

# **CARTA DEI SERVIZI UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA (UOC) DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE E RIABILITAZIONE DELL'ETÀ EVOLUTIVA**



## **AREA TERRITORIALE NORD**

**IRCCS “SANTA MARIA NASCENTE”  
Via A. Capecelatro, 66 – 20148 Milano**

**CENTRO PEPPINO VISMARA  
Via dei Missaglia, 117 – 20142 Milano**

Ed: Rev.0 Gennaio 2026

*"Il mio progetto va oltre la pastorale di assistenza.  
Lui assiste con amore la vita che c'è. Io vorrei recuperare e intensificare,  
attraverso la riabilitazione, la vita che non c'è, ma ci potrebbe essere.  
Andare alla ricerca di tutti i più piccoli frammenti  
perché anche questi lodino il Signore."*

(Don Carlo Gnocchi, dalla testimonianza di mons. Aldo Del Monte, 10 gennaio 1946)

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, nel Santuario a lui intitolato, 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.

Nel 1991 il Centro ha ottenuto il prestigioso 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.

I riconoscimenti istituzionali ottenuti nel tempo hanno richiesto forti investimenti da parte della Fondazione e precise scelte che hanno portato il Centro ad un progressivo, passaggio dall'ambito socio-sanitario, educativo, pedagogico al sanitario di eccellenza, con la determinazione chiara di non perdere l'originaria e forte vocazione socio-educativa-formativa ed il concetto globale di "riabilitazione della persona".

Oggi presso il Centro IRCCS Santa Maria Nascente convivono una pluralità di servizi che rispondono a un ventaglio di esigenze molto diverse: sanitarie, educative, formative e assistenziali. Il tutto con un denominatore comune: la qualità, l'innovazione e la costante attenzione ai bisogni specifici del paziente.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Direttore Area Territoriale Nord  
Direttore Sanitario  
Direttore Scientifico

**Antonio Troisi**  
**Andrea Labruto**  
**Mario Clerici**

La Carta dei Servizi rappresenta un prezioso supporto per l'utenza. È uno strumento attraverso il quale si può instaurare un filo diretto con gli utenti, promuovere la comunicazione e l'informazione in merito alle caratteristiche dell'offerta, illustrare i percorsi per la fruizione agevole e consapevole delle prestazioni sanitarie e dei servizi. La Carta rappresenta, per il cittadino, uno strumento di verifica sulle modalità di accesso all'offerta, sugli standard di qualità e sulla completezza dell'informazione.

La presente 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.

**L'accesso ai Servizi qui descritti è indipendente, pur appartenendo alla medesima Unità Operativa Complessa.**

**La presa in carico presso una delle due strutture non prevede il passaggio diretto all'altra e non sussistono liste di attesa condivise.**

I contenuti del presente documento sono integralmente disponibili sul sito della Fondazione Don Carlo Gnocchi [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it) :

- <http://www.dongnocchi.it/i-centri/centro-irccs-s-maria-nascente>
- <http://www.dongnocchi.it/i-centri/centro-peppino-vismara>

**CENTRO IRCCS “S. MARIA NASCENTE”**

**Via A. Capecelatro, 66 - 20148 Milano**

**Tel.02 40308.1**

**[info.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:info.mi.smnascente@dongnocchi.it)**

In coerenza con la vocazione alla riabilitazione di eccellenza, espressa sin dall'avvio delle attività e fortemente voluta dal Beato Don Carlo Gnocchi, l'IRCCS Santa Maria Nascente ha recentemente razionalizzato ed integrato la propria offerta istituendo il Dipartimento di Riabilitazione.

Il Dipartimento di Riabilitazione si propone di realizzare un modello di presa in carico sempre più prossimo e coerente ai bisogni, a complessità crescente, di ogni singola persona, attraverso lo sviluppo di percorsi individuali, mirati ed integrati, in un progetto di continuità di cura e nel passaggio fra diversi setting di attività riabilitativa: dalla degenza al Day Hospital, dalla Riabilitazione Ambulatoriale alla Domiciliare, fino all'attività Specialistica e di Diagnostica innovativa a supporto dei progetti personalizzati riabilitativi.

Il Dipartimento intende favorire lo sviluppo delle attività di Ricerca Scientifica nei luoghi di cura e riabilitazione con l'obiettivo di incrementare la traslazonalità e la ricaduta del contributo scientifico nell'azione professionale riabilitativa quotidiana.

Il Dipartimento si articola in Unità Operative Complesse (UOC) ed Unità Operative Semplici (UOS) come descritto di seguito:

- ❖ **UOC di Riabilitazione Cardiorespiratoria**
- ❖ **UOC di Riabilitazione Neurologica e Gravi Cerebrolesioni Acquisite**
- ❖ **UOC di Riabilitazione Neuromotoria e "Centro Sclerosi Multipla"**
- ❖ **UOC di Riabilitazione Adulti (Ambulatoriale, Domiciliare, Day Hospital)**
- ❖ **UOC di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell'Età Evolutiva, UONPIA, CDC**
- ❖ **UOS di Riabilitazione Solventi (Ambulatoriale e Degenza)**
- ❖ **UOS Domotica, Ausili, Terapia Occupazionale (DAT)**
- ❖ **Ambulatori Territoriali afferenti al Centro IRCCS Santa Maria Nascente**

La Responsabilità del Dipartimento è affidata al **Dr. Jorge Solano Navarro**.

## **UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE E RIABILITAZIONE DELL'ETÀ EVOLUTIVA**

L'Unità Operativa Complessa (UOC) di Neuropsichiatria Infantile e Riabilitazione dell'Età Evolutiva propone un'offerta completa ed altamente qualificata per la diagnosi delle principali patologie dell'infanzia e dell'adolescenza, cui è correlato un Servizio per la presa in carico riabilitativa del bambino; i progetti riabilitativi per l'età evolutiva sono erogati in setting ambulatoriali o come Ciclo Diurno Continuo (CDC).

Il Servizio di Riabilitazione dell'Età Evolutiva e il CDC sono entrambi accreditati con DGR 3926 del 27/12/2006 e rimodulazioni successive.

### **RESPONSABILE DELL'UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA**

**Dr.ssa Anna Cavallini**

### **COORDINAMENTO RIABILITATIVO**

**Roberta Sala**

### **Lo Staff**

Tutti i componenti dello staff interdisciplinare dispongono dei titoli e delle abilitazioni professionali previste dalla legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza della ATS Città Metropolitana di Milano.

Lo Staff contempla le seguenti figure professionali, impegnate, a vario titolo e a seconda delle necessità, nella presa in carico del bambino e nell'implementazione del progetto/programma riabilitativo (PRI/pri) individuale:

- Medici specialisti in Neuropsichiatria Infantile e in Fisiatria
- Neuropsicologi e Psicologi dell'età evolutiva
- Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti della Neuropsicomotricità
- Assistenti socio-sanitari
- Educatori Professionali
- Coordinatore Area Riabilitativa

### **LA NOSTRA OFFERTA**

L'Unità Operativa Complessa offre i seguenti servizi, tipologia di prestazioni, progetti:

#### **Servizi**

- Ambulatorio di Neuropsichiatria Infantile (0-4 anni)
- Ambulatorio di Neuropsichiatria Infantile (5-8 anni)
- Ambulatorio di Neuropsichiatria Infantile (9-18 anni)
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Attività in Libera Professione (ALPI)
- Ambulatorio di Attività Privata Integrativa (API)
- Ciclo Diurno Continuo (CDC)

## **Prestazioni**

- Visite specialistiche neuropsichiatriche infantili e fisiatriche;
- Valutazioni neuropsicologiche (definizione del profilo cognitivo, delle funzioni psichiche primarie - attenzione e memoria - e delle funzioni esecutive);
- Valutazioni psicologico-cliniche (definizione del profilo comportamentale ed emotivo-relazionale);
- Valutazioni neuromotorie, inclusa la disprassia evolutiva;
- Valutazioni dei disturbi del linguaggio e della comunicazione (Comunicazione Aumentativa Alternativa - CAA);
- Valutazioni della relazione (Disturbi dello Spettro Autistico - DSA).

## **Interventi / progetti:**

- Interventi riabilitativi per le disfunzioni motorie, anche mediante riabilitazione tecnologicamente assistita;
- Interventi di logopedia (per disturbi del linguaggio e disturbi specifici dell'apprendimento), anche con ausili informatici;
- Interventi di psicomotricità;
- Interventi per disturbi dello spettro autistico, con riferimento a metodi integrati basati su modelli evolutivi e cognitivo- comportamentali;
- Interventi di riabilitazione cognitiva;
- Interventi mirati per la disprassia evolutiva;
- Trattamenti individuali o di gruppo dei disturbi psicopatologici (ansia, depressione e difficoltà di adattamento), in commorbidità con altri disturbi neuro evolutivi, mediante approccio cognitivo-comportamentale, psicodinamico o sistemico;
- Interventi di sostegno psicologico e di psicoterapia al bambino ed alla famiglia;
- Trattamenti cognitivo-comportamentali per disturbi da deficit di attenzione, con o senza iperattività, e disturbi da disregolazione degli impulsi;
- Interventi educativi;
- Interventi per la comunicazione aumentativa-alternativa (CAA).

L'UOC di Neuropsichiatria Infantile è distribuita in due padiglioni dell'IRCCS "Santa Maria Nascente", nel modo che segue:

- Ingresso Via Capecelatro 66 – Edificio A – 1° piano
- Ingresso Via Gozzadini 7 – Edificio H – piano terra e piano cortile

## MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

La UOC di Neuropsichiatria Infantile del Centro IRCCS "S. Maria Nascente" di Milano eroga prestazioni per l'età evolutiva, sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, sia in Attività Privata.

Presso la UOC è possibile fruire della presa in carico di bambini e adolescenti, fino ai 18 anni, con disturbi neuroevolutivi, che richiedano:

- un inquadramento diagnostico
- un progetto riabilitativo individuale (PRI), declinabile in percorsi differenziati e personalizzati per le diverse fasce d'età e per tipologia di bisogno clinico.

In applicazione della DGR XII/3720 del 30/12/2024, nell'ambito dell'Unità Complessa di Neuropsichiatria Infantile e Riabilitazione dell'Età Evolutiva, è stato istituito il Servizio **Triage UONPIA**.

Il Servizio, nel cui staff sono reclutati operatori adeguatamente formati, si propone come punto di riferimento per l'utenza nell'accesso all'offerta specifica per l'infanzia e l'adolescenza, con particolare riferimento alle **consulenze/visite di neuropsichiatria infantile o altre specialità disponibili presso la UONPIA**.

L'azione di triage, guidata dai nostri esperti, è finalizzata ad assicurare la presa in carico efficace del paziente, facilitando e programmando i servizi disponibili e soprattutto coerenti alle necessità del bambino/a.

La gestione delle consulenze, sia prime visite, che controlli successivi, la cui richiesta perverrà all'attenzione del Triage, sarà quindi in capo allo staff, previa valutazione delle istanze e conseguente assegnazione di adeguati criteri di priorità e di appropriatezza, in conformità con le indicazioni del Ministero della Salute.

Per l'accesso al Servizio **non è richiesta l'impegnativa del pediatra/specialista** di riferimento.

## MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al Triage UONPIA avviene in modalità "diretta" ovvero:

- **Inviando una richiesta all'indirizzo email [TRIAGEUONPIA.SMN@dongnocchi.it](mailto:TRIAGEUONPIA.SMN@dongnocchi.it)**, avendo cura di indicare: generalità del richiedente (genitore/tutore/specialista/pediatra), generalità del bambino, codice fiscale del bambino e data di nascita, recapiti telefonici, indirizzo di residenza, MOTIVO DELLA RICHIESTA
- **Presentandosi direttamente agli sportelli del TRIAGE UONPIA (accesso diretto):** dal lunedì al venerdì, 10:00/13:00 – Centro IRCCS Santa Maria Nascente, Ingresso Via Gozzadini, 7 – Milano, ove saranno raccolte le medesime informazioni di cui al punto precedente.

## DOCUMENTI NECESSARI

- Tessera sanitaria e Codice Fiscale
- Documenti d'identità
- Eventuale documentazione sanitaria disponibile

Le successive prestazioni, sia di valutazione, che di trattamento, saranno prenotate all'interno della UOC.

***Il pagamento del ticket, sia per le visite, che per i trattamenti riabilitativi, non è dovuto per minori al di sotto dei 14 anni, come previsto dalla Delib. Reg. n° VII/4438 del 28.3.2007 e tra i 14 e i 18 anni come previsto dalla Delib. Reg 7600 del 20/12/2017.***

**ACCESSO ALL'ATTIVITA' PRIVATA:** per accedere all'offerta privata dell'Unità Complessa di Neuropsichiatria Infantile è necessario **contattare il Centro Unico Prenotazioni** e prenotare una visita specialistica (prima visita); le successive prestazioni, sia di valutazione che di trattamento, sempre in regime privatistico, saranno prenotate all'interno della UOC.

**IMPORTANTE!!**

Si richiede la presenza, in sala d'attesa, del genitore e/o accompagnatore, durante tutto il periodo dell'erogazione della visita medico specialistica o della terapia, in considerazione di eventuali necessità o urgenze: colloquio urgente con il medico o con il terapeuta; manifestarsi di un'emergenza clinica; necessità fisiologica dell'utente.

È importante, inoltre, presentarsi puntualmente al termine delle sedute riabilitative.

Queste norme risultano valide anche se l'accompagnatore è una figura delegata dal genitore (altro familiare - nonno/nonna, fratello/sorella).

## **LISTE D'ATTESA**

I tempi di attesa per le **visite neuropsichiatriche infantili e fisiatriche (prime visite)** sono conformi alla normativa vigente; le liste d'attesa sono definite in maniera trasparente e gli slot sono assegnati, nel rispetto di eventuali indicazioni di "Priorità", con criteri clinici e cronologici.

Per tutte le altre prestazioni le liste attesa seguono i criteri indicati nelle procedure emesse dalla UOC.

L'accesso dei pazienti ai trattamenti riabilitativi, ovvero l'inserimento in lista d'attesa, è affidato al Coordinamento di Area Riabilitativa. Il criterio di gestione delle liste di attesa dei servizi di riabilitazione è ordinariamente cronologico, in conformità con le indicazioni dello specialista che valuta il bambino e redige il PRI.

Sulla base della definizione del Progetto Riabilitativo e della posizione in lista d'attesa il Coordinatore assegnerà il paziente al primo professionista disponibile, competente per tipologia di trattamento prescritto, tendendo in considerazione la continuità terapeutica, ove possibile.

## **DIMISSIONI**

Alla chiusura della presa in carico verrà redatta una lettera di dimissione. Una copia sarà resa disponibile per il/i genitori (o altro soggetto che eserciti tutela) del minore; una copia, firmata in originale, sarà inserita e conservata nella cartella.

Le cartelle ambulatoriali vengono archiviate e conservate, nel rispetto della normativa vigente, per 10 anni dall'ultima registrazione.

## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

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.

Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta esclusivamente da:

- l'intestatario provvisto di documento di identità
- un delegato provvisto del proprio documento di identità, di delega scritta firmata e di un documento di identità del delegante
- nel caso di minori o incapaci, dagli esercenti la patria potestà o tutori (oppure loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega
- nel caso in cui l'intestatario sia deceduto, la documentazione clinica viene rilasciata solo agli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega.

La richiesta della cartella clinica/FaSAS potrà essere avanzata solo a chiusura della presa in carico (paziente dimesso).

Deve essere presentata al CUP/Accettazione. La prima copia è rilasciata agli aventi diritto a titolo gratuito. Per la riproduzione di eventuali copie successive alla prima, presso gli sportelli dell'accettazione si dovrà effettuare il versamento di € 30,00 cadauna. I tempi di consegna della documentazione richiesta sono di 30 giorni lavorativi.

## CILCLO DIURNO CONTINUO (CDC)

La riabilitazione in regime diurno continuo è rivolta a persone di età compresa tra i 6 ed i 18 anni, residenti nel territorio del Comune di Milano e Provincia, con disabilità neuropsichica, per lo più severa, rappresentata da deficit cognitivi, disfunzione motoria, disturbi della comunicazione-relazione - spesso tra loro associati - e che necessitano di terapie riabilitative erogabili durante permanenza diurna.

La domanda per l'iscrizione al CDC viene accolta rispettando l'ordine cronologico di presentazione. La domanda di accesso al Centro Diurno Continuo (CDC) deve essere presentata inviando una mail a: [npi.smn@dongnocchi.it](mailto:npi.smn@dongnocchi.it).

L'Equipe del CDC convocherà l'utente ed i familiari, in conformità con la disponibilità di posti, affinché si possa procedere ad una valutazione clinica neuropsichiatrica mirata a individuarne, in base ai bisogni e agli obiettivi riabilitativi, i requisiti per l'inserimento ed a formularne, in caso positivo, il piano riabilitativo individuale.

I tempi di inserimento sono determinati dalla disponibilità dei posti. La durata massima della degenza diurna continua, per utenti minorenni, è fissata fino al raggiungimento della maggiore età.

## CONTATTI

### ❖ Centro Unico Prenotazioni (visite, consulenze, diagnostica) per attività in API/ALPI

- Applicazione "Don Gnocchi": scaricabile gratuitamente da tutti gli store
- Portale Fondazione Don Gnocchi (prenotazioni on line) - [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

- Centro Unico Prenotazioni: 02 40308090 (linea privati e fondi) dal lunedì al venerdì, 08:00/18:30

❖ **Triage UONPIA (per attività in SSN) – via Gozzadini 7**

- email - TRIAGEUONPIA.SMN@dongnocchi.it
- sportelli del TRIAGE UONPIA (accesso diretto): dal lunedì al venerdì, 10:00/13:00

❖ **Segreteria UOC Neuropsichiatria Infantile - via Gozzadini 7**

- Accesso: dal lunedì al venerdì, 08.30/13.00 – 13.30/16.30
- Telefoni: 02 40308297 – (mobile) +39 335 7277246
- Email: - npi.smn@dongnocchi.it

## COME RAGGIUNGERE IL CENTRO IRCCS SANTA MARIA NASCENTE

### Con i mezzi pubblici:

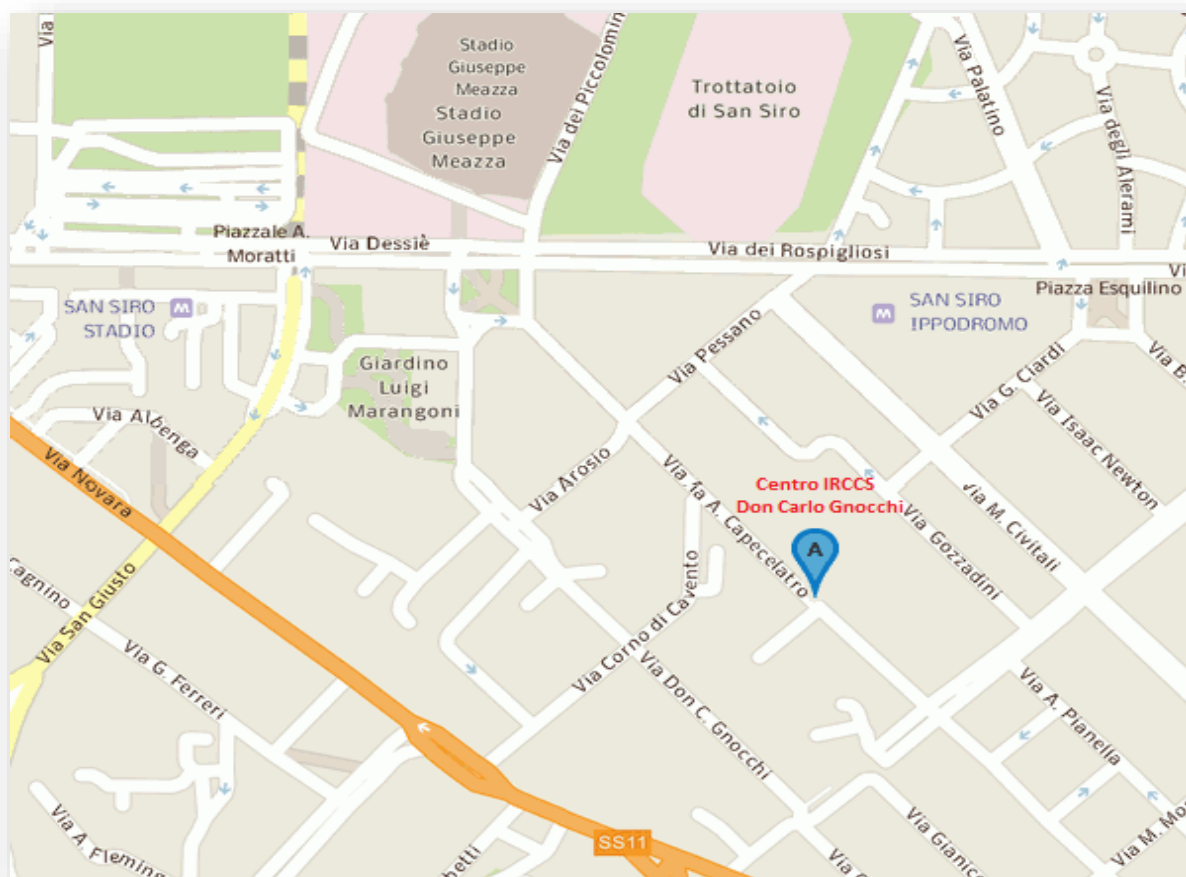
MM5 (metropolitana Lilla): fermata San Siro - Ippodromo

Bus 49: collegamento con MM1 fermata Lotto.

### In automobile:

Tangenziale ovest, uscita San Siro/Via Novara

Autostrada A7, uscita via Famagosta/Piazza Maggi



### 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.

## **CENTRO “PEPPINO VISMARA”**

**Via dei Missaglia, 117 - 20142 Milano**

**Tel. 02 89.38.91**

**[riabilitazionevismara@dongnocchi.it](mailto:riabilitazionevismara@dongnocchi.it)**

## SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

Il Servizio, che afferisce all'Unità Operativa Complessa di Neuropsichiatria Infantile e Riabilitazione dell'Età Evolutiva, eroga prestazioni finalizzate a progetti riabilitativi per l'età evolutiva in regime ambulatoriale ed è accreditato con DGR 3926 del 27/12/2006 e rimodulazioni successive.

### RESPONSABILE DELL'UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA

**Dr.ssa Anna Cavallini**

### COORDINAMENTO RIABILITATIVO

**Chiara Guerini Rocco**

### Lo Staff

Tutti i componenti dello staff interdisciplinare dispongono dei titoli e delle abilitazioni professionali previste dalla legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza della ATS Città Metropolitana di Milano.

Lo Staff contempla le seguenti figure professionali, impegnate, a vario titolo e a seconda delle necessità, nella presa in carico del bambino e nell'implementazione del progetto/programma riabilitativo (PRI/pri) individuale:

- Medici specialisti in Neuropsichiatria Infantile e in Fisiatria
- Psicologi dell'età evolutiva
- Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti della Neuropsicomotricità, Musicoterapisti
- Coordinatore dei Terapisti

Le prestazioni sono erogate sia in convenzione con il SSN, che in Attività Privata.

### LA NOSTRA OFFERTA

Il Servizio propone la seguente offerta di prestazioni, attività, progetti:

#### Prestazioni

- Visite specialistiche neuropsichiatriche infantili e fisiatriche;
- Valutazioni psicologiche del profilo cognitivo;
- Valutazioni psicologico-cliniche (definizione del profilo comportamentale ed emotivo-relazionale);
- Valutazioni neuromotorie;
- Valutazioni dei disturbi del linguaggio e della comunicazione (CAA);
- Valutazioni del profilo di modificabilità cognitiva.
- Valutazioni dei disturbi della relazione (Disturbi dello Spettro Autistico – ASD)

#### Interventi/progetti

- Interventi riabilitativi per le disfunzioni motorie;
- Interventi di logopedia (per disturbi del linguaggio e disturbi specifici dell'apprendimento), anche con ausili informatici (individuali e di gruppo);
- Interventi di psicomotricità (individuali e di gruppo);

- Interventi di riabilitazione cognitiva (individuali e di gruppo);
- Trattamenti individuali o di gruppo di disturbi psicopatologici;
- Interventi di sostegno psicologico e di percorsi brevi di psicoterapia al bambino ed alla famiglia;
- Interventi di musicoterapia.

Il Servizio di Neuropsichiatria Infantile del Centro “Peppino Vismara” è ubicato al 1° piano. Gli studi dei medici specialisti sono collocati al piano terra.

## MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Il Servizio eroga prestazioni sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, sia in solvenza.

Presso il Servizio è possibile fruire della presa in carico di bambini e adolescenti, fino ai 18 anni, con disturbi neuro-evolutivi, che richiedano:

- un inquadramento diagnostico (solo in solvenza)
- un progetto riabilitativo individuale (PRI), declinabile in percorsi differenziati e personalizzati per le diverse fasce d'età e per tipologia di bisogno clinico.

Per accedere, la famiglia dovrà inviare all'indirizzo mail [listavismara@dongnocchi.it](mailto:listavismara@dongnocchi.it) la documentazione attestante diagnosi e bisogno riabilitativo.

Il medico specialista verifica la documentazione del minore ed i requisiti per l'accesso, compila la scheda di accettazione, indicando le prestazioni riabilitative per cui il minore verrà inserito in lista d'attesa.

Quando sarà disponibile il posto per la terapia riabilitativa indicata, il Coordinatore fisserà un appuntamento con lo specialista per la rivalutazione e la compilazione del progetto riabilitativo; contestualmente verranno indicati giorni e orari delle terapie.

**ATTIVITÀ PRIVATA:** l'accesso avviene previo contatto telefonico con la segreteria che concorda con la famiglia l'appuntamento con lo specialista. Le successive prestazioni, sia di valutazione, che di trattamento, sempre in regime privatistico, saranno prenotate dalla Segreteria o dallo Specialista stesso.

### IMPORTANTE!!

Si richiede la presenza, in sala d'attesa, del genitore e/o accompagnatore, durante tutto il periodo dell'erogazione della visita medico specialistica o della terapia, in considerazione di eventuali necessità o urgenze: colloquio urgente con il medico o con il terapeuta; manifestarsi di un'emergenza clinica; necessità fisiologica dell'utente.

È importante, inoltre, presentarsi puntualmente al termine delle sedute riabilitative.

Queste norme risultano valide anche se l'accompagnatore è una figura delegata dal genitore (altro familiare - nonno/nonna, fratello/sorella).

## LISTE DI ATTESA

Per tutte le prestazioni riabilitative le liste di attesa sono definite in base ad un criterio cronologico; l'inserimento nel percorso di trattamento è subordinato alla disponibilità di posti. Altre condizioni di priorità possono essere stabilite dal medico specialista della struttura in base a criteri clinici di urgenza.

## DIMISSIONI

Alla chiusura della presa in carico verrà redatta una lettera di dimissione. La copia originale protocollata sarà consegnata al/i genitori (o altro soggetto che eserciti tutela) del minore; la fotocopia della stessa, sarà inserita e conservata nella cartella.

Le cartelle ambulatoriali vengono archiviate e conservate nel rispetto della normativa vigente per 10 anni dall'ultima registrazione.

## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

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. Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta esclusivamente da:

- l'intestatario provvisto di documento di identità
- un delegato provvisto del proprio documento di identità, di delega scritta firmata e di un documento di identità del delegante
- nel caso di minori o incapaci, dagli esercenti la patria potestà o tutori (oppure loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega
- nel caso in cui l'intestatario sia deceduto, la documentazione clinica viene rilasciata solo agli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega.

La richiesta della cartella clinica/FaSAS potrà essere avanzata solo a chiusura della presa in carico (paziente dimesso) presso la Segreteria del Servizio.

La prima copia è rilasciata agli aventi diritto a titolo gratuito. Per la riproduzione di eventuali copie successive alla prima, si dovrà effettuare il versamento di € 30,00 cadauna.

La consegna della copia della documentazione avviene presso la Segreteria del Servizio di norma entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

## CONTATTI

### ❖ Segreteria del Servizio di Neuropsichiatria Infantile

- Telefono: 02 89.38.91 (seguire le indicazioni vocali per "riabilitazione"), dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 18.00;
- Email: [riabilitazionevismara@dongnocchi.it](mailto:riabilitazionevismara@dongnocchi.it)

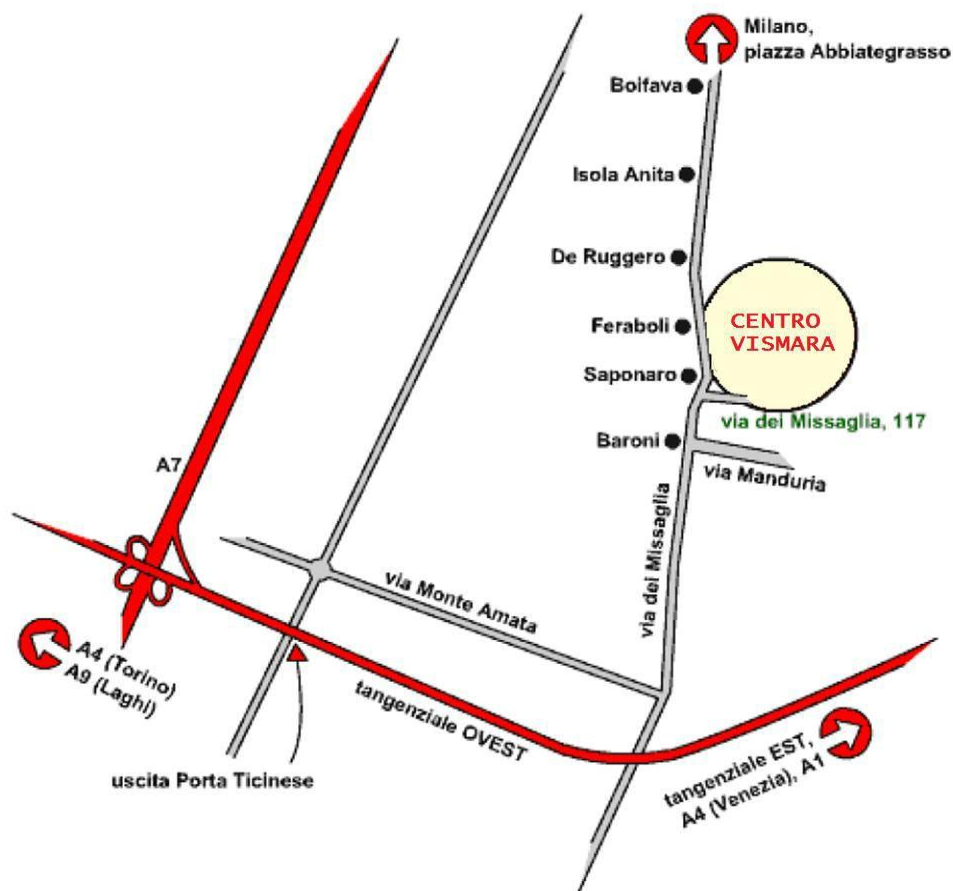
## COME RAGGIUNGERE IL CENTRO “PEPPINO VISMARA”

### Con i mezzi pubblici:

**MM 2** (metropolitana Verde) fino alla stazione di Piazza Abbiategrosso

**Tram 3** - direzione Gratosoglio fino alla fermata Scuola Santa Rosa

**Tram 15** - direzione Rozzano fino alla fermata Scuola Santa Rosa



### In automobile

Tangenziale ovest, uscita 7bis

### Parcheggi

Il Centro dispone di un parcheggio privato interno non custodito, ad uso esclusivo di utenti disabili e pazienti. I suddetti spazi sono identificati dalle righe gialle.

**APPENDICE**  
**(informazioni e documenti utili per gli utenti dei Centri:**  
**IRCCS Santa Maria Nascente e “Peppino Vismara”)**

**INFORMAZIONI UTILI**

**Beni di proprietà del paziente/utente**

Al fine di tutelare gli interessi del paziente, si raccomanda:

- ✓ di conservare e riporre gli effetti personali negli spazi idonei che saranno mostrati al paziente
- ✓ di non lasciare incustoditi beni e valori sotto ogni forma (gioielli, monili, orologi, cellulari, apparecchi elettronici).

**Indicazioni per una buona convivenza**

La serenità dell’ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune elementari norme di comportamento da parte di tutti gli utenti della struttura. È diritto dell’utente ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, compresi gli utenti medesimi, contribuire al mantenimento di tali condizioni, attenendosi scrupolosamente ad alcune semplici indicazioni.

- L’utente, i parenti, i visitatori sono invitati ad osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale e a non creare situazioni di disturbo e disagio verso gli altri ospiti
- Durante le procedure di assistenza, consulenza clinica, riabilitazione rivolte ai pazienti, i parenti/visitatori sono tenuti ad attendere il termine delle operazioni al di fuori dai setting di lavoro, salvo diversa indicazione fornita dai professionisti
- Le informazioni di carattere assistenziale/riabilitativo o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al professionista della riabilitazione, al Medico di riferimento
- L’utente, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro
- In struttura vige il divieto di introdurre oggetti potenzialmente pericolosi e/o assumere iniziative che possano risultare a rischio della propria o della altrui incolumità
- Negli armadietti in dotazione, se previsti, non possono essere conservati prodotti infiammabili. In ugual modo è fatto divieto di fumo e di utilizzo di fiamme libere all’interno di tutti i locali della struttura e di ogni reparto
- L’utente, i parenti, i visitatori, sono invitati ad osservare eventuali ulteriori indicazioni, norme di comportamento, previste all’interno di ogni Unità Operativa, funzionali alle esigenze organizzative, di clima e di sicurezza del reparto
- **Ogni cittadino conserva il proprio diritto alla privacy e alla tutela dell’immagine. Entro i confini 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 con esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria.**

**Si configura, inoltre, come grave violazione del codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all’interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio rilasciato da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.**

## Identificazione dei professionisti

Gli operatori indossano la divisa che contraddistingue la mansione e sono identificabili attraverso l'etichetta che ne riporta le generalità e la qualifica:

Professione	Divisa
MEDICI	camice bianco
COORDINATORE	casacca bianca, profilo blu
INFERMIERI	casacca bianca, profilo giallo
OPERATORI DI ASSISTENZA (OSS, ASA, AUSILIARI)	casacca bianca, profilo verde
EDUCATORI	casacca bordeaux
TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE	casacca bianca, profilo azzurro

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

### Principi fondamentali della Carta dei Servizi

Nell'erogazione di servizi e prestazioni l'Ente si impegna a rispettare i principi fondamentali di ogni Carta dei Servizi di struttura sanitaria:

- EGUAGLIANZA intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.
- IMPARZIALITÀ in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.
- CONTINUITÀ ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico.
- DIRITTO DI SCELTA secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.
- PARTECIPAZIONE quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

### Tutela della Privacy

L'Istituto assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal **Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché dalla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali**. 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.

### Consenso informato alle cure

Il consenso informato è l'espressione della volontà del paziente/parente/tutore che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il consenso informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.

Il consenso informato alle cure deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica.

Il consenso informato alle cure può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

## ALTRE INFORMAZIONI

### Servizio Sociale

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

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

Presso il Servizio Sociale gli operatori forniscono agli utenti e ai familiari le informazioni utili ad attivare forme di protezione giuridica, con particolare riferimento al supporto necessario per richiedere la figura dell'Amministratore di Sostegno.

### Pulizia degli ambienti

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti è affidato ad una società esterna di comprovata esperienza in ambito ospedaliero, scolastico e della Pubblica Amministrazione. Le attività sono programmate e sottoposte a verifiche periodiche secondo precisi protocolli che assicurano la qualità degli interventi. I prodotti, le tecniche e gli strumenti utilizzati sono innovativi e il personale qualificato si rapporta costantemente con i Coordinatori dei Reparti/Servizi al fine di praticare interventi tempestivi e verificare la funzionalità dei processi di sanificazione degli ambienti. La verifica del gradimento del servizio da parte degli utenti avviene attraverso la somministrazione dell'indagine di customer satisfaction.

### Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto di riferimento a disposizione dei cittadini per portare all'attenzione della Direzione e della Direzione Sanitaria eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei reparti/servizi, per avanzare suggerimenti o per gli elogi.

Ai reclami presentati in forma scritta e che contemplano il ricorso ad istruttoria sarà fornito riscontro, di norma, entro 30 giorni lavorativi e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente. Non saranno considerate, se non a fini puramente statistici, segnalazioni anonime o non corredate da riferimenti anagrafici e di contatto, al fine di identificare con chiarezza il cittadino e consentire di stabilire un dialogo proficuo finalizzato alla soluzione di ogni possibile criticità.

L'URP è operativo dal lunedì al giovedì, presso il Centro IRCCS Santa Maria Nascente, via A. Capecelatro 66, dalle ore 09:30/12:30 e dalle 14:00 alle 16:00; recapiti: 02 40308287 – email: [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it).

### **Customer Satisfaction**

Attraverso la somministrazione agli utenti di questionari di gradimento, viene rilevato il livello di soddisfazione delle attività svolte da tutti i Servizi/Unità Operative; i risultati delle indagini, elaborati in forma aggregata, sono resi disponibili alle Istituzioni (ATS Città Metropolitana di Milano) ed ai cittadini mediante esposizione/consultazione; gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

*Gentile Signora, Egregio Signore,  
per poter migliorare l'offerta della nostra struttura è fondamentale raccogliere periodicamente il gradimento degli utenti verso il Centro, i professionisti che vi operano e la qualità delle prestazioni erogate. A tal fine, Le proponiamo un agile strumento da compilare e consegnare, preservando l'anonimato, agli operatori incaricati o da riporre negli appositi punti di raccolta. I risultati dell'indagine saranno elaborati in maniera aggregata ed esposti annualmente per la consultazione. La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci e per il prezioso contributo al miglioramento complessivo dei nostri servizi.*

## Questionario di gradimento: Unità Operativa Complessa NPI - Attività Ambulatoriale

**CENTRO: IRCCS SANTA MARIA NASCENTE**

Il questionario viene compilato in data: \_\_\_\_\_

Da:

- ☐ assistito      ☐ con l'aiuto di parenti / amici / assistente familiare / operatore      ☐ familiare  
☐ tutore / curatore / amministratore di sostegno

**Età (utente)** \_\_\_\_\_ **Genere** ☐ M ☐ F **Nazionalità** ☐ Italiana  
☐ Europea  
☐ Extraeuropea

☐ Servizio Riabilitazione Minori      ☐ Neuropsichiatria Infantile

**Ha usufruito delle prestazioni tramite:** ☐ Servizio Sanitario Nazionale      ☐ Privatamente

In che modo è venuto a conoscenza della nostra Struttura? Tramite:

- ☐ Medico Curante / Pediatra      ☐ Medico di altro Ospedale      ☐ Sito internet      ☐ Amici /parenti  
☐ ATS/ASL      ☐ Associazioni      ☐ Operatori      ☐ Servizio Sociale

**Per la compilazione, indicare punteggi da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)**

### A. Come ha Prenotato?

- ☐ Telefonicamente    ☐ Allo Sportello    ☐ Internet    ☐ Altro    ☐ Non So    ☐ Nessuna Prenotazione

### B. Come valuta il Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)?

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

### C. Come valuta i Tempi di Attesa dalla Prenotazione alla Prestazione?

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

### D. Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di accettazione / segreteria / accoglienza (attesa allo sportello, cortesia, informazioni ricevute, ecc.)?

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

### E. In generale, come valuta accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti?

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

**F. In particolare, come valuta l'accessibilità alla struttura (parcheggi, ascensori, rampe, ecc.)?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**G. In particolare, come valuta la pulizia degli ambienti (ambulatori, palestre, sale di attesa, etc.)?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**H. Come valuta il rispetto degli orari previsti per i trattamenti/consulenze?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**I. Come valuta l'attenzione e cortesia ricevuta dal personale medico?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**J. Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**K. Come valuta l'attenzione e cortesia ricevuta dal personale infermieristico, tecnico o riabilitativo?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**L. Come valuta il rispetto della sua Privacy e Intimità?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**M. Come valuta il suo gradimento complessivo?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**N. Consiglierebbe ad altri questo centro? (1= decisamente no / 7= assolutamente sì)**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**APPROFONDIMENTO PER GLI AMBULATORI DI RIABILITAZIONE**

O.	All' inizio del trattamento è stato condiviso con lei il percorso riabilitativo, compreso l'eventuale programma da proseguire a domicilio?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
P.	Come valuta la disponibilità del personale della riabilitazione ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue domande?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Q.	Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal personale della Riabilitazione sui trattamenti?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
R.	Il Personale di Riabilitazione si è rivolto a Lei con rispetto, cortesia ed empatia?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**S. Come valuta il processo di Presa in Carico (accoglienza, visita, erogazione trattamenti, follow up) proposto dal servizio?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**T. Se li ha sperimentati, qual è il suo livello di gradimento verso i trattamenti erogati in modalità remota (TELERIABILITAZIONE)?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**T.1 Sarebbe interessata/o a sperimentare questa modalità innovativa di consulenza/riabilitazione? (1=per nulla; 2=molto)**

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Orari: **dal lunedì al giovedì 09:30/12:30 – 14:00/16:00**

Indirizzo: via Alfonso Capecelatro 66 - MILANO

Telefono: 02 40308287

Mail: [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)

*Gentile Signora, Egregio Signore,  
per poter migliorare l'offerta della nostra struttura è fondamentale raccogliere periodicamente il gradimento degli utenti verso il Centro, i professionisti che vi operano e la qualità delle prestazioni erogate. A tal fine, Le proponiamo un agile strumento da compilare e consegnare, preservando l'anonimato, agli operatori incaricati o da riporre negli appositi punti di raccolta. I risultati dell'indagine saranno elaborati in maniera aggregata ed esposti annualmente per la consultazione. La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci e per il prezioso contributo al miglioramento complessivo dei nostri servizi.*

## Questionario di gradimento: Servizio di Neuropsichiatria Infantile Attività Ambulatoriale CENTRO: "PEPPINO VISMARA"

Il questionario viene compilato in data: \_\_\_\_\_

Da:

☐ assistito      ☐ con l'aiuto di parenti / amici / assistente familiare / operatore      ☐ familiare

☐ tutore / curatore / amministratore di sostegno

**Età (utente)** \_\_\_\_\_      **Genere** ☐ M   ☐ F      **Nazionalità** ☐ Italiana  
☐ Europea  
☐ Extraeuropea

☐ Servizio Riabilitazione Minori      ☐ Neuropsichiatria Infantile

**Ha usufruito delle prestazioni tramite:**      ☐ Servizio Sanitario Nazionale      ☐ Privatamente

In che modo è venuto a conoscenza della nostra Struttura? Tramite:

- ☐ Medico Curante / Pediatra      ☐ Medico di altro Ospedale      ☐ Sito internet      ☐ Amici /parenti
- ☐ ATS/ASL      ☐ Associazioni      ☐ Operatori      ☐ Servizio Sociale

**Per la compilazione, indicare punteggi da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)**

**S. Come ha Prenotato?**

☐ Telefonicamente    ☐ Allo Sportello    ☐ Internet    ☐ Altro    ☐ Non So    ☐ Nessuna Prenotazione

**T. Come valuta il Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)?**

①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

**U. Come valuta i Tempi di Attesa dalla Prenotazione alla Prestazione?**

①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

**V. Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di accettazione / segreteria / accoglienza (attesa allo sportello, cortesia, informazioni ricevute, ecc.)?**

①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

**W. In generale, come valuta accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti?**

①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

**X. In particolare, come valuta l'accessibilità alla struttura (parcheggi, ascensori, rampe, ecc.)?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**Y. In particolare, come valuta la pulizia degli ambienti (ambulatori, palestre, sale di attesa, etc.)?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**Z. Come valuta il rispetto degli orari previsti per i trattamenti/consulenze?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**AA. Come valuta l'attenzione e cortesia ricevuta dal personale medico?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**BB. Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**CC. Come valuta l'attenzione e cortesia ricevuta dal personale infermieristico, tecnico o riabilitativo?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**DD. Come valuta il rispetto della sua Privacy e Intimità?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**EE. Come valuta il suo gradimento complessivo?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**FF. Consiglierebbe ad altri questo centro? (1= decisamente no / 7= assolutamente sì)**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**APPROFONDIMENTO PER GLI AMBULATORI DI RIABILITAZIONE**

GG.	All' inizio del trattamento è stato condiviso con lei il percorso riabilitativo, compreso l'eventuale programma da proseguire a domicilio?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
HH.	Come valuta la disponibilità del personale della riabilitazione ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue domande?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
II.	Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal personale della Riabilitazione sui trattamenti?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
JJ.	Il Personale di Riabilitazione si è rivolto a Lei con rispetto, cortesia ed empatia?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**S. Come valuta il processo di Presa in Carico (accoglienza, visita, erogazione trattamenti, follow up) proposto dal servizio?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**T. Se li ha sperimentati, qual è il suo livello di gradimento verso i trattamenti erogati in modalità remota (TELERIABILITAZIONE)?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**T.1 Sarebbe interessata/o a sperimentare questa modalità innovativa di consulenza/riabilitazione? (1=per nulla; 2=molto)**

①

②

③

④

⑤

⑥

⑦

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Orari: **dal lunedì al giovedì 09:30/12:30 – 14:00/16:00**

Indirizzo: via Alfonso Capecelatro 66 - MILANO

Telefono: 02 40308287

Mail: [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)

*Gentile Signora, Egregio Signore,  
per poter migliorare l'offerta della nostra struttura è fondamentale raccogliere periodicamente il gradimento degli utenti verso il Centro, i professionisti che vi operano e la qualità delle prestazioni erogate. A tal fine, Le proponiamo un agile strumento da compilare e consegnare, preservando l'anonimato, agli operatori incaricati o da riporre negli appositi punti di raccolta. I risultati dell'indagine saranno elaborati in maniera aggregata ed esposti annualmente per la consultazione. La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci e per il prezioso contributo al miglioramento complessivo dei nostri servizi.*

## Questionario di gradimento Offerta Semiresidenziale CENTRO IRCCS SANTA MARIA NASCENTE

Il questionario viene compilato in data: \_\_\_\_\_

Da:

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

☐ tutore / curatore / amministratore di sostegno

**Età (utente)** \_\_\_\_\_ **Genere** ☐ M ☐ F **Nazionalità** ☐ Italiana  
☐ Europea  
☐ Extraeuropea

☐ CDC \_\_\_\_\_

**Frequenta il Centro da:** ☐ Meno di 6 Mesi      ☐ Da 6 mesi a 2 anni      ☐ Più di 2 anni      ☐ Più di 4 anni  
☐ Più di 10 anni

**In che modo venuto a conoscenza della nostra Struttura? Mediante:**

- ☐ Medico Curante / Pediatra      ☐ Medico di altro Ospedale      ☐ Sito internet      ☐ Amici /parenti  
☐ ATS/ASL      ☐ Associazioni      ☐ Operatori      ☐ Servizio Sociale

### QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

A. E' soddisfatto/a dell'accoglienza e delle informazioni ricevute?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
B. E' soddisfatto/a della Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità e alle modalità per fruirne)?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
C. E' soddisfatto/a degli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e dell'accessibilità alle informazioni?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
D. Nelle eventuali comunicazioni telefoniche, gli operatori sono stati attenti e precisi nel dare risposte alle sue domande?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
E. Disponibilità e cortesia degli operatori	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F. E' soddisfatto complessivamente degli ambienti del Centro?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
G. È soddisfatto della cura dedicata alla pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
H. È soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I. È soddisfatto del servizio di ristorazione? (se utilizzato)				
I.1 Qualità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I.2 Quantità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I.3 Varietà del menù	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I.4 Possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
J. È soddisfatto dell'organizzazione del servizio in merito a:				
J.1 Orari di apertura	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
J.2 Giorni di apertura	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

J.3 Servizio di trasporto (se presente ed utilizzato)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE</b>				
<b>K. E' soddisfatto della cortesia, professionalità, e sollecitudine del personale coinvolto? Con riferimento a:</b>				
K.1 Personale educativo	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.2 Personale infermieristico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.3 Personale riabilitativo (logopedisti, neuropsicomotricisti, fisioterapisti, terapisti occupazionali)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.4 Psicologi/pedagogisti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.5 Personale assistenziale (ASA – OSS)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.6 Personale dell'animazione (se presente)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.7 Personale medico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.8 Personale di coordinamento	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>ASPETTI RELATIVI ALL'OFFERTA RIABILITATIVA E SOCIO EDUCATIVA</b>				
L. Si sente coinvolto nel programma/progetto di assistenza/educativo/ riabilitativo individuale ?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
M. E' soddisfatto delle attività educative/animative?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
N. E' soddisfatto delle attività riabilitative proposte?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
O. Come valuta il rispetto della riservatezza personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
P. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo nel centro? Consideri i seguenti aspetti:				
P.1 E' soddisfatto del rapporto umano con gli altri utenti?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
P.2 È soddisfatto del rapporto umano creatosi con il personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
P.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
Q. È soddisfatto delle eventuali attività svolte da remoto (teleriabilitazione, teleconsulenza, ecc...)?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
R. Se ce ne fosse l'opportunità, vorrebbe fruire della teleriabilitazione in futuro?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
S. Quanti giorni alla settimana frequenta il servizio?	1-2 gg	3-4 gg	5 gg	
T. Quante ore al giorno frequenta il servizio?	4 ore	Tra 4 e 8 ore	Più di 8 ore	

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA (indicare un voto da 1 = pessimo a 7 = ottimo):**

U. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
V. Consiglierebbe ad altri questa struttura?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti, segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

.....

.....

.....

.....

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Orari: dal lunedì al giovedì, 09:30/12:30 – 14:00/16:00

Indirizzo: via Alfonso Capecehatro 66, MILANO

Telefono: 02 40308287 - Mail: [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)

MGP.URP.10 Rev. 5 Ottobre 2025 Pag. 1/2	URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi AREA TERRITORIALE NORD	
MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI			

### DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Recapito telefonico: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

**PER CHI SEGNA:** ☐ per sé stesso ☐ per conto di: \_\_\_\_\_

Relazione di parentela o altro: \_\_\_\_\_ (NOME E COGNOME)

**STRUTTURA COINVOLTA:** ☐ IRCCS S. MARIA NASCENTE ☐ CENTRO P. VISMARA ☐ CENTRO MULTISERVIZI LEGNANO  
☐ AMBULATORIO TERRITORIALE ☐ ALTRO \_\_\_\_\_

UO/Ambulatorio/Reperto/Servizio: \_\_\_\_\_ Nucleo/Piano: \_\_\_\_\_

**TIPOLOGIA:** ☐ reclamo ☐ segnalazione ☐ disservizio ☐ ringraziamento/encomio ☐ suggerimento/richiesta

**FORMA:** ☐ verbale/telefonica ☐ nota scritta ☐ e-mail

### OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione dei fatti):

Area for detailed description of the complaint or observation. The text is repeated multiple times to indicate the space for the user's input.

*Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 13 L. 196/2003. La privacy policy della Fondazione è disponibile all'indirizzo: [www.dongnocchi.it/privacy](http://www.dongnocchi.it/privacy).*

**DATA:** \_\_\_\_\_ **Firma segnalante:** \_\_\_\_\_

Gentile utente, la invitiamo a leggere con attenzione l'informativa sulla privacy allegata al presente modulo. Ha il diritto di non conferire tutti o alcuni dei dati richiesti e di chiedere la cancellazione degli stessi. DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, POTREBBERO NON ESSERE CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA. Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email sotto riportato, allegando documento di identità in corso di validità. I riscontri saranno forniti entro il termine di 30 giorni dalla ricezione.


Ufficio Relazioni col Pubblico

IRCCS SANTA MARIA NASCENTE: dal lunedì al giovedì, 9.30-12.30 e 14.00-16.00

Tel. 02/40.308.287 - Email: [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)

Sistema Sanitario  Regione Lombardia

<p>A cura dell'U.R.P.</p> <p>Il reclamo viene preso in carico? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____</p>	<p>Data ricezione reclamo: _____</p>
<p>Firma Responsabile/Referente URP: _____</p>	<p>Data valutazione: _____</p>

MGF.926 Rev.02 del 30/09/2025 pag. 1/1	Servizio Legale	Fondazione Don Carlo Gnocchi / Direzione Generale	
PRIVACY - INFORMATIVA PRIVACY - URP			

La Fondazione Don Carlo Gnocchi – ONLUS (di seguito "Fondazione"), in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, in conformità con quanto previsto dal Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679 (il Regolamento), il cui obiettivo è proteggere i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche, in particolare il diritto alla protezione dei dati personali, con il presente documento intende informarla sulle modalità di trattamento dei Suoi dati personali.

#### TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del Trattamento dei dati personali è la Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS, persona giuridica privata, con sede legale in Milano, Via Carlo Girola, n.30, 20162 email: [privacy@dongnocchi.it](mailto:privacy@dongnocchi.it)

#### TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI, FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

La Fondazione tratta dati personali comuni e - solo se strettamente necessario - categorie particolari di dati per la finalità di gestione delle segnalazioni inerenti a reclami, encomi, osservazioni disservizi, ringraziamenti suggerimenti e/o per rispondere alle richieste e ai quesiti posti del segnalante ed inviate all'Ufficio relazioni con il Pubblico URP.

I dati personali trattati sono indicati nell'apposita modulistica predisposta e presente in ogni Struttura di Fondazione.

La Fondazione tratta i dati personali ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 par. 1 lett. b) e c) del Regolamento UE 679/2016 con riguardo ai dati "comuni" e art. 9 par. 2) lett. h) – finalità di medicina/assistenza sanitaria/gestione sistemi e servizi sanitari in relazione alle particolari categorie di dati personali eventualmente necessarie per gestire il reclamo o la segnalazione.

Il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio, in quanto il mancato conferimento dei dati personali potrebbe compromettere, o rendere impossibile, la gestione e la conclusione del procedimento.

#### MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Le operazioni di trattamento saranno effettuate mediante strumenti manuali ed informatici, secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, esclusivamente da soggetti debitamente nominati responsabili o incaricati, opportunamente istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge, nonché mediante l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la tutela della Sua riservatezza e ad evitare i rischi di perdita o distruzione, di accessi non autorizzati, di trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità sopra indicate.

#### DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I Suoi dati personali non verranno essere comunicati a terzi, salvo le ipotesi previste per legge.

E' fatta salva, in ogni caso, la comunicazione di dati a società espressamente incaricate ad agire in qualità di responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 679/2016, che opereranno in qualità di nonché la comunicazione dei dati richiesti, in esecuzione di obblighi di Legge anche a forze di polizia, all'autorità giudiziaria, ad altri soggetti pubblici per finalità di prevenzione, accertamento o repressione dei reati.

#### TRASFERIMENTO VERSO PAESI TERZI

I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

#### PERIODO DI CONSERVAZIONE

I Suoi Dati Personali saranno trattati dal Titolare per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, e per un periodo comunque non superiore a 10 anni per far valere o difendere un proprio diritto, in caso di contenziosi e precontenziosi.

#### DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione ai trattamenti descritti nella presente informativa Lei potrà esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, consistenti essenzialmente nel diritto di ricevere dal Titolare informazioni in merito all'esistenza del trattamento dei Suoi dati personali, nonché avere la conferma circa ai Suoi dati, di ottenerne la rettifica, l'integrazione, l'aggiornamento, la cancellazione o il blocco.

Lei, inoltre, avrà il diritto, nei casi previsti dal Regolamento 679/2016, di ottenere la limitazione del trattamento e/o, ancora, di opporsi al trattamento dei dati personali.

La informiamo inoltre che, laddove ritenga i suoi diritti violati, Lei ha anche il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali.

Per esercitare i suddetti diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento inviando una comunicazione al Titolare all'indirizzo di posta elettronica [privacy@dongnocchi.it](mailto:privacy@dongnocchi.it) o a quello del suo responsabile per la protezione dei dati, reperibile al seguente indirizzo [rp@dongnocchi.it](mailto:rp@dongnocchi.it), indicando in oggetto "Privacy - esercizio dei diritti ex artt. 15 e ss. del GDPR".

Il Titolare del Trattamento  
Fondazione Don Carlo Gnocchi