - oggi beato** - ha rivolto a quanti gli stavano accanto. Oltre mezzo secolo dopo, quell’esortazione è una vera e propria sfida che vede la Fondazione sempre più impegnata, in Italia e nel mondo, **al servizio e in difesa della vita**. È un monito importante, una promessa che va mantenuta nel tempo!*

*Questo fiducioso messaggio è un appello all’intelligente e rinnovata collaborazione per tracciare il perimetro di una motivata appartenenza alla **“famiglia” della Fondazione**.*

*La consolidata attività della “Don Gnocchi” nel campo **sanitario-riabilitativo, socio assistenziale, socio educativo**, in quello della ricerca **scientifica e innovazione tecnologica**, della **formazione** e della **solidarietà internazionale** sono la miglior garanzia dell’aver tradotto al meglio l’impegno per garanti- re un servizio continuamente rinnovato, capace di adattarsi dinamicamente ai tempi e rispondere efficacemente ai bisogni mutevoli della domanda di salute della popolazione.*

Nella pluralità delle sue strutture, la Fondazione si prende cura di persone colpite da eventi invalidanti, congeniti o acquisiti, di ogni persona malata, fragile, disabile, dal principio all’epilogo della vita. Ci impegniamo ogni giorno per rispettare amorevolmente il messaggio di Papa Francesco che racchiude il senso ultimo della nostra attività e che rappresenta una bussola importante per il nostro orientamento-: «Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore,

specialmente dei bambini, degli anziani, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore»

*La Fondazione svolge la propria attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, attraverso **26 Centri** distribuiti in **9 Regioni italiane** e **28 ambulatori** territoriali , con **6.050 operatori** tra personale dipendente e collaboratori professionali, con un totale di **3.700 posti letto**.*



*Da oltre un decennio ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti di **cooperazione internazionale** in diversi Paesi del mondo. L'attività sanitaria non esaurisce però la **"mission"** della Fondazione, che si sente chiamata - a partire dalle intuizioni profetiche del suo fondatore alla promozione di una **"nuova" cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo**, nel segno dell'**alleanza con aggregazioni private** e in **collaborazione con le strutture pubbliche**. Per realizzare il nostro monito ad essere **"Accanto alla vita. Sempre!"**, abbiamo bisogno dell'aiuto di tutti e di ciascuno, del sostegno di chi è disposto a condividere con noi questo cammino. In questo impegno costante e rigoroso per la promozione e tutela dei diritti - tra cui il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all'assistenza - questa **"Carta dei Servizi"** sia sempre più specchio e riflesso del nostro operare quotidiano.*

Don Vincenzo Barbante

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi

Gentile signora, egregio signore,

*l'attività del **Centro Multiservizi di Legnano** - al pari di tutte le altre strutture italiane della Fondazione Don Gnocchi - è costantemente orientata alla concreta realizzazione dei valori del nostro fondatore, il beato don Carlo Gnocchi, attraverso l'applicazione di quanto esplicitato nella **Carta dei Valori**, della quale La preghiamo di prendere visione. La nostra missione è quella di promuovere e realizzare una **"nuova cultura" di attenzione ai bisogni dell'uomo** per farci carico del sofferente nella sua dimensione globale di persona al centro delle nostre attività di assistenza, cura, riabilitazione, ricerca e formazione, considerando prioritariamente i soggetti che si trovano in stato di maggior bisogno, anche con soluzioni innovative e sperimentali.*

Per realizzare questo ambizioso obiettivo, massima attenzione viene dedicata ai nostri operatori, destinatari di una costante attenzione formativa, per uno sviluppo professionale orientato agli aspetti motivazionali, di ruolo e tecnico-professionali, nell'auspicio di offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative e dei bisogni dei nostri ospiti.

***La Carta dei Servizi** rappresenta la volontà di stringere un vero e proprio patto con i destinatari delle nostre attività e con le loro famiglie,- che esortiamo ad esprimere un giudizio sincero tra i valori dichiarati e la realtà quotidiana: ogni osservazione, ogni suggerimento, ogni reclamo ci aiuterà ad essere coerenti e a migliorare le nostre prestazioni.*

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi possa essere d'aiuto a quanti si rivolgono a noi, nella speranza di contribuire a risolvere, per quanto possibile, i bisogni di cui ciascuno è portatore.

Roberto Costantini

direttore

«Terapia dell'anima e del corpo, del lavoro e del gioco, dell'individuo e dell'ambiente: psicoterapia, fisioterapia, il tutto armonicamente convergente alla rieducazione della personalità vulnerata. Medici, fisioterapisti, maestri, capi d'arte ed educatori, concordemente uniti nella prodigiosa impresa di ricostruire quello che l'uomo o la natura hanno distrutto, o almeno, quando questo è impossibile, di compensare con la maggior validità nei campi inesauribili dello spirito quello che è irreparabilmente perduto nei piani limitati e inferiori della materia».

Don Carlo Gnocchi

SI PRECISA CHE LA “CARTA DEI SERVIZI” DEL “CENTRO MULTISERVIZI LEGNANO” E’ COMPOSTA DAI SEGUENTI DOCUMENTI SPECIFICI:

- *CARTA DEI SERVIZI – Parte Generale*
- *Carta dei Servizi del Centro Diurno per Disabili(CDD)*
- *Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Disabili “La Sequoia” (RSD)*
- *Carta dei Servizi del Servizio di Riabilitazione in regime diurno continuo (CDC)*

La Carta dei Servizi è distribuita a tutti gli utenti del Servizio, con preghiera di diffusione anche presso i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera Scelta

La Carta dei Servizi del Centro Multiservizi di Legnano è periodicamente revisionata per il costante adeguamento agli standard di qualità.

La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all'indirizzo **www.dongnocchi.it**

Cenni storici

Costruito tra il 1920 e il 1927, gli edifici che oggi ospitano il Centro Multiservizi con il relativo parco, facevano parte di un complesso ospedaliero il sanatorio “Regina Elena” per la cura della tubercolosi di cui il Parco ex - ILA costituisce l'area verde. Venne costruito nei pressi dei Colli di Sant'Erasmo, zona adatta a tale scopo grazie alla maggiore elevazione altimetrica rispetto alle zone circostanti. L'area occupa una superficie di circa 80.000 metri quadrati. Negli anni '80, gli edifici furono ristrutturati e recuperati per altre attività a cura dell'ANFASS. Nel 2007, la gestione della struttura è stata affidata alla Fondazione Don Gnocchi, nell'ambito di un progetto di riqualificazione del Centro. Attualmente l'area è divisa in zone: una affidata dal Comune in comodato alla Fondazione Don Gnocchi e all'ASST Ovest Milanese per ospitare sedi di servizi socio sanitari; una di competenza comunale in parte dedicata ad ospitare sedi e attività di alcune associazioni di volontariato. La parte restante è destinata a Parco pubblico. OGGI al suo interno Il Centro Multiservizi - Don Gnocchi comprende: un Centro Diurno per Disabili (CDD), una Residenza Sanitaria per Disabili (RSD), un Centro Diurno Continuo per utenti minori (CDC) e un Servizio di Riabilitazione Territoriale.

IL Centro oggi

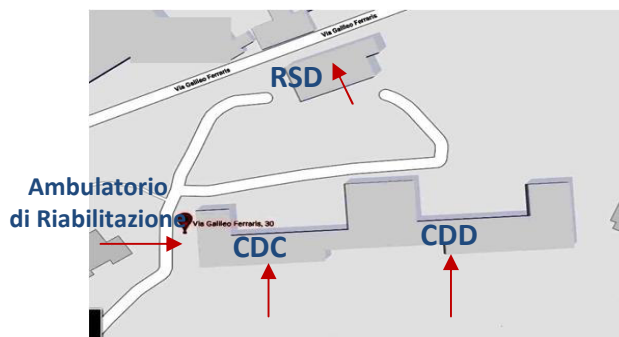
Sede ed accesso principale:

Centro Multiservizi di Legnano

Via Galileo Ferraris, 30

20025 Legnano (Milano)

Sito internet: <https://www.dongnocchi.it>



Numeri telefonici di maggior interesse

- | | |
|---|------------------|
| • Centralino: | 02 403081 |
| • Direzione Milano IRCCS | 02 40308226 |
| • Direzione Servizio Socio-Educativo: | 02 40308.320-321 |
| • Segreteria Centro Diurno Continuo (CDC) | 0331 453412 |
| • Residenza Sanitaria Disabili "La Sequoia" (RSD) | 0331 455071 |
| • Centro Diurno Disabili (CDD) | 0331 590256 |

Principali indirizzi e-mail:

Info:	info.multiservizilegnano@dongnocchi.it
Direzione:	direzione.mi.smnascente@dongnocchi.it
Servizio Socio Educativo:	serv.soc.edu@dongnocchi.it
Servizio Sociale:	servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it
Ufficio Relazioni col Pubblico:	urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

Principi fondamentali e struttura organizzativa

L'approccio educativo verso i giovani disabili, profetica intuizione del beato don Gnocchi e pilastro della mission della Fondazione, continua con rinnovato impegno ad essere al passo del mutato panorama socio-sanitario italiano, mantenendo quelle caratteristiche che lo rendono punto di riferimento originale nel coniugare qualità e spirito di servizio, innovazione scientifica e prossimità. L'équipe interdisciplinare che opera nel Centro è composta da medici, psicologi, educatori professionali, terapisti della riabilitazione, infermieri, assistenti sociali, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali, coordinatori e amministrativi.

Direzione

<i>Direttore di Area Territoriale Nord1:</i>	Roberto Costantini
<i>Direttore Sanitario:</i>	Renzo Bagarolo
<i>Responsabile di Struttura Territoriale:</i>	Monica Garagiola

L'ATTIVITA' SANITARIA E SOCIO -SANITARIA

Il Centro Multiservizi è dotato delle seguenti unità di offerta:

- ***Residenza Sanitaria per Disabili "La Sequoia"***
(20 posti letto accreditati) vedi carta dei servizi dedicata
- ***Centro Diurno per Disabili***
(30 posti accreditati) vedi carta dei servizi dedicata
- ***Riabilitazione in Centro Diurno Continuo per minori***
(30 posti accreditati) vedi carta dei servizi dedicata

Le Relazioni

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

Il Centro garantisce a tutti gli assistiti che usufruiscono di prestazioni riabilitative la diffusione di informazioni sulle prestazioni erogate, sulle procedure di prenotazione, sulla sede e gli orari delle visite e altre prestazioni.

La funzione di pubbliche relazioni (URP), per reclami, segnalazioni e suggerimenti è svolta dai singoli Coordinatori di CDD, RSD e CDC; I moduli per segnalare criticità e suggerimenti o presentare reclami sono a disposizione degli utenti e distribuiti contestualmente alla Carta dei Servizi.

Privacy

Il Centro si impegna a garantire il diritto del cittadino alla protezione dei dati personali e sensibili, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente. Si ribadisce che entro i confini del Centro è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. Si configura, inoltre, come grave violazione al Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché alla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Tirocinanti in formazione professionale

Nel Centro e negli ambulatori del Servizio di Riabilitazione Territoriale è prevista la presenza di studenti e tirocinanti frequentanti corsi di laurea dell'Università degli Studi e Scuole di Formazione professionale, regolata da appositi accordi.

.

Volontariato

Sono attivi presso il Centro volontari che contribuiscono alle attività rivolte alle persone con disabilità.

Prevenzione Incendi

Il Centro rispetta tutte le norme di prevenzione degli incendi e, in ogni ambulatorio, è esposto il piano di evacuazione in caso di emergenza. È inoltre disponibile ulteriore documentazione informativa sulle norme di sicurezza, da richiedere al responsabile della sicurezza

Fumo

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3 così come modificato dall'art. 24 del D.Lgs.n. 6 del 12 gennaio 2016, è fatto divieto di fumare in tutti i locali interni/esterni dell'Istituto, fatte salve le aree fumatori individuate ed indicate da idonea cartellonistica. Il divieto è esteso a tutto l'arco della giornata, 24 ore su 24 ed a tutti i mezzi di fumo, comprese le sigarette elettroniche ed è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura. 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.

.

Codice Etico - Comportamentale

La Fondazione Don Gnocchi si è dotata di un **Codice Etico - Comportamentale** conforme a quanto prescritto dal *D.lgs. n° 231 del 2001*, la cui versione integrale è consultabile presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico.

Qui di seguito si riportano testualmente, per comodità, le parti di più diretto interesse per gli utenti.

Principi generali

La Fondazione, nello svolgimento della propria attività, interamente rispetta le leggi comunitarie, nazionali, regionali e non intende intrattenere rapporti con chi non è allineato su tale principio, anche laddove condotte diverse potessero arrecare benefici e vantaggi.

Accanto al principio di legalità, e anche in carenza di indirizzi ideali propri della Fondazione, l'attività della Fondazione stessa si ispira ai seguenti principi:

- *centralità della persona*
- *trasparenza e correttezza*
- *efficacia, efficienza ed economicità*
- *riservatezza.*

Comportamento nella vita sociale

I dipendenti, nei rapporti privati, evitano ogni abuso della propria posizione che possa far conseguire indebiti vantaggi per sé o per altri.

Doveri di imparzialità e di disponibilità

I dipendenti operano con imparzialità, senza indulgere a trattamenti di favore; assumono le proprie decisioni nella massima trasparenza e respingono indebite pressioni. Non determinano, né concorrono a determinare, situazioni di privilegio.

Assumono atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona sofferente.

Divieto di accettare doni o altre utilità

Ai dipendenti è fatto divieto di accettare, anche in occasioni di festività, per sé o per altri, doni od altre utilità da soggetti in qualsiasi modo interessati dall'attività della Fondazione, ad eccezione dei regali d'uso di modico valore.

Il soggetto che, indipendentemente dalla sua volontà, riceve doni o altre utilità di non modico valore, comunica tempestivamente e per iscritto la circostanza al responsabile dell'ufficio, provvedendo, nel contempo, alla restituzione di essi per il tramite dei competenti uffici della Fondazione.

Obbligo di riservatezza

I dipendenti sono tenuti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio e di ogni ulteriore obbligo di riservatezza inerente alla qualità di pubblico ufficiale propria dei dipendenti della Fondazione nell'esercizio delle loro funzioni.

In particolare, fuori dai casi previsti dalla normativa vigente, sono tenuti a non fornire informazioni in merito ad attività della Fondazione, ai dati aziendali e alle condizioni generali degli assistiti.

Impegni per la qualità

Tutte le strutture e gli operatori della Fondazione Don Gnocchi, ai diversi livelli, sono impegnati a promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi prestati con il fine di soddisfare i bisogni sia espressi che impliciti degli utenti e garantire elevati livelli di efficienza gestionale e organizzativa.

In coerenza con i principi, i valori, la missione e le politiche dell'organizzazione, le strutture della Fondazione si impegnano a garantire:

- *la presa in carico globale della persona assistita*
- *la continuità delle cure e dell'assistenza*

- *la personalizzazione del progetto riabilitativo e la sua condivisione con l'utente/paziente*
- *l'appropriatezza delle prestazioni e dei percorsi di cura erogati e il loro continuo aggiornamento in relazione alle nuove evidenze scientifiche*
- *il continuo aggiornamento del personale impiegato*
- *l'attenzione alla sicurezza delle cure e della struttura onde prevenire danni ad ospiti, utenti e visitatori*
- *la comunicazione, puntuale e trasparente, con assistiti e parti interessate.*

Customer Satisfaction

È prevista la raccolta di questionari di rilevazione della qualità percepita dall'utente. Si chiede pertanto agli utenti di compilare un questionario sulla qualità del servizio, strumento di verifica della qualità percepita, utile al continuo miglioramento.

Il questionario è anonimo, va compilato in modo completo e imbucato nelle apposite cassette, o consegnato in busta chiusa agli operatori del servizio. I risultati dei dati raccolti saranno affissi in ogni servizio con cadenza annuale.

Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

L'organizzazione aziendale del lavoro fa riferimento e recepisce le linee guida UNI-INAIL (SGSL) 28/9/2001 per la protezione della salute e della sicurezza sul lavoro ed attua il D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81. Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro.

Diritti e doveri degli assistiti

I diritti dell'assistito

Rispetto della dignità umana

Il paziente ha diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto delle proprie convinzioni religiose e filosofiche. Il paziente con oltre 65 anni d'età ha diritto alla presenza continua di un familiare e il bambino ha diritto alla presenza continua di un genitore, che deve poter usufruire delle dotazioni, igieniche e di conforto, del Centro e delle sedi ambulatoriali del Servizio di Riabilitazione Territoriale.

Informazione e consenso sui trattamenti sanitari

Il paziente e/o i suoi familiari hanno diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alle terapie proposte, alla prognosi, nonché alla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguiti in altre strutture.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente e/o i suoi familiari hanno diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi. Le informazioni debbono contenere anche possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento proposto. Il paziente ha diritto a identificare chiaramente le persone che lo hanno in cura. A tale proposito, tutto il personale del Centro deve aver ben visibile il nome e la qualifica, tramite l'apposito cartellino di riconoscimento.

Riservatezza

Il paziente ha diritto al rispetto della riservatezza. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale.

Il personale sanitario assicura la propria disponibilità al colloquio con i familiari del paziente in fasce orarie prestabilite e rese note.

Accesso agli atti

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, *ex L. 241/1990 e LR 1/2012*, l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica. Per ottenere il rilascio di copia della propria documentazione clinica, il familiare o il tutore/amministratore di sostegno può rivolgersi al coordinatore della struttura. I tempi di consegna sono di 30 giorni lavorativi.

I costi delle copie sono i seguenti:

- *Copia Cartella Riabilitativa Ambulatoriale o Domiciliare* Euro 15;
- *Copia Cartella Ambulatoriale Riabilitativa Età Evolutiva* Euro 30;

Copia FaSAS per Unità di Offerta Residenziali o Semiresidenziali:

- Fino a 50 fogli: € 30
- Da 50 a 200: € 70
- Oltre i 200: € 100

Reclami

Il cittadino ha diritto di proporre reclami e di essere informato sull'esito degli stessi ottenendo una risposta, laddove richiesta, entro 30 giorni dalla segnalazione.

I moduli per segnalare criticità e suggerimenti o presentare reclami sono a disposizione degli utenti e distribuiti contestualmente alla Carta dei Servizi.

Di seguito il Modulo per segnalare criticità e suggerimenti o presentare reclami con modalità diretta o attraverso i riferimenti sopracitati.

I presenti dati, trattati con la protezione prevista dalla Legge n. 196 del 2003, saranno utilizzati esclusivamente per finalità di miglioramento del servizio e delle relazioni con gli utenti, anche qualora dovessero essere comunicati a terzi. Le segnalazioni anonime verranno utilizzate unicamente a fini statistici.

17

Responsabilità e collaborazione

Il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri assistiti, con la volontà di collaborare con il personale medico e tecnico, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri.

Il paziente e/o i suoi familiari devono fornire informazioni complete e precise sullo stato di salute.

Rispetto del personale e dei beni materiali

Il paziente ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del Centro e degli ambulatori.

Chiunque si trovi nella struttura sanitaria del Centro deve rispettare gli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti.

Per gli utenti del Servizio di Riabilitazione Territoriale si raccomanda il rispetto degli orari concordati sia per le visite specialistiche che per i trattamenti. Al proposito si evidenzia che l'eventuale ritardo comporta l'abbreviazione della seduta terapeutica.

L'assistito deve attendersi dal personale e ricambiare un comportamento rispettoso; a tal fine è invitato a presentarsi in abbigliamento idoneo alla tipologia di trattamento da eseguire.

