



**Fondazione  
Don Carlo Gnocchi  
Onlus**



## **Cure Domiciliari C-Dom ADI (Assistenza Domiciliare Integrata)**

**Centro  
S. MARIA DELLE GRAZIE  
Monza**

CARTA DEI SERVIZI

Sistema Sanitario



Regione  
Lombardia

# Indice

# Presentazione

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

### Centro “S. Maria delle Grazie”

● Presentazione	pag. 3
● Struttura organizzativa	pag. 4
● Lo staff	pag. 5
● Precondizioni alla presa in carico	pag. 6
● Accoglienza e orientamento ai servizi	pag. 8
● Tempi e modalità di erogazione dei servizi	pag. 9
● Caratteristiche dell’assistenza C-Dom	pag. 10
● Cosa serve per accedere al servizio C-Dom (ADI)	pag. 12
● Informazioni utili	pag. 14
● Tutela e partecipazione	pag. 16
● Diritti del Malato	pag. 19
● Come raggiungere la struttura	pag. 21

La Fondazione Don Gnocchi, per storia e particolare vocazione, mantiene un fortissimo radicamento con il territorio, attraverso lo sviluppo di offerte innovative e differenziate al servizio del cittadino fragile e della sua famiglia. L’offerta domiciliare della Fondazione nasce proprio per rispondere alla crescente domanda terapeutica dei pazienti in condizioni di fragilità e di bisogno, anche temporanei, e dei loro cari al domicilio.

Fondazione don Carlo Gnocchi, attraverso il SSN, offre alle persone non autosufficienti ed in condizioni di cronicità e fragilità con patologie in atto o con esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall’insieme organizzato di trattamenti medici, infermieristici e tutelari, riabilitativi, di aiuto infermieristico, rivolti a stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita dell’Assistito. I percorsi assistenziali si integrano con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia.

Il bisogno clinico, funzionale e sociale è accertato, nel nuovo modello di cure domiciliari di Regione Lombardia, DGR 6867/2022, attraverso idonei strumenti di valutazione multidimensionali — gestiti in contesti multi professionali (EVM distretti ASST, MMG, Casa della Comunità, COT, Operatori di reparti di Degenza) — che guidano la selezione dei percorsi e dei livelli assistenziali più coerenti con i bisogni della persona fragile, ovvero il processo di presa in carico (PIC) e la definizione del progetto individualizzato che trova poi la sua esplicazione operativa nel piano di assistenza individuale (PAI).

In relazione al bisogno di salute dell’Assistito, dei livelli di intensità, complessità e durata dell’intervento assistenziale l’Ente Gestore Fondazione don Carlo Gnocchi ONLUS eroga attraverso la sede operativa del Centro Santa Maria delle Grazie di Monza, cure domiciliari (CD) articolate nei seguenti livelli:

- CD di base e percorsi domiciliari standardizzati di base
- CD integrate di I, II, III livello
- CD di alta intensità ADI post acuta

La Carta dei Servizi del Centro “S. Maria delle Grazie” è periodicamente revisionata per il costante adeguamento agli standard di qualità.  
**Edizione maggio 2023.**

La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all’indirizzo [www.dongnocchi.it/@strutture](http://www.dongnocchi.it/@strutture)

## Struttura organizzativa

I servizi territoriali del Centro Santa Maria delle Grazie cui afferrisce l'unità di offerta di Assistenza Domiciliare Integrata (C-DOM) sono considerate un'eccellenza fra le Unità di Offerta Socio Sanitaria dell'Area Territoriale Nord 2 della **Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus**, di cui è Direttore **Antonio Troisi**.

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

Il Servizio è accreditato e autorizzato da Regione Lombardia, con riferimento alla Sede "Hospice S. Maria alle Grazie" – Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus - di Monza, per l'erogazione di Vouchers Socio-Sanitari e per le Cure Palliative Domiciliari (Decreto di Accreditamento Regionale n° 8401 del 27/09/2012).

Il Servizio C-DOM del Centro Santa Maria delle Grazie, opera nei seguenti distretti:

- ATS Brianza;
- Area distrettuale Monza Brianza che comprende i distretti di Monza (ambiti di Desio-Monza) e di Vimercate (ambiti di Carate Brianza, Seregno e Vimercate)

La centrale operativa dei servizi territoriali è situata all'interno del Centro Santa Maria delle Grazie della Fondazione Don Carlo Gnocchi in via Montecassino 8 a Monza.

Nella centrale sono presenti le seguenti unità d'offerta:

- C-Dom (cure domiciliari), con 1 medico responsabile del servizio, 1 coordinatore infermieristico, 2 amministrative
- CPD

L'erogazione di prestazioni mediche, infermieristiche e riabilitative è organizzata in modo da rispondere ai migliori requisiti di qualità tecnico scientifica e organizzativa di riferimento.

## Lo staff

L'équipe multi professionale delle C-DOM è costituita da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Psicologi, operatori Socio Sanitari (OSS).

Tutto il personale impiegato dispone dei titoli e delle abilitazioni professionali a norma di legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza della ATS di competenza. Qualora previsto, sono iscritti ai relativi Albi/Collegi/Ordini professionali, ai sensi del DPR 445/2000.

Il Responsabile Medico è il responsabile sanitario della erogazione del servizio in favore di ogni persona presa in carico; il Coordinatore Infermieristico è il responsabile organizzativo di tutte le attività programmate.

Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno dei Servizi Territoriali e del Centro Santa Maria delle Grazie sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai famigliari di identificarli agevolmente.

Il Servizio è articolato nelle seguenti funzioni e responsabilità:

- Responsabile medico – Francesca Galbiati
- Coordinatore Servizi Territoriali e Care Manager – Calogero Alaimo

## Precondizioni alla presa in carico

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune norme di comportamento da parte di operatori e utenti. È diritto del malato ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, utenti, famigliari e professionisti, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi ad alcune indicazioni e raccomandazioni.

- La disponibilità di un caregiver di riferimento (famigliare o assistente famigliare) assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'utente in una situazione invalidante o di dipendenza. È raccomandata la cooperazione fra operatori e caregiver nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità. Viene pertanto effettuata una costante formazione del personale centrata su tematiche relative all'umanizzazione delle cure, tecniche di relazione, abilità procedurali di counseling e di comunicazione efficace con pazienti e famigliari. Sono adottate modalità operative di vigilanza per garantire un'operatività dei professionisti sanitari rispettosa della dignità e della specificità delle persone assistite. Il Paziente ed il Caregiver vengono supportati nello sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute e coinvolti nella definizione del piano di interventi personalizzato. Nell'ambito di tale cooperazione, il paziente, i famigliari, gli assistenti famigliari, sono invitati ad osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale. Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate al Coordinatore del Servizio — mediante compilazione di appositi strumenti dedicati alla raccolta dei reclami e alla tracciabilità dei disservizi.
- Viene dato rilievo alla valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia, garantendo l'attività educativa di formazione e addestramento, necessaria ai famigliari/caregiver per la gestione della persona assistita a domicilio, formalizzata nel diario assistenziale.

- In caso di imprevisto (malessere improvviso, trasferimento in ospedale, ecc.) che non consenta l'erogazione della prestazione programmata, l'utente, il familiare, il caregiver, è pregato di darne comunicazione in modo tempestivo alla Centrale Operativa che provvederà ad allertare il Coordinatore.
- Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente al Coordinatore o al Medico.
- Per facilitare il lavoro dei professionisti inviati al domicilio, si raccomanda di conservare in luogo appropriato, sicuro e consono, tutta la documentazione che sarà consegnata in custodia all'utente e che contempla gli strumenti di lavoro indispensabili per i professionisti (diario assistenziale, fogli firma, ecc.)
- I professionisti inviati al domicilio dell'utente, nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, dispongono di un regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione. Si raccomanda agli utenti, per evidenti ragioni di opportunità, di immagine e di etica professionale, di astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, scambi). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni elargizione. Si invita a segnalare ai Coordinatori i comportamenti impropri.
- Gli assistenti famigliari svolgono un compito essenziale nella presa in carico dell'utente. La collaborazione con questi operatori, alle dipendenze dell'utente e della famiglia, è favorita ed auspicata nei termini di un contributo alla conoscenza del malato, dei suoi bisogni psico-relazionali e assistenziali. Nel corso degli interventi dei professionisti del Servizio C-DOM, gli assistenti famigliari, per quanto qualificati, sono invitati a rispettare gli ambiti di competenza degli operatori, cui spetta comunque il diritto/dovere di agire la propria autonomia e responsabilità professionale, pur in coerenza con l'auspicata integrazione fra professionisti del Servizio e caregivers.

## Accoglienza e orientamento ai servizi

Il Servizio di segreteria è il Servizio di Accoglienza per le cure domiciliari, è costituito da personale esperto e dedicato, collabora strettamente con il Servizio Sociale del Centro ed in sinergia con la centrale operativa. La Segreteria opera nei locali siti al piano rialzato presso il Centro Santa Maria delle Grazie di Monza in via Montecassino n° 8.

Tramite il Servizio di segreteria è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso al Servizio di Cure Domiciliari (Servizio Assistenza Domiciliare Integrata). Il Servizio di Segreteria si occupa dell'attivazione e organizzazione dei percorsi e della predisposizione della documentazione necessaria.

Gli orari di attività sono dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Il numero telefonico di riferimento 335 1480097

Il Servizio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 08:30 alle 16:30, in presenza.

## Tempi e modalità di erogazione dei servizi

La Centrale Operativa per le C-Dom opera nei locali siti al Piano Rialzato presso il Centro Santa Maria delle Grazie Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS, in via Montecassino n° 8.

Il Servizio CDOM (ADI) garantisce la copertura delle cure con la loro distribuzione su:

- 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali
- 7 giorni settimanali per le attività integrate

Nei giorni festivi sono garantite le prestazioni infermieristiche, se previste dalla programmazione individuale (PAI), per persone con particolari bisogni sanitari.

La presa in carico (ovvero il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette
- successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'Inviante

Gli operatori svolgono le attività di Cure Domiciliari (Assistenza Domiciliare Integrata), di norma, dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00; il sabato e la domenica, se previsto nel piano individuale, dalle 08.00 alle 18.00,

Il primo accesso al domicilio è finalizzato alla raccolta della documentazione necessaria per redigere, in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, l'ASST di competenza e la famiglia, il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Le attività di riabilitazione sono fruibili, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00.

Negli orari di chiusura della Centrale Operativa, è attivo un sistema di segreteria telefonica chiamando il numero della Sede operativa 335 1480097.

# Caratteristiche dell'assistenza C-DOM

Le aree di competenza e le prestazioni erogabili dal Servizio sono riportati di seguito e sono fruibili dai pazienti per i quali, su indicazione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta, responsabile clinico dell'utente a domicilio, sia possibile definire un programma di cure domiciliari, redatto dallo staff del Servizio C-DOM, di concerto con il medico di famiglia.

## Assistenza medico-specialistica

- La valutazione delle problematiche sanitarie del paziente può prevedere l'intervento specialistico del geriatra, del fisiatra, dello psicologo, che sono disponibili anche a supporto del medico di medicina generale. In caso di necessità è possibile il ricorso a consulenze di altri specialisti.

## Assistenza infermieristica

- Cateterismo vescicale
- Prelievi ematici
- Medicazione di ferite e piaghe
- Somministrazione, quando previsto dal piano assistenziale, di terapie sottocutanee, intramuscolari e endovenose
- Controllo delle stomie
- Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione
- Educazione sanitaria e supervisione al paziente e al personale di supporto

## Assistenza riabilitativa

- Rieducazione motoria e respiratoria
- Addestramento all'uso di protesi e ausili
- Addestramento del paziente e dei famigliari

## Assistenza di base alla persona

- Igiene personale e bagno
- Mobilizzazione
- Supervisione all'alimentazione artificiale
- Cura dell'abbigliamento e della persona
- Addestramento al caregiver, assistenti famigliari

## Case Manager

- Si occupa della programmazione delle attività sanitarie in raccordo con i medici di assistenza primaria e il personale del distretto ATS. Ha una funzione di supporto rispetto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie.

## Cosa serve per accedere al servizio C-Dom (ADI)

Il Servizio è attivato per i cittadini che dispongano di richiesta autorizzata dalle ASST di riferimento. Il servizio erogato non comporta la partecipazione alla spesa da parte del cittadino che ne fruisce.

### ● Come attivare il Servizio C-DOM cure domiciliari

Per attivare il servizio è sufficiente rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale attiverà il Distretto di riferimento per l'autorizzazione. Ottenuta l'autorizzazione del Distretto, l'utente potrà scegliere l'Ente Erogatore da cui farsi erogare il servizio. Il servizio C-DOM dà diritto all'erogazione di prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali, medico specialistiche erogate presso il domicilio del paziente. Il numero delle prestazioni può variare in ragione dell'eventuale complessità del caso. Per gli utenti che si trovano in regime di ricovero, sarà il Reparto di degenza ad effettuare il Triage ed inviare il risultato al Distretto per l'autorizzazione.

### ● Criteri di accesso e destinatari del Servizio CDOM (ADI)

Le CDOM di base e le CDOM integrate (ADI) si rivolgono di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza

Per avere accesso alle prestazioni del Servizio C-DOM (ADI) del Centro Santa Maria delle Grazie Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS, quindi, è necessario presentare al Distretto:

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG/Pediatra di Famiglia) contenente la Richiesta di attivazione di Assistenza Domiciliare Integrata, formulata su Ricettario Regionale (anche ricetta dematerializzata), con la diagnosi di patologia o di condizione e i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per le C-Dom integrate. Il MMG, unitamente alla richiesta, rilascia all'utente anche l'elenco delle strutture accreditate e autorizzate per l'erogazione del Servizio;
- Triage eseguito dal MMG;
- Tessera Sanitaria;
- Copia di eventuale lettera di dimissione rilasciata dall'ospedale;
- Eventuale documentazione clinica da fornire agli Specialisti per la valutazione del caso, se richiesta.
- Scelta del Centro Santa Maria delle Grazie Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS come Ente Erogatore

### Le liste d'attesa

Il Servizio viene avviato, di norma, entro 48 ore dall'attivazione del Voucher. Nel caso in cui non sia possibile attivare il Voucher presso il Servizio C-DOM del Centro Santa Maria delle Grazie - Fondazione Don Gnocchi, perché si sia raggiunto il numero massimo di persone assistibili, il paziente viene inserito in lista di attesa. L'utente viene sempre informato sui tempi previsti per accogliere la sua richiesta di prestazioni e comunque orientato alla scelta di eventuale altro fornitore accreditato. Per la gestione della lista di attesa i criteri individuati dal servizio sono:

- esito della valutazione del caso in relazione alla gravità delle condizioni del paziente;
- ordine cronologico di presentazione della domanda di servizi

# Informazioni utili

## Dimissioni e sospensioni

In qualsiasi momento l'utente (o il familiare) può richiedere la sospensione o la chiusura dal servizio, comunicandolo all'operatore responsabile dell'assistenza (Case Manager) o alla centrale operativa o alla segreteria. L'operatore case Manager provvede a registrare nel FASAS la data di chiusura dell'assistenza domiciliare indicandone il relativo motivo.

Ragioni che possono causare la chiusura dell'assistenza domiciliare possono essere:

- dimissione volontaria (rifiuto dell'utente e/o della famiglia a continuare l'assistenza)
- decesso in ospedale o al domicilio
- trasferimento presso hospice
- trasferimento presso altro setting di cura domiciliare
- trasferimento in residenza sanitaria
- cambio residenza
- non appropriatezza
- completamento del percorso assistenziale

Le valutazioni finali del percorso di cura sono descritte nella scheda di dimissione con le verifiche degli obiettivi raggiunti.

## Trasferimenti

In caso di trasferimento ad altro setting di cura o struttura, il case manager con il supporto della centrale operativa, facilita il passaggio in cura attraverso la rete che vede a confronto e in raccordo i professionisti coinvolti, identificandone il percorso più appropriato e i responsabili all'interno della rete stessa. L'identificazione chiara del percorso all'interno di realtà diverse tra loro è un fattore chiave per facilitare e rendere efficace sia la comunicazione, sia il passaggio in cura, garantendo così continuità dell'informazione, della relazione e assistenziale dell'utente e nucleo familiare.

## Chiusura amministrativa

In caso di sospensione del servizio per ricovero o per altri motivi, è necessario darne evidenza sul foglio di diario. In caso di sospensione superiore ai 15 gg il titolo deve essere chiuso obbligatoriamente. L'assistito e la famiglia devono pertanto ripresentare richiesta con impegnativa alla ASST di appartenenza per poter riaprire un ulteriore percorso di cura.

## Revoca

È facoltà della persona assistita revocare la scelta dell'Ente Erogatore delle prestazioni al domicilio, qualora, a suo giudizio, non sussistano le condizioni per proseguire l'assistenza con l'Ente Erogatore prescelto. Il modulo di revoca viene consegnato a domicilio insieme alla documentazione al primo accesso di presa in carico.

## Richiesta di copia conforme di copia sanitaria

Copia del Fascicolo socio assistenziale sanitario può essere richiesta dagli aventi diritto via email all'indirizzo [info.monza@dongnocchi.it](mailto:info.monza@dongnocchi.it), a fronte del corrispettivo economico di seguito specificato:

- Copia FaSAS Euro 20

La copia del Fascicolo socio assistenziale sanitario sarà resa disponibile agli aventi diritto entro 15 giorni dalla data di ricezione della richiesta.



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

## Consenso informato alle cure

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

Il consenso informato deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica. Nel caso in cui l'intervento sia necessario o urgente per la sopravvivenza del paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il medico può operare in stato di necessità. Il paziente sarà comunque informato appena recuperato lo stato di coscienza. Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto,

Si informa se sono state formulate eventuali disposizioni anticipate di trattamento (DAT) in conformità alla normativa vigente (art 4 Legge 219 del 22/12/2017).

## Ufficio Relazione con il Pubblico (URP)

L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) costituisce l'anello di congiunzione tra l'utente e la struttura, assicurando attività finalizzate a:

- fornire informazioni utili agli utenti su servizi e prestazioni
- ascoltare e recepire i problemi dell'utente
- ricevere osservazioni, proposte, informazioni su disservizi, reclami ed encomi.

L'URP è attivo dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì. Numero di telefono: 039 23599231.

Si trova ubicato al piano rialzato della struttura, presso la sede degli uffici amministrativi.

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

Il modulo per le segnalazioni/osservazioni/reclami/encomi è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

## Customer Satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dalle Unità afferenti ai Servizi Territoriali; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento e affissi nei reparti/servizi. 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. Si invitano gli utenti a restituirlo compilato e in busta chiusa ai referenti del Servizio.

## Tutela e partecipazione

## Diritti del malato

### Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi, nelle modalità di erogazione, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le diverse modalità disponibili: dall'affissione nelle bacheche comuni, alle revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi), alle comunicazioni in forma scritta, alle pubblicazioni sul Portale della Fondazione Don Gnocchi Onlus sulle pagine dedicate al Centro Santa Maria delle Grazie di Monza ([www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)).

Il Centro “S. Maria delle Grazie” pone al centro della propria attività sanitaria il paziente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona, anche attraverso un'informazione semplice ed esaustiva sui suoi diritti. Una sintesi efficace e riconosciuta a livello mondiale di tali diritti è contenuta nella Carta Europea dei Diritti del Malato (2002) che recepisce molte indicazioni fornite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e del Consiglio d'Europa. Le indicazioni della Carta sono declinate e rese operative in coerenza con le disposizioni normative vigenti in ogni Paese. Di seguito, le principali voci:

#### Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

#### Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

#### Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

#### Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

#### Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

#### Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

# Diritti del malato

## Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle pratiche scorrette e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

## Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

## Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

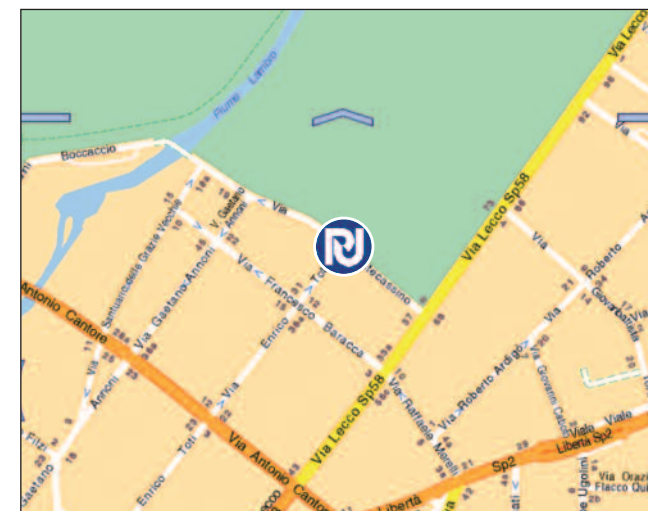
## Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

## Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

## COME RAGGIUNGERE L'HOSPICE "S. MARIA DELLE GRAZIE"



Il Centro, adiacente al Santuario "S. Maria delle Grazie", è situato nelle vicinanze del Parco di Monza.

Da Milano, è facilmente raggiungibile:

- in automobile, percorrendo viale Battisti, via Boccaccio, via Toti;
- con i mezzi pubblici, numero 202 e/o 208 dal centro della città di Monza.



**Fondazione  
Don Carlo Gnocchi  
Onlus**

**Sede Legale - Presidenza - Direzione Generale:**  
20162 MILANO  
via C. Girola, 30 (tel. 02 40308.900 - tel. 02 40308.703)

**Consiglio di Amministrazione:**  
Vincenzo Barbante (*presidente*),  
Rocco Mangia (*vice presidente*),  
Giovanna Brebbia, Mariella Enoc,  
Andrea Manto, Luigi Macchi,  
Marina Tavassi

**Collegio dei Revisori:**  
Adriano Propersi (*presidente*),  
Silvia Decarli, Claudio Enrico Polli

**Direttore Generale:** Francesco Converti

**Centro  
S. MARIA DELLE GRAZIE**

via Montecassino 8  
20052 MONZA

Tel. 039 235991  
Fax 039 23599400  
E-mail: [info.monza@dongnocchi.it](mailto:info.monza@dongnocchi.it)

[www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)







MODULO SEGNALAZIONI / OSSERVAZIONI / RECLAMI / ENCOMI

A cura dell' U.R.P. N° Progressivo segnalazione: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ N° Protocollo generale : \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Data ricezione \_\_\_\_\_

Forma: verbale/telefonica \_\_\_\_\_ nota scritta \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Il reclamo/segnalazione viene preso in carico : Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: \_\_\_\_\_

Forma: verbale/telefonica \_\_\_\_\_ nota scritta \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Procedimento abbreviato  Procedimento esteso

Procedimento abbreviato: descrivere le azioni intraprese \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma Responsabile/Referente URP \_\_\_\_\_

Procedimento esteso: Unità organizzative coinvolte (indicare nome responsabili UUOO e data trasmissione)

Analisi del reclamo e azioni proposte per la risoluzione del problema ( allegare eventuale documentazione/relazioni)

Data \_\_\_\_\_ Firma Responsabile/Referente URP \_\_\_\_\_

Valutazione ed esiti procedimento:

L'URP valuta adeguata la risposta ? SI NO

L'utente si dichiara soddisfatto della risposta fornita? SI NO

In caso risposta negativa, si ritiene opportuno un supplemento d'istruttoria? SI NO

Spazio dedicato ad eventuali indagini supplementari effettuate

Data \_\_\_\_\_ Firma (Responsabile URP) \_\_\_\_\_

Data chiusura reclamo \_\_\_\_\_ Firma (Responsabile URP) \_\_\_\_\_

Classificazione reclamo (a cura dell'URP)	Umanizzazione/relazione	Informazione	Struttura	Normativa	Encomio
Organizzazione/aspetti/burocratici/aministrazione	Aspetti economici	Professionali	Confort	Prestazioni	Altro

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il seguente questionario per la rilevazione del gradimento. La sua opinione ed i suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Il questionario è anonimo e potrà inviarlo all'indirizzo sotto riportato o consegnarlo in busta chiusa all'operatore di riferimento.

### CENTRO SANTA MARIA DELLE GRAZIE SERVIZIO ADI

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

Da:

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

Il questionario, è relativo alle prestazioni erogate all'utente per:

- ADI

Da chi è venuto a conoscenza del servizio Domiciliare della Fondazione?

- Medico curante   
  Medico Ospedaliero   
  Servizio Sociale   
  Amici  
 Operatori   
  Sito internet   
  ATS/ASL   
  Associazioni

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

A. È soddisfatto delle informazioni ricevute dagli operatori del servizio?

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

B. Come valuta il tempo necessario per l'attivazione del Servizio?

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

C. Le prestazioni sono state erogate con puntualità e continuità rispettando la programmazione e quanto le era stato comunicato?

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

D. E' soddisfatto della tempestività con cui sono stati affrontati i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di presa in carico?

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

E. E' soddisfatto della qualità dell'intervento professionale degli operatori del servizio (si raccomanda di valutare solo le figure effettivamente intervenute nella prestazione)

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| E.1 Operatore Accoglienza/prenotazione | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| E.2 Tecnico della Riabilitazione       | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| E.3 Infermiere                         | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |

F. I professionisti del servizio si sono rivolti a Lei con rispetto, cortesia ed e empatia?

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦

G. Per quanto concerne i trattamenti riabilitativi sono stati rispettati i tempi previsti?

SI     NO

H. Quanto consiglierebbe il servizio?

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦

I. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio?

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦

L. Nel caso avesse usufruito del servizio di prelievi a domicilio, come giudica la prestazione?

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦

M. Nel caso abbia usufruito del servizio di reperibilità telefonica, come il personale ha soddisfatto i suoi bisogni?

- 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.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

Nel ringraziarla per la cortese attenzione, la informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche che ci permettono di migliorare il servizio

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**Orari** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle Ore 16.00  
**Indirizzo** via Montecassino n° 8 20900 Monza  
**Telefono** 039 23599231  
**Mail** info.monza@dongnocchi.it



<b>MGF 926</b> <b>Rev1</b> <b>Aprile</b> <b>2023</b> <b>pag. 1/1</b>	<b>Direzione Processi e Sistemi</b> <b>Informativi</b> <b>Servizio Privacy</b>	<b>Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS</b> <b>Direzione Generale</b>	
<b>PRIVACY - INFORMATIVA PRIVACY - URP</b>			

Gentile Segnalatore,

ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016, la Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS, (di seguito per brevità "Fondazione") La rende consapevole su come tratta le informazioni che comunica all'"Ufficio Relazioni con il Pubblico "URP".

#### **TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è: Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS Via Carlo Girola n.30 – 20100 Milano

#### **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 quelli richiesti dall'URP e dall'apposita modulistica predisposta e presente in ogni Struttura di Fondazione, oppure quelli che volontariamente ci invia nella lettera e/o nella email.

La Fondazione tratta i dati personali ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 c. 1 lett. c) ed e) e dall'art. 9 c. 2 lett. g),h) e i) del Regolamento UE 679/2016 che non necessitano di un Suo consenso.

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

È altresì possibile che nella modulistica o nella lettera/email Lei indichi in modo autonomo e volontario ulteriori dati personali Suoi oppure di terzi soggetti (parente/conoscente). Rispetto a tale ultima ipotesi, Lei si assume la responsabilità di aver debitamente informato e ricevuto il consenso del terzo soggetto sulle operazioni di trattamento e sulle finalità in relazione alla gestione della segnalazione/richiesta.

#### **MODALITÀ DEL TRATTAMENTO**

Le operazioni di trattamento saranno effettuate mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con 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 di cui sopra. Le misure di sicurezza vengono costantemente migliorate in base allo sviluppo tecnologico.

#### **DESTINATARI DEI DATI PERSONALI**

I dati personali raccolti non potranno essere comunicati, venduti o ceduti a terzi, salve le ipotesi previste per legge. E' fatta salva, in ogni caso, la comunicazione di dati a società espressamente incaricate a svolgere determinate prestazioni nell'ambito dell'attività svolta dal Titolare e/o, in generale, in suo favore, che opereranno in qualità di titolari autonomi e/o responsabili del trattamento nonché la comunicazione e/o diffusione di dati richiesti, in conformità alla legge, ed anche a forze di polizia, all'autorità giudiziaria, a organismi di informazione e sicurezza o a altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione dei reati.

#### **TRASFERIMENTO VERSO PAESI TERZI**

I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea. Ove ciò si rendesse necessario il Titolare dichiara che il trasferimento potrà avvenire solo in conformità con tutte le disposizioni di Legge applicabili

#### **PERIODO DI CONSERVAZIONE**

I Suoi Dati Personali – e dell'eventuale terzo soggetto - saranno trattati dal Titolare per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, dopodiché verranno conservati unicamente in esecuzione degli obblighi di legge vigenti in materia, per finalità di tipo amministrativo e/o 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 di accedere ai Suoi dati, di ottenerne la rettifica, l'integrazione, l'aggiornamento, la cancellazione o il blocco. Lei, inoltre, avrà il diritto di ottenere una copia dei Suoi dati, la limitazione del trattamento e/o, ancora, di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati e a proporre reclamo alle autorità di controllo competenti, alle condizioni e nei limiti indicati all'art. 13 del GDPR.

Per esercitare i suddetti diritti, o se semplicemente non desidera ricevere più le comunicazioni e le informazioni, può inviare 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 ONLUS**