

CARTA DEI SERVIZI GENERALE

Aggiornamento 2018

Edizione 1



PRESIDIO NORD 1

**I.R.C.C.S. "S. MARIA NASCENTE"
Via A. Capecelatro, 66 - 20148 Milano**

SOMMARIO

<u>“AMIS, VE RACCOMANDI LA MIA BARACCA.....”</u>	<u>03</u>
<u>CENNI STORICI</u>	<u>05</u>
<u>IL CENTRO OGG (DOVE SIAMO – COME CONTATTARCI)</u>	<u>07</u>
<u>L’ATTIVITA’ SOCIO SANITARIA</u>	<u>08</u>
<u>INFORMAZIONI UTILI (SERVIZIO ACCOGLIENZA, URP, SERVIZIO SOCIALE)</u>	<u>09</u>
<u>L’ATTIVITA’ DI RICERCA</u>	<u>12</u>
<u>LA FORMAZIONE</u>	<u>14</u>
<u>I DIRITTI DELL’ASSISTITO</u>	<u>15</u>
<u>I DOVERI DELL’ASSISTITO</u>	<u>16</u>
<u>LA QUALITA’</u>	<u>17</u>
<u>IL CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE</u>	<u>18</u>
<u>ALTRE INFORMAZIONI UTILI</u>	<u>23</u>
<u>COME RAGGIUNGERE IL CENTRO “SANTA MARIA NASCENTE”</u>	<u>26</u>

S. MARIA NASCENTE

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico di Medicina della Riabilitazione - IRCCS

“Amis, ve raccomandi la mia baracca ...”: sono queste le ultime parole del Venerabile don Carlo Gnocchi (1902-1956), ispiratore e artefice della Fondazione che oggi porta il suo nome. Esse rimandano alla dimensione calorosa della casa, alla suggestione di relazioni umane vive, all'appartenenza ad una famiglia allargata. E' da qui che trae origine la forma vera e il volto autentico della riabilitazione, principale campo di impegno della Fondazione in oltre mezzo secolo di vita.

La riscoperta e la valorizzazione quotidiana del messaggio di don Carlo – nella linea della sua riflessione antropologica e teologica, oltre che medico - riabilitativa – sono ancora oggi fronte e ragione dell'agire della Fondazione Don Gnocchi. La fedeltà al suo mandato trova conferma nel, prodigioso espandersi della sua Opera in oltre mezzo secolo di attività e nella capacità della stessa di adattarsi efficacemente ai tempi e ai bisogni degli uomini.

Fedele all'unità ispirativa, nella pluralità dei suoi Centri, essa svolge attività di cura , riabilitazione, assistenza, ricerca e formazione a favore di tutte quelle persone che sono colpite da eventi patologici lesivi e invalidanti, congeniti o acquisiti, operando affinché le sue strutture diventino sempre più luogo di prossimità fraterna e di appassionata cura dell'integrità della persona, realizzando il più alto grado di risposta medico - scientifica e tecnica ai bisogni della persona malata, disabile e anziana.

Oggi la Fondazione Don Gnocchi eroga le proprie prestazioni in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale ed opera in 29 Centri diffusi in nove regioni d'Italia, e in oltre 30 ambulatori territoriali, con più di 5.700 operatori tra personale dipendente e collaboratori professionali. Dispone complessivamente di 3.602 posti-letto di degenza piena e day hospital, con circa 10.000 persone curate o assistite ogni giorno. Da oltre un decennio ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti di solidarietà 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. Né mancherà il suo costante e rigoroso impegno nell'orizzonte della promozione e tutela dei diritti di cittadinanza - tra cui si annovera il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all'assistenza - affinché questa "Carta dei Servizi" sia sempre più specchio e riflesso del suo operatore quotidiano.

Don Vincenzo Barbante

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus

Gentile signora, egregio signore,

questa 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 segnalazione ci aiuterà ad essere coerenti e a migliorare le nostre prestazioni. Speriamo che questa Carta dei Servizi possa essere d'aiuto a quanti si rivolgono a noi, nella speranza di offrire una serena e proficua permanenza nel nostro Centro e di contribuire a risolvere, per quanto possibile, i bisogni di cui ciascuno è portatore.

Ci auguriamo infine che questa Carta la aiuti realmente a conoscere l'Opera fondata dal Beato don Carlo Gnocchi, avviando un rapporto di reciproca stima e soddisfazione.

Dott. Roberto Costantini

Direttore Centro IRCCS "S. Maria Nascente" e Presidio Nord 1 della Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus

SI PRECISA CHE LA “CARTA DEI SERVIZI” DELL’IRCCS “S. MARIA NASCENTE” E’ COMPOSTA DAI SEGUENTI DOCUMENTI SPECIFICI:

- *CARTA DEI SERVIZI – Parte Generale*
- *Carta dei Servizi delle Attività Ambulatoriali*
- *Carta dei Servizi del Servizio di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell’età evolutiva*
- *Carta dei Servizi delle attività di Ricovero*
- *Carta dei Servizi Riabilitativi Ambulatoriali E Domiciliari*
- *Carta dei Servizi CDD*
- *Carta dei Servizi RSD*

La Carta dei Servizi è distribuita a tutta l’utenza, con preghiera di diffusione anche presso i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera Scelta.

Cenni storici

Il Centro “S. Maria Nascente” rappresenta l’ultima iniziativa scaturita dalla fervida mente e dalla ferrea volontà di don Gnocchi, che oggi è qui sepolto per sua espressa disposizione. In uno dei rari documenti sonori in cui è impressa la sua voce, don Carlo descrive i contorni di quest’opera, che egli immaginava come un progetto innovativo per l’assistenza e la riabilitazione dei bambini poliomielitici: *«Vorremmo fare - sono le sue parole - una casa tipica per questi ragazzi; cioè una casa pensata al servizio di bambini non sufficienti, non autosufficienti; quindi, dove tutto, dalla sedia, al banco, al letto, al servizio, al campo da gioco, ai pavimenti, alle pareti, alle porte che devono essere larghe per il passaggio di carrozzine, sia pensato in funzione di una comunità non deambulante con i propri mezzi, non autosufficiente...».*

Costruito su un’area di 18 mila metri quadri in zona San Siro, il Centro vide la posa della prima pietra l’11 settembre 1955, nel corso di una solenne cerimonia cui prese parte l’allora presidente della Repubblica, Giovanni Gronchi.

Cinque anni dopo, il 13 aprile 1960 il Centro venne inaugurato alla presenza di monsignor Edoardo Gilardi (succeduto nel 1956 a don Gnocchi), della moglie del Capo dello Stato, Carla Gronchi, del ministro della Sanità, Camillo Giardina, e dell'allora sindaco di Milano Virgilio Ferrari. Nello stesso periodo ebbe inizio l'accoglienza ai primi poliomielitici e mutilatini. I primi anni di attività furono contrassegnati da uno sviluppo costante, qualitativo e quantitativo, dei servizi offerti: nel 1966 il Centro si aprì all'accoglienza di disabili con problemi neurologici e psichici. Due anni dopo venne inaugurato il Centro per discinetici, mentre nel '72 fu realizzato il fabbricato di via Gozzadini.

L'anno successivo, proprio in quest'ultima sede, decollarono i corsi di formazione professionale per disabili fisici e psichici. Nel 1976 venne stipulata la convenzione con il Politecnico di Milano che diede origine al Centro di Bioingegneria, autentico fiore all'occhiello della Fondazione; nel 1980 nacque il Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA). Nel 1986 prese il via la partecipazione a iniziative formative per disabili promosse dalla Comunità Europea e nello stesso anno, in collaborazione con la facoltà di Medicina dell'Università di Milano, venne fondato il CUSM (Centro Universitario di Sclerosi multipla), con l'attivazione di un'unità di degenza e dei laboratori di biologia e neurofisiologia.

Dall'esperienza del Centro Scoliosi nacque all'inizio degli anni '90 l'Unità di riabilitazione a indirizzo ortopedico, successivamente ampliata fino a raggiungere l'attuale configurazione di Unità di recupero e rieducazione funzionale.

Nel 1991 il Centro ha ottenuto il prestigioso suggello del riconoscimento a Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), che ha permesso di sviluppare al meglio e far crescere l'attività di ricerca scientifica. Nel 1995 è stata inaugurata l'Unità di degenza di riabilitazione neurologica, mentre l'Unità di riabilitazione cardiologica ha avviato la propria attività nel 2000.

Il resto è cronaca, con la conclusione, nel 2004, degli importanti lavori di riqualificazione avviati due anni prima. I prestigiosi riconoscimenti istituzionali ottenuti nel tempo hanno richiesto forti investimenti da parte della Fondazione e precise scelte che hanno portato il Centro a una progressiva "sanitarizzazione" delle strutture, con la determinazione chia-

ra di non perdere però l'originaria e forte vocazione socio-educativa-formativa.

Oggi, al suo interno, convivono una pluralità di servizi alla persona che rispondono a un ventaglio di esigenze molto diverse: sanitarie, educative, formative e assistenziali. Il tutto con un denominatore comune: la qualità dei servizi e la costante attenzione ai bisogni del paziente.

IL CENTRO OGGI

Sede ed accesso principale:

Centro IRCCS "Santa Maria Nascente"
Via Capecelatro, 66
20148 Milano
Sito internet: www.dongnocchi.it

Numeri telefonici di maggior interesse:

- **Reception/Centralino:** 02 403081
- **Direzione:** 02 40308226
- **Direzione Sanitaria:** 02 40308327
- **Direzione Scientifica:** 02 40308405
- **Centro Unico Prenotazioni:** 02 40308244
- **Servizio Accoglienza:** 02 40308287
- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):** 02 40308287
- **Servizio Socio Educativo:** 02 40308320
- **Servizio Sociale:** 02 40308581

Principali indirizzi e-mail:

- **Direzione** direzione.mi.smnascente@dongnocchi.it
- **Direzione Sanitaria** [dirtsan.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:dirsan.mi.smnascente@dongnocchi.it)
- **Direzione Scientifica** dirscient@dongnocchi.it
- **Servizio Socio Educativo** serv.soc.edu@dongnocchi.it
- **Servizio Accoglienza** info.mi.smnascente@dongnocchi.it
- **Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)** urp.mi.smnascente@dongnocchi.it
- **Servizio Sociale** servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it

Struttura organizzativa – Direzione:

Direttore

- **Dott. Roberto Costantini**

Direttore Scientifico

- **Prof.sa Maria Chiara Carrozza**

Direttore Sanitario

- **Dott. Francesco della Croce**

L'ATTIVITA' SANITARIA E SOCIO - SANITARIA

L'IRCCS "S. Maria Nascente" svolge attività di cura, assistenza sanitaria e ricerca, nell'ambito sanitario e socio-sanitario, in regime di accreditamento col Servizio Sanitario Regionale, in base alle DGR n. 38133/1998 e DGR n. 19883/2004.

Il Centro IRCCS Santa Maria Nascente è dotato delle seguenti unità di offerta:

- **Quattro Unità Operative di Degenza ordinaria e un Day Hospital di Riabilitazione Specialistica**
(vedi "Carta dei Servizi Attività di Ricovero")
- **Poliambulatorio Specialistico**
- **Servizio di Medicina di Laboratorio**
- **Servizio di Radiodiagnostica e Scienza delle Immagini**
- **Servizio di Analisi della Funzionalità Locomotoria**
- **Centro di Medicina dello Sport**
(vedi "Carta dei Servizi Attività Ambulatoriali")
- **Servizio di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell'Età Evolutiva – UONPIA**
(vedi "Carta dei Servizi" dedicata)
- **Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale Neurologica, Ortopedica e Pneumologica;**
- **Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale Cardiologica**

- Servizio di Riabilitazione Domiciliare
- Attività in solvenza diretta (A.P.I.)
- Servizio Domotica, Ausili e Terapia Occupazionale
- Servizio di Riabilitazione Territoriale *(in 4 Asl)*
(vedi “Carta dei Servizi Riabilitativi Ambulatoriali e Domiciliari”)
- Servizio Socio - Educativo

Il Servizio Socio - Educativo dispone delle seguenti unità di offerta nella ATS Città Metropolitana di Milano:

- ❖ Centro Diurno per Disabili 1 (30 posti letto accreditati)
- ❖ Centro Diurno per Disabili 2 (30 posti letto accreditati)
- ❖ Centro Diurno per Disabili 3 (30 posti letto autorizzati)
- ❖ Centro Diurno per Disabili 4 (30 posti letto autorizzati)
- ❖ Residenza Sanitaria per Disabili (45 posti letto accreditati +3 autorizzati)

(vedi “Carta dei Servizi CDD” e “Carta dei Servizi RSD”)

INFORMAZIONI UTILI

Servizio Accoglienza

Presso la portineria del Centro IRCCS Santa Maria Nascente (in Via Capecelatro – Edificio B – piano terra) è disponibile un Servizio Accoglienza per richieste di informazioni.

Responsabile del Servizio Accoglienza è la Sig.ra Franca Leugio.

I recapiti a cui riferirsi sono: Tel 02/40.308.287

Fax 02/40.308.863

E-mail: info.mi.smnascente@dongnocchi.it

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

L’Ufficio Relazioni col Pubblico è il punto di riferimento a disposizione degli utenti e dei familiari per proposte di miglioramento, reclami e segnalazioni.

A fronte di eventuali segnalazioni, l'URP fornirà una risposta all'utente entro il termine massimo di 30 giorni.

L'URP è aperto dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

I moduli per segnalare criticità e suggerimenti o presentare reclami sono a disposizione presso l'URP e distribuiti contestualmente alla Carta dei Servizi.

L'ufficio URP è ubicato all'ingresso in Via Capecelatro - l'Edificio B – piano terra.

I recapiti a cui riferirsi sono: Tel 02/40.308.287

Fax 02/40.308.863

E-mail: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

Servizio Sociale

Il Servizio Sociale del Centro risponde alla necessità di garantire un processo di cura che non si espliciti solo attraverso un modello strettamente clinico ma che fornisca anche un insieme di prestazioni ed interventi sociali necessari alla persona nella sua individuale complessità.

Le Assistenti Sociali hanno il compito di aiutare le persone o i loro familiari in presenza di problemi di natura sociale e di curare specifiche procedure amministrative.

Le Assistenti Sociali accolgono la segnalazione di intervento sociale dal reparto, dalla persona stessa, da un suo familiare o care-giver, dal servizio sociale territoriale e da altri operatori.

L'attività del Servizio Sociale si realizza attraverso i seguenti interventi:

- **Consulenza Sociale**, che in base alle specificità della persona accolta si diversifica in:
 - ✓ colloqui informativi e di orientamento per l'analisi delle problematiche relative al bisogno sociale emergente;
 - ✓ informazioni sulle procedure: Invalidità Civile, L. 104/92, Ausili e Presidi Sanitari;
 - ✓ colloqui di supporto per l'individuazione, la valutazione e l'attivazione delle risorse individuali e familiari utili alla gestione delle problematiche socio sanitarie;
 - ✓ colloqui finalizzati ad una più approfondita conoscenza della persona e all'organizzazione degli opportuni interventi sociali.

- **Lavoro di Rete**, finalizzato all'attivazione delle risorse disponibili a livello territoriale:
 - ✓ individuazione e coinvolgimento dei soggetti (familiari, assistenti familiari, volontariato) che possono sostenere la persona durante il percorso
 - ✓ attivazione e raccordo con i Servizi territoriali competenti.

- **Dimissioni Protette** volte a garantire alla persona la continuità del percorso socio-assistenziale all'interno del proprio contesto familiare e sociale o di un altro contesto protetto:
 - ✓ segnalazione e/o invio ai Servizi territoriali ed attivazione dei percorsi assistenziali domiciliari;
 - ✓ collaborazione nell'attivazione delle procedure necessarie all'inserimento in strutture residenziali e/o di accoglienza.

Le Assistenti sociali sono disponibili:

- telefonicamente
- per libero accesso il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 10.00 alle 12.00
- su appuntamento per tutti gli altri giorni e orari.

Gli uffici sono situati in Via Capecelatro – Edificio C – Piano terra
in via Gozzadini – Edificio H - piano terra.

I recapiti a cui riferirsi sono:

Tel 02/40.308.581-414-415

Fax 02/400.92.297

Email servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it

L'ATTIVITÀ DI RICERCA

L'IRCCS S. Maria Nascente si pone oggi come uno dei principali centri di ricerca nazionali in ambito riabilitativo, attivo in numerosi settori che toccano sia le discipline pre-cliniche sia quelle più prettamente applicative. L'IRCCS dispone di un Laboratorio di Medicina Molecolare e Biotecnologie e di Laboratori ad indirizzo Bioingegneristico e Tecnologico, accanto a Reparti Clinici nei quali viene prediletta una visione scientifica ed un approccio sempre aperto all'innovazione per quanto concerne la diagnosi e la terapia. La ricerca scientifica, clinica e tecnologica del Centro si sviluppa in senso traslazionale, con un approccio pienamente definibile come "from bench to the bedside". In particolare, la continua collaborazione tra le diverse componenti della Fondazione Don Gnocchi permette di effettuare ricerca di base per meglio definire la diagnosi e la patogenesi delle patologie di interesse, di migliorare la gestione dei pazienti usando i risultati di tali analisi, e di intervenire con presidi bioingegneristici che migliorino la qualità di vita del paziente.

Tale sinergia permette anche ai Reparti Clinici di porsi come uno dei target preferenziali per l'attuazione di sperimentazione clinica, offrendo dunque ai nostri pazienti la possibilità di usufruire anche di terapie innovative, mentre l'interazione con il settore di ricerca bioingegneristico dà accesso alle più aggiornate tecnologie al servizio degli interventi riabilitativi.

La produttività scientifica dell'IRCCS, come testimoniato dal più usato tra gli indici bibliometrici, l'Impact Factor, è in continua crescita, e conferma l'impegno qualitativo dei nostri Ricercatori. I rapporti con gli Atenei lombardi, primo fra i quali l'Università degli Studi di Milano, Politecnico di Milano e Università Cattolica, favoriscono la sinergia tra il mondo universitario e la pratica clinica. Molto attive le collaborazioni con le Scuole di Dottorato di Bioingegneria e Medicina Molecolare.

Laboratori di Ricerca

Tecnologie per la Riabilitazione

Nell'IRCCS di Milano, sulla base dell'esperienza trentennale del precedente Centro di Bioingegneria, sono attivi Laboratori di Ricerca finalizzati alla progettazione e alla sperimentazione di tecnologie avanzate in ambito sanitario. Tali Laboratori, interagenti tra loro e con i Reparti Clinici, si articolano nei seguenti settori tematici: bioingegneria applicata all'ambito cardiovascolare e a quello neuromotorio; telemedicina; tecnologie avanzate per l'analisi dei biosegnali; tecnologie assistive per la disabilità e l'autonomia; nanomedicina e biofotonica.

Biologia, Medicina e Tecnologie Molecolari

- Laboratorio di Medicina Molecolare e Biotecnologie

Neuroscienze e Neuroriabilitazione

- Laboratorio di Neuropsicologia e Riabilitazione Neurocognitiva
- Laboratorio di Neurofisiologia Clinica
- CARE Lab (Computer Assisted REhabilitation Laboratory)

Riabilitazione Cardiovascolare

- Laboratorio di Ecocardiografia ed Ecodoppler
- Laboratorio di Ergometria

Riabilitazione Neuromotoria e Ortopedica

- Servizio di Analisi della Funzionalità Locomotoria (SAFLO)
- Laboratorio per la Ricerca sulla Deambulazione e l'Equilibrio (LARICE)

Radiodiagnostica e Scienza delle Immagini

- Unità di Ricerca MR Laboratory

Medicina dello Sport

- Laboratorio per lo studio e l'analisi del gesto sportivo

In riferimento al Protocollo di Intesa tra Regione Lombardia e Università degli Studi di Milano e in forza della convenzione tra Università degli Studi di Milano e Fondazione Don Carlo Gnocchi, oggi il Centro IRCCS “S. Maria Nascente” è sede di formazione universitaria (Università Studi di Milano) per le seguenti lauree delle professioni sanitarie.

- **Laurea in Fisioterapia**
Coordinatore del Corso: Dott. Riccardo Parelli
- **Laurea in Infermieristica**
Coordinatore del Corso: Dott.ssa Anna Castaldo
- **Laurea in Terapia Occupazionale**
Coordinatore del Corso: Dott.ssa Ingela Johnson
- **Laurea in Neurofisiopatologia**
Coordinatore del Corso: Dott. Massimo Garegnani
- **Laurea Educazione Professionale**
Coordinatore del Corso: Dott. Giovanni Valle
- **Laurea in Logopedia**
Coordinatore del Corso: Dott.ssa Francesca Pollini
- **Laurea TNPEE (Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva)**
Coordinatore del Corso: Dott. Giovanni Vismara

Rispetto della dignità umana

Il paziente ha il diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto delle proprie convinzioni religiose e filosofiche. Il paziente ha diritto alla presenza continua di un parente se superiore ai 65 anni e il bambino alla presenza continua di un genitore, che deve poter usufruire delle attrezzature del Centro.

Informazione e consenso sui trattamenti sanitari

Il paziente ha il 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 ha il 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 tal proposito, tutto il personale del Centro deve avere ben visibile il nome e la qualifica, tramite l'apposito cartellino di riconoscimento.

Riservatezza

Il paziente durante il ricovero ospedaliero 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 congiunti del paziente anche in fasce orarie prestabilite e rese note.

Accesso ai documenti sanitari personali

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. Le modalità e i tempi per ottenerne il rilascio sono descritte nelle Carte dei Servizi specifiche di ogni singola Unità d'Offerta, parti integranti del presente documento.

Reclamo

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 DOVERI DELL'ASSISTITO

Responsabilità e collaborazione

Il paziente durante il soggiorno nel Centro è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti. Il paziente deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute.

Informazione

Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

Rispetto

Il paziente ha il dovere di rispettare ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno del Centro. Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è tenuto al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

Sicurezza

Sono sconsigliate le visite in ospedale da parte di bambini minori di 12 anni. Situazioni eccezionali potranno essere prese in considerazione dal personale medico di reparto.

Il Centro ha ottenuto il Certificato UNI EN ISO 9001 n° 9122GNCC con data di emissione 14 febbraio 2001.

I nostri obiettivi di miglioramento della qualità:

- soddisfare le esigenze complessive degli utenti coerentemente ai principi, alla missione e alle politiche generali della Fondazione;
- migliorare il livello di qualità dei servizi prestati mirando ad ottenere la massima soddisfazione degli utenti insieme anche ai livelli elevati di efficienza gestionale ed organizzativa;
- verificare costantemente la coerenza dell'attività riabilitativa al progetto di struttura e ai principi di efficacia, efficienza ed appropriatezza;
- operare in conformità alle leggi e disposizioni vigenti che riguardano la struttura e le prestazioni erogate;
- curare il costante aggiornamento professionale di tutti gli operatori, sia medici, paramedici che amministrativi, per migliorare le loro capacità tecniche, le loro conoscenze e competenze professionali;
- curare l'efficienza e la sicurezza delle apparecchiature elettromedicali ponendo attenzione alla loro manutenzione e agli aggiornamenti tecnici presenti sul mercato;
- curare gli aspetti di prevenzione dei rischi lavorativi per la salute e sicurezza antincendio, sia per gli operatori che per gli ospiti;
- curare l'informatizzazione continua per migliorare l'efficienza gestionale e garantire il rispetto della sicurezza dei dati del paziente.

LA CUSTOMER SATISFACTION

Il Centro si impegna a raccogliere i questionari di rilevazione della qualità percepita dall'utente, per ogni Unità operativa e Servizio. Si chiede pertanto agli utenti di compilare un questionario sulla qualità del servizio, strumento di verifica della qualità percepita, utile al continuo miglioramento sul versante medico e assistenziale e di relazione tra medico e paziente. Il questionario è anonimo, va compilato in modo completo ed imbucato nelle apposite cassette o consegnato in busta chiusa agli operatori del reparto/servizio.

I risultati dei dati raccolti saranno pubblicati su poster affissi in ogni reparto/servizio con cadenza annuale. I questionari sono a disposizione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e le singole Unità d'Offerta nonché distribuiti contestualmente alla Carta dei Servizi specifica, parte integrante del presente documento.

CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE

La Fondazione Don Carlo 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 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, ed 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

- **Principi di contabilità**

Il sistema di contabilità aziendale garantisce la registrazione di ogni operazione di natura economico/finanziaria nel rispetto dei principi, dei criteri e delle modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme vigenti.

I destinatari, qualora vengano a conoscenza di omissioni, falsificazioni o inesattezze nelle registrazioni contabili o negli atti a queste riconducibili sono tenuti ad informare tempestivamente l'Organo di Vigilanza.

- **Comportamento durante il lavoro**

1. Il dipendente svolge la propria opera con impegno e costanza, attendendo quotidianamente e con solerzia alle mansioni ed agli incarichi affidatigli.
2. Il comportamento del dipendente è volto a stabilire rapporti di fiducia e collaborazione tra la Fondazione ed i soggetti interessati, a qualunque titolo, all'attività da essa svolta. A tal fine il dipendente manifesta disponibilità e cortesia usando un linguaggio semplice, motivando le risposte e cooperando con riservatezza con quanti sono interessati al lavoro degli uffici.
3. Nel fruire dei beni e dei servizi a disposizione per il suo lavoro, il dipendente dovrà, in ogni momento, essere in grado di giustificare l'uso come conforme al corretto esercizio della propria attività professionale, evitando sprechi ed impieghi inefficienti degli stessi.
4. In conformità ai principi contenuti nel Codice di Deontologia Medica del 16/12/2006, i rapporti contrattuali tra Medici e Fondazione debbono improntarsi a criteri di appropriatezza, efficacia ed efficiente utilizzo delle risorse e non possono determinare, neppure in via indiretta, situazioni di conflitto di interessi, con riferimento ad aspetti sia economici che di beneficio per la progressione della qualifica e della carriera.

- **Comportamento nella vita sociale**

I dipendenti, nei rapporti privati, evitano ogni abuso della propria posizione con lo scopo di conseguire indebiti vantaggi per sé o per altri.

- **Doveri di imparzialità e di disponibilità**

1. 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.
2. Assumono atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona sofferente.

- **Divieto di accettare doni o altre utilità**
 1. Ai dipendenti è fatto divieto di accettare, anche in occasioni di festività, per sé o per altri, donativi od altre utilità da soggetti in qualsiasi modo interessati dall'attività della Fondazione, ad eccezione dei regali d'uso di modico valore.
 2. 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**
 1. 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.
 2. In particolare, fuori dai casi previsti dalla normativa vigente, sono tenuti a non fornire informazioni in merito ad attività della Fondazione, ai dati aziendali ed alle condizioni generali degli assistiti.

- **Congruietà dei ricoveri e delle prestazioni**
 1. I ricoveri e, in genere, la individuazione del tipo di prestazioni da erogare, devono essere disposti e conclusi esclusivamente in funzione di esigenze o bisogni degli assistiti in corrispondenza alle attività proprie della Fondazione.
 2. Qualora si accerti che i ricoverati non necessitano delle prestazioni erogabili dalla Fondazione, il personale addetto all'assistenza dovrà immediatamente segnalare tali condizioni e circostanze, accertate dai Responsabili di riferimento, al fine di
 3. consentire la valutazione della dimissione e l'assunzione dei relativi provvedimenti .
 4. Dovranno essere pertanto segnalati ai responsabili di riferimento tutte le circostanze che possano esprimere la tendenza di congiunti o di terzi a favorire o protrarre il ricovero, in vista di attività di riduzione della condizione di piena libertà ed autonomia delle persone interessate.

- **Rapporti con gli utenti**

1. La Fondazione, attraverso la professionalità dei propri operatori e le strutture tecnologiche di cui dispone, vuole assicurare, agli utenti, adeguati standard di prestazioni e di prestazioni accessorie, anche a supporto dei bisogni sociali ed assistenziali.
2. La Fondazione promuove e gestisce l'utilizzo, puntuale e personale, del consenso informato, al fine di consentire ad ogni utente di avere esatta conoscenza dei trattamenti e di aderire al piano diagnostico e terapeutico.
3. La Fondazione cura la raccolta di tutti i dati ed elementi utili per la migliore formazione delle diagnosi e del trattamento; nello stesso tempo assicura che i dati raccolti saranno trattati ai fini del programma d'intervento e della rendicontazione al S.S.N., assicurando la maggiore riservatezza sotto ogni altro profilo.

- **Prestazioni a tariffa**

1. Nelle prestazioni remunerate dalla Pubblica Amministrazione con applicazione di tariffe forfettarie predeterminate, va assicurata l'erogazione di tutti gli interventi previsti dalle vigenti normative o convenuti in specifiche convenzioni.
2. I Direttori Responsabili e le Direzioni Sanitarie delle Strutture assicurano il recepimento nei protocolli di cura e nelle procedure interne dei vincoli all'erogazione delle prestazioni imposte dalla Legge o dai provvedimenti delle Autorità sanitarie.

- **Prestazioni a rendiconto**

1. In caso di prestazioni o servizi o ricerche finanziate dalla Pubblica Amministrazione sulla base dei costi effettivi occorsi, la previsione del costo complessivo va effettuata sulla base di computi ragionevoli ed attendibili.
2. La rendicontazione va resa sulla base dei costi e degli oneri effettivi occorsi. Agli atti vanno conservati i rendiconti resi alla Pubblica Amministrazione corredati di tutti gli elementi giustificativi.
I rendiconti vanno stesi da soggetto diverso rispetto a quello che ha predisposto il preventivo.

- **Esposizione e fatturazione delle prestazioni**

1. Tutti coloro che, a qualunque titolo, svolgono la loro attività nella Fondazione, si impegnano, nei limiti delle rispettive competenze, cosiccome determinate dal C.C.N.L., dall'Accordo Nazionale per i medici libero-professionisti, da contratti con associazioni professionali o singoli sanitari, e dai Regolamenti interni, ad operare per rispettare quanto stabilito dal D.P.R. 1/3/1994 in G.U. (suppl. ord.) n. 171 del 23/7/1994, punto 8, e. 5, n.° 1 e segg., in materia di finanziamento delle attività sanitarie, socio-sanitarie, socio-assistenziali, di ricerca e di formazione, al fine di evitare i possibili incentivi "perversi" tipicamente associati al sistema di remunerazione a prestazione.
2. È vietato, in particolare:
 - fatturare prestazioni o servizi non effettivamente erogati ;
 - fatturare utilizzando codici di D.R.G. o di tariffa che prevedono un livello di pagamento maggiore rispetto al codice di D.R.G. o alla tariffa corrispondenti alle prestazioni erogate;
 - erogare prestazioni ambulatoriali in connessione con ricoveri, in quanto prestazioni ricomprese in quelle già da erogarsi a causa del ricovero;
 - duplicare la fatturazione per una medesima prestazione;
 - omettere l'emissione di note di credito qualora siano state fatturate, anche per errore, prestazioni in tutto od in parte inesistenti o non finanziabili.

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.**

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Punti ristoro (distributori automatici, bar e mensa)

Nel Centro è disponibile un Bar per utenti e dipendenti, situato al piano terreno dell'Edificio B, ingresso da via Capecelatro.

Nel Centro sono anche disponibili distributori automatici di bevande e alimenti per utenti e parenti (in Via Capecelatro - Edificio B - piano cortile ; in Via Gozzadini - Edificio H – piano cortile).

I parenti degli utenti possono usufruire del servizio mensa, previa autorizzazione da richiedere alla Coordinatrice Infermieristica del proprio Reparto di Degenza, tutti i giorni dalle 11.30 alle 14.00.

La possibilità di usufruire del Servizio Mensa è rivolta anche agli utenti ambulatoriali che, nel dover eseguire più prestazioni sanitarie nell'arco della stessa giornata, desiderino consumare il pasto presso la struttura nella fascia oraria dalle 11.30 alle 14.00. In tal caso per l'autorizzazione è necessario rivolgersi ai Servizi Generali (in Via Gozzadini – Edificio H - piano terra).

Assistenza religiosa

La Pastorale all'interno del Centro ha una valenza evangelizzatrice, che si evidenzia nel promuovere e sostenere progetti intesi a rendere più umani gli ambienti, i servizi socio-sanitari e le relazioni, secondo una visione cristiana dell'uomo, soprattutto nella fragilità propria della persona disabile e ammalata.

Nel Centro è presente una comunità di Suore Salesie e l'assistenza religiosa è condotta da Don Maurizio Rivolta. La Messa viene celebrata nella collegata chiesa dedicata al beato don Carlo Gnocchi ogni domenica e giorno festivo alle ore 10,30 e, dal lunedì al venerdì, alle 16.

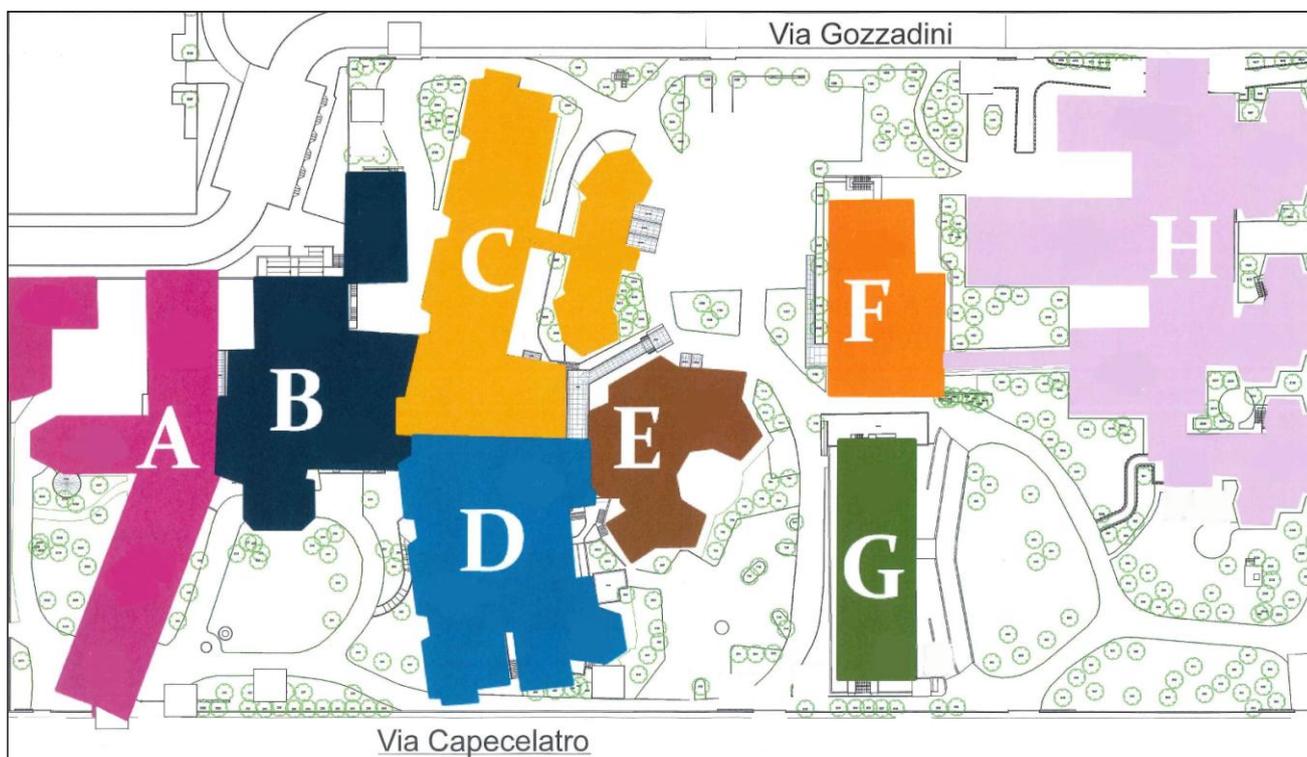
Gli ospiti possono richiedere un'assistenza religiosa diversa da quella cattolica attraverso il Servizio Sociale interno e gli infermieri coordinatori.

Prevenzione incendi

Il Centro rispetta tutte le norme di prevenzione incendi e in ogni servizio è esposto il piano di evacuazione di emergenza. È inoltre disponibile materiale informativo sulle norme di sicurezza presso il Responsabile della Sicurezza.

Segnaletica

Nei cortili, nell'atrio, nei corridoi ed ai vari piani di degenza sono presenti indicazioni per favorire l'orientamento dei pazienti e dei visitatori all'interno della struttura, di colore differenziato a secondo dell'Edificio a cui si vuole accedere. Nello specifico:



EDIFICIO A	EDIFICIO B
• Piano Cortile	• Piano Terra - Ingresso Principale
Laboratorio Analisi	Servizio Accoglienza e URP
• Piano Terra - Ingresso Principale	Centro Unico Prenotazioni (CUP)
Sistemi Informativi	Punto Prelievi
Convitto Suore	Bar
• Piano Primo	• Piano Primo
Neuropsichiatria e Riab. dell'Età Evolutiva - UONPIA	Day Hospital/MAC
	Sala Conferenze
	Studi Medici/Studi di massoterapia
• Piano Secondo	• Piano Secondo
R.S.D. (Residenza Sanitaria per Disabili)	Studi Medici/Palestre
• Piano Terzo	• Piano Terzo
R.S.D. (Residenza Sanitaria per Disabili)	Studi Medici/Studi di massoterapia/Studi di Riabilitazione

EDIFICIO C	EDIFICIO D
• Piano Seminterrato	• Piano Seminterrato
S.A.F.Lo. (Servizio Analisi della Funzionalità Locomotoria)	Servizio di Radiodiagnostica e Scienza delle Immagini
• Piano Cortile	• Piano Cortile
Poliambulatorio specialistico	Servizio di Riabilitazione Cardiologica
Servizio di Riabilitazione Adulti/ Riabilitazione Domiciliare	Servizio di Riabilitazione Pneumologica
Servizio Sociale	Ufficio Ricoveri
• Piano Primo	• Piano Primo
U.O. di Cardiologia Riabilitativa	Struttura Semplice di Riabilitazione Pneumologica
• Piano Secondo	• Piano Secondo
U.O. di Neurologia Riabilitativa	U.O. di Recupero e Rieducazione Funzionale
• Piano Terzo	• Piano Terzo
U.O. Riabilitazione Neuromotoria e Centro SM	U.O. di Recupero e Rieducazione Funzionale
EDIFICIO E	EDIFICIO F
• Piano Cortile	• Piano Cortile
D.A.T. (Domotica – Ausili – Terapia Occupazionale)	Servizio di Riabilitazione Adulti
	• Piano Primo
	Servizio di Riabilitazione Solventi
EDIFICIO G	EDIFICIO H
• Piano Seminterrato	• Piano Cortile
Servizio di Riabilitazione Territoriale	Servizi Tecnico - Economici
Biblioteca Scientifica	Centro di Medicina dello Sport
Laboratori di ricerca/ Polo Tecnologico	C.D.D. 1 (Centro Diurno Disabili 1)
• Piano Cortile	C.D.D. 3 (Centro Diurno Disabili 3)
Direzione	C.D.D. 4 (Centro Diurno Disabili 4)
Direzione Sanitaria	• Piano Terra
Ufficio Qualità, Flussi Informativi e Accreditamento	Riabilitazione in Ciclo Diurno Continuo per minori/Scuola Elementare Speciale
Servizio Risorse Umane	Direzione Servizio Socio - Educativo
Servizio Amministrazione e Controllo di Gestione	Servizio di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell'Età Evolutiva
• Piano Primo	• Piano Primo
Direzione Scientifica	C.D.D. 2 (Centro Diurno Disabili 2)
Polo Tecnologico	Aule didattiche Corsi di Laurea

Bancomat

All'ingresso principale di Via Capecelatro 66 è presente una succursale della Banca Popolare di Sondrio fornita di sportello Bancomat.

Privacy

Il Centro assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Utente.

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

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.

Volontariato

Sono attivi presso le Unità di degenza del Centro circa 100 volontari AVO (Associazione Volontari Ospedalieri) mentre i volontari del “Progetto Tempo - Libero” contribuiscono alle attività rivolte a persone disabili di assistenza al pasto, sostegno scolastico, accompagnamento e attività di tempo libero.

Parcheggi

Il Centro dispone di un parcheggio privato interno non custodito, ad uso esclusivo di utenti disabili, per l'utilizzo del quale è richiesta l'esposizione del contrassegno disabili. I suddetti spazi sono identificati dalle righe gialle. In via Capecelatro e nelle vie adiacenti è possibile il libero parcheggio negli spazi delimitati da righe blu in tutte le giornate in cui non sono previste manifestazioni allo stadio Meazza.

In caso di queste ultime, il libero parcheggio è consentito fino alle ore 12; nelle ore successive vengono applicate le tariffe previste dal Comune. Eventualmente, lungo la Via Capecelatro, sono disponibili diversi parchimetri per pagare la sosta.