Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus

Centro S. Maria ai Colli Presidio sanitario Ausiliatrice TORINO

CARTA DEI SERVIZI

Indice

"Amis, ve raccomandi la mia baracca..."	pag.	3
Il Centro "S. Maria ai Colli - Presidio sanitario Ausiliatrice"		
• Il Centro	pag.	4
• Cenni storici	pag.	5
• La struttura	pag.	6
• Reparto di degenza	pag.	8
• Attività ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale (RRF)	pag.	12
• Attività ambulatoriale di Neurologia	pag.	14
• Attività di diagnostica per immagini	pag.	15
• Servizio di riabilitazione domiciliare	pag.	16
• Il privato sociale dalla parte delle famiglie	pag.	17
• Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	pag.	18
• Altri servizi	pag.	19
• Diritti e doveri degli assistiti	pag.	20
• Privacy - Rispetto della riservatezza	pag.	22
• Impegni per la qualità	pag.	23
I Centri della Fondazione Don Gnocchi	pag.	26

La Carta dei Centro "S. Maria ai Colli - Presidio sanitario Ausiliatrice"
è periodicamente revisionata per il costante aggiornamento degli standard di qualità.
Edizione febbraio 2019.
La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all'indirizzo
www.dongnocchi.it/@strutture/presidio-sanitario-ausiliatrice-centro-s-maria-ai-colli

"Amis, ve raccomandi la mia baracca..."

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

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

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

Centro "S. Maria ai Colli Presidio sanitario Ausiliatrice"

Presidi e Centri della Fondazione Don Gnocchi in Italia

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

*La Fondazione svolge la propria attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, attraverso **28 Centri** distribuiti in **9 Regioni italiane** e una trentina di ambulatori , con oltre **5.600 operatori** tra personale dipendente e collaboratori professionali, con un totale di **3.713 posti letto**. Da oltre un decennio ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti di **cooperazione internazionale** in diversi Paesi del mondo. L'attività sanitaria non esaurisce però la **"mission"** della Fondazione, che si sente chiamata - a partire dalle intuizioni profetiche del suo fondatore – alla promozione di una **"nuova" cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo**, nel segno dell'**alleanza con aggregazioni private** e in **collaborazione con le strutture pubbliche**.*

*Per realizzare il nostro monito ad essere **"Accanto alla vita. Sempre!"**, abbiamo bisogno dell'aiuto di tutti e di ciascuno, del sostegno di chi è disposto a condividere con noi questo cammino. In questo impegno costante e rigoroso per la promozione e tutela dei diritti - tra cui il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all'assistenza - questa **"Carta dei Servizi"** sia sempre più specchio e riflesso del nostro operare quotidiano.*

Don Vincenzo Barbante
Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi

Il Centro

Gentile Signora/Egregio Signore,

il Centro "S. Maria ai Colli - Presidio sanitario Ausiliatrice" di Torino della Fondazione Don Gnocchi integra, per la parte riabilitativa, quanto già offerto dal Servizio Sanitario Nazionale sotto forma di degenza, attività ambulatoriale e domiciliare. La diversità delle persone assistite e dei loro bisogni rappresenta l'aspetto significativo che caratterizza l'attività del presidio.

Lo spirito che muove la nostra organizzazione è costantemente orientato alla concreta realizzazione dei valori del nostro fondatore, il beato don Carlo Gnocchi, nell'auspicio di offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative dei nostri ospiti.

Questa Carta dei Servizi rappresenta la volontà di stringere un vero e proprio patto con i destinatari dei nostri servizi e con le loro famiglie; nelle pagine che seguono vengono riportate notizie più puntuali e precise su come è organizzato il Centro con le sue attività.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi possa essere utile a quanti si rivolgono a noi, nella speranza di offrire una serena e proficua permanenza nella nostra struttura e contribuire a risolvere, per quanto possibile, i bisogni di cui ciascuno è portatore.

Luigi Cremasco
Direttore

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

don Carlo Gnocchi

Cenni storici

La presenza dell'opera di don Gnocchi a Torino risale al 1950, anno in cui il "Collegio", posto sulla collina prospiciente la città, in viale Settimio Severo 65, venne inaugurato alla presenza dell'allora presidente della Repubblica Luigi Einaudi. Destinato all'accoglienza di circa 400 ragazzi mutilati e poliomielitici, si occupava non solo di fornire una terapia riabilitativa specializzata, ma anche un'accurata attività didattica e di formazione professionale, nonché un cammino di crescita umana e spirituale.

Nel 1960 vengono ampliate nel Centro - denominato "S. Maria ai Colli" per la sua posizione geografica - le strutture fisioterapiche, nell'ottica di rispondere sempre meglio al crescente numero di poliomielitici. Debellato il flagello della poliomielite, la struttura si orienta verso i bambini con disabilità molto gravi e su nuovi modelli di attività sanitaria come l'ambulatorio per adulti affetti da patologie gravemente invalidanti di varia origine.

Nel 1985 viene aperto un reparto di degenza finalizzato all'intervento riabilitativo per adulti, ampliato nel 1997 a 66 posti letto.

La presenza della Fondazione Don Gnocchi nella città di Torino si amplia quando, nel 2005, viene acquisito il Presidio ospedaliero "Ausiliatrice" della Congregazione delle Suore di Nostra Signora Ausiliatrice di Montpellier, specializzato nella riabilitazione e recupero delle gravi cerebrolesioni acquisite e dotato di un ambulatorio polispecialistico.

Il potenziamento degli interventi riabilitativi attuato negli ultimi anni ha posto il Centro come significativo punto di riferimento nel panorama sanitario piemontese.

Attraverso un riaccorpamento dei reparti di degenza all'interno della storica sede di viale Settimio Severo, situata sui colli che dominano la città, il complesso recentemente ristrutturato e accreditato dalla regione Piemonte con la nuova denominazione di Centro "S. Maria ai Colli - Presidio sanitario Ausiliatrice", ospita **21 posti-letto di riabilitazione per persone con gravi cerebrolesioni acquisite** e **45 posti-letto di riabilitazione per pazienti ortopedici e neurologici**, in ambienti completamente rinnovati secondo i più moderni criteri.

A completamento delle prestazioni di riabilitazione sia in regime di degenza che ambulatoriale, il Centro eroga trattamenti di idrokinesiterapia, offre attività di valutazione e consulenza sugli ausili tramite il Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA) e attività di riabilitazione domiciliare.

13 novembre 1950: inaugurazione del collegio "S. Maria ai Colli" da parte del presidente della Repubblica Luigi Einaudi

La struttura

Centro "S. Maria ai Colli
Presidio sanitario Ausiliatrice"

Viale Settimio Severo 65
10133 - **TORINO**

Tel. **011 6303311**
Fax **011 6604425**
email: **presidioausiliatrice@dongnocchi.it**

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Direttore di Presidio
Luigi Cremasco

Direttore sanitario
Ellen Guglielmi

Responsabile Medico di Raggruppamento Degenza
Tiziana Fumelli

Responsabile Servizio Recupero e Rieducazione Funzionale
Stefano Gargano

Direttore Tecnico Servizio di Diagnostica per Immagini
Cesare Tetti

Direttore tecnico Attività ambulatoriale Recupero e Rieducazione Funzionale
Stefano Gargano

Vice Direttore Tecnico
Tiziana Fumelli

Ufficio Relazione con il Pubblico
Marina Ronco

PRINCIPALI RECAPITI

Centralino
Tel. 011 6303311
Fax 011 6604425

Ufficio Ricoveri
Tel. 011 6303320
E-mail: segr.degenza.to@dongnocchi.it

CUP
Tel. 011 6303314 - 011 6303331
E-mail: segr.ambulatoriale.to@dongnocchi.it

Ambulatorio via Livorno
Tel. 011 6303493
E-mail: segr.livorno.to@dongnocchi.it

Reparto di Degenza

IL reperto dispone di **66 posti letto, con camere a 1, 2, 3 e 4 letti, tutte con bagno.**

L'équipe curante è composta da:

- medici fisiatri
- medici geriatri
- infermieri
- fisioterapisti
- logopedisti
- ortottista
- medici neurologi
- medici foniatri
- OSS
- terapisti occupazionali
- dietista
- psicologi/neuropsicologi

A chi è rivolto

Il reparto di degenza ordinaria dispone di 66 posti letto suddivisi tra pazienti affetti da gravi lesioni cerebrali (cod. 75) con indicazione a trattamenti riabilitativi intensivi, e pazienti che necessitano di recupero e rieducazione funzionale di 2° livello (cod. 56), organizzati in tre unità funzionali suddivise per intensità di cura.

Il reparto dispone di almeno due posti letto dedicati ai pazienti che necessitano di monitoraggio e cure di tipo sub intensivo.

Modalità di accesso al servizio

Il ricovero è programmato in post acuzie sulla base delle proposte inviate dai medici di enti ospedalieri esterni che hanno in cura il paziente durante la fase acuta, secondo normativa regionale.

Dopo la valutazione della appropriatezza della richiesta di ricovero, l'ufficio ricoveri, previo accordo telefonico tra la coordinatrice dell'assistenza e i sanitari del reparto inviante, concorda la data del ricovero.
Le analisi chimico-fisiche e microbiologiche sono assicurate da una convenzione con laboratorio analisi.
Sono inoltre state stabilite convenzioni con strutture esterne per effettuare consulenze specialistiche e indagini strumentali non disponibili presso il Presidio. I medici verificano con la dietista e la logopedista la presenza di disturbi disfagici, stabiliscono il programma alimentare per un adeguato apporto calorico e nutrizionale, concordano un'eventuale visita foniatrica.

Tempi di attesa

Possono variare a seconda della tipologia di ricovero. È opportuno informarsi periodicamente presso l'Ufficio Ricoveri.

In caso di ricovero

È necessario dotarsi di:

- carta d'identità, codice fiscale e tesserino sanitario;
- scarpe con suola in gomma, comode e chiuse, tuta da ginnastica, biancheria personale, asciugamani, necessario per la igiene personale, altre indicazioni verranno date dal personale di assistenza al momento dell'ingresso.

Il giorno del ricovero

Il giorno del ricovero il paziente viene accolto in reparto dal personale dell'assistenza e dal medico che provvedono alla sistemazione, alla prima visita ed all'apertura della documentazione clinica.

Un medico di reparto è a disposizione dei familiari per informazioni, previo appuntamento, da concordarsi con la coordinatrice infermieristica.

Orario di visita

Devono essere sempre rispettati gli orari di reparto. È consentito far visita agli ospiti tutti i giorni dalle ore 12 alle ore 13.30 e dalle 15.30 alle 20 nel rispetto degli orari di terapia e dei pasti.

Al di fuori di tale orario, in casi particolari, l'autorizzazione può essere richiesta al medico che ha in cura il paziente.

Pasti

I pasti vengo serviti nei seguenti orari:

- colazione dalle 7.30 alle 9
- pranzo dalle 12.30 - alle 13.30
- cena dalle 18.30 – alle 19.30

Il programma di ristorazione del Presidio prevede due menu, uno estivo, in vigore da aprile a settembre, ed uno invernale da ottobre a marzo. Nell'ambito di questi due menu principali sono previsti menu settimanali a rotazione.

Per ragioni organizzative e di programmazione della cucina la scelta del menu va fatta il giorno precedente mediante comunicazione al personale addetto.

In regime di normalità alimentare il paziente può liberamente scegliere quanto di suo gradimento nell'ambito del menu in vigore, salvo diversa prescrizione medica.

Gli accompagnatori dei paziente possono usufruire del bar collocato nell'area ristoro. La dietista in collaborazione con le logopediste definisce la dieta più appropriata per i pazienti disfagici.

Il Centro e la società incaricata della ristorazione osservano tutte le disposizioni previste dal *D. L.vo n. 755/97.*

Reparto di Degenza

Divieto di fumare

In tutti i locali del Presidio vige il divieto assoluto di fumare *(art.7 Legge 584 del 11.11.1975).*

Denaro ed oggetti preziosi

Si consiglia vivamente di non tenere in camera somme di denaro, oggetti di valore, telefonini, o altri dispositivi informatici. L'amministrazione non risponde di eventuali furti.

Parrucchiera/Barbiere

Un giorno alla settimana un parrucchiere è a disposizione dei degenti su richiesta, a pagamento e previo appuntamento. Per informazioni e prenotazioni rivolgersi al coordinatore dell'assistenza del reparto.

Permessi brevi

Sono autorizzati di volta in volta dal medico che ha in cura il paziente, vengono concessi solo per motivi sanitari (visite specialistiche, controlli radiografici, ecc…).

Assistenza religiosa

Ogni sabato alle 18 nella Cappella del Presidio si celebra la Messa. Il mercoledì pomeriggio don Valerio Andriano è a disposizione dei ricoverati. Le persone di altro credo religioso possono rivolgersi, per ogni esigenza, alla coordinatrice dell'assistenza.

Volontariato

La Fondazione promuove e valorizza la presenza e l'attività dei volontari che costituiscono una risorse preziosa e rappresentano un valido supporto all'assistenza dell'ospite garantita dagli operatori. I volontari forniscono un significativo supporto durante le varie attività svolte nel Centro, come nei vari momenti ricreativi, durante le gite o le uscite dal Centro.

Telefono

La struttura dispone di apparecchi telefonici pubblici variamente ubicati negli appositi spazi del Centro.

Distributori automatici di bevande e spuntini

Sono situati presso l'apposita area ristoro a piano terra. All'interno della struttura è presente un bar per degenti e visitatori. Gli orari di apertura sono consultabili presso l'area ristoro.

Rilascio copie cartelle cliniche

Dopo le dimissioni, a seguito di richiesta scritta, viene rilasciata copia della Cartella Clinica, agli aventi diritto, entro sette giorni dalla presentazione della stessa. La domanda va inoltrata presso l'Ufficio Ricoveri.

In caso di incendio

In ottemperanza alla normativa vigente, il Centro ha provveduto ad addestrare il personale a gestire gli interventi per l'evacuazione delle persone presenti in caso di incendio, avviandole attraverso i percorsi stabiliti verso le vie di fuga. Per ulteriore sicurezza e per facilitare il compito del personale, è opportuno che i degenti prendano visione dei percorsi di evacuazione, leggendo i quadri predisposti nei corridoi ai vari piani.

Attività ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale (RRF)

L'attività ambulatoriale presso il Centro viene svolta nelle seguenti tre sedi:

l'**Ambulatorio di Viale Settimio Severo,** che eroga le seguenti attività:

- ambulatorio di RRF 1° livello
- ambulatorio di Neurologia
- diagnostica per immagini di 1° livello.

L'**Ambulatorio "Don Gnocchi" di via Livorno 60** *(opera in ex art. 26),* che eroga le seguenti attività:

- ambulatorio di Recupero e Rieducazione Funzionale.

Il P**oliambulatorio "Don Gnocchi" di via Peyron 42,** che eroga le seguenti attività:

- ambulatorio di RRF 1° livello
- diagnostica per immagini di 1° livello.

L'attività è dedicata a pazienti adulti o in età evolutiva con patologie di natura neurologica ed ortopedica, affetti da disabilità complesse (interessanti più segmenti e/o organi e apparati) di recente insorgenza o modificabili a seguito di interventi riabilitativi, che richiedono un progetto riabilitativo individuale e a utenti affetti da menomazione/disabilità segmentarie e/o transitorie, modificabili e emendabili sulla base di un programma terapeutico riabilitativo.
Le attività di 1° livello integrano la rete delle attività di recupero e rieducazione funzionale assicurando a livello territoriale il completamento dell'iter riabilitativo di 2° livello, al fine di garantire e tutelare il percorso riabilitativo individualizzato.

A chi è rivolta

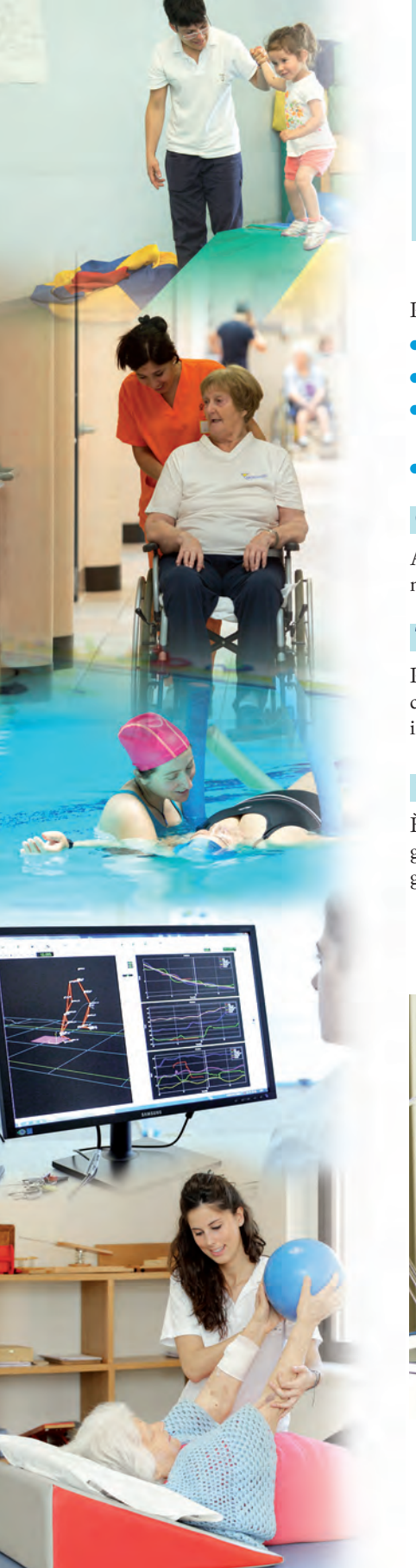
Il servizio si rivolge in particolare a pazienti con esiti di fratture, protesi articolari anche ad elevata complessità, esiti di recenti interventi chirurgici dell'apparato locomotore, lesioni del sistema nervoso periferico, esiti di gravi Cerebrolesioni acquisite (GCA) e di Cerebrolesione di varia origine (vascolare, anossica, traumatica o degenerativa) , patologie muscolo-scheletriche e dell'apparato locomotore a carattere cronico degenerativo, ai bambini con disturbi specifici dell'apprendimento, disturbi pervasivi dello sviluppo, disturbi fonetico-fonologici, ipoacusie prevalentemente secondarie ad interventi di impianti cocleari...

Composizione dell'équipe

- medici fisiatri
- coordinatore riabilitazione
- logopedisti
- psicologo
- medico foniatra
- fisioterapisti
- terapista occupazionale

Prestazioni erogate

- prima visita fisiatrica
- visita fisiatrica di controllo
- visita foniatrica
- laringoscopia endoscopica
- iniezione di sostanze terapeutiche nell'articolazione o nel legamento
- valutazione delle funzioni corticali superiori correlate al disturbo comunicativo per stesura piano di trattamento
- valutazione delle funzioni corticali superiori correlate al disturbo motorio-sensitivo per stesura piano di trattamento
- valutazione protesica
- valutazione dei disturbi motori sensitivi a minore disabilita' per stesura piano di trattamento
- valutazione dei disturbi motori-sensitivi a maggiore disabilita' per stesura piano di trattamento
- valutazione dei disturbi comunicativi a minore complessita' per stesura piano di trattamento
- valutazione dei disturbi comunicativi a maggiore complessita' per stesura piano di trattamento
- rieducazione dei disturbi motori-sensitivi a minore disabilita'
- rieducazione dei disturbi motori-sensitivi a maggiore disabilita'
- rieducazione strumentale dei disturbi motori sensitivi
- mobilizzazione della colonna vertebrale
- trattamento manuale per drenaggio linfatico o connettivale
- tecarterapia solo a pagamento
- bendaggio adesivo elastico
- bendaggio funzionale
- rieducazione dei disturbi comunicativi a minore complessita'
- rieducazione dei disturbi comunicativi a maggiore complessita'
- rieducazione delle funzioni corticali superiori correlate al disturbo comunicativo
- rieducazione delle funzioni corticali superiori correlate al disturbo motorio-sensitivo
- mesoterapia.



Attività ambulatoriale di Neurologia

Prestazioni erogate:

- visita neurologica
- visita neurologica di controllo
- elettromiografia semplice [emg] - analisi qualitativa o quantitativa per muscolo
- valutazione neuropsicologica (in solvenza)

Come si accede al servizio

Alle prestazioni ambulatoriali in art 25 si accede tramite impegnativa del medico di Medicina Generale

Tempi di attesa

Possono variare a seconda della tipologia di prestazione richiesta ed al codice priorità assegnato dal medico di medicina generale. È opportuno informarsi periodicamente presso il CUP.

Segreteria e prenotazioni visite

È necessario contattare il Centralino al numero 011 6303311 e seguire la guida verbale dalla quale si possono riceve informazioni a seconda delle esigenze.

Attività di diagnostica per immagini

Diagnostica per immagini

Il servizio di Radiologia del Presidio Sanitario Ausiliatrice è in grado di effettuare diverse tipologie di indagini diagnostiche, in relazione al quesito clinico.

La prescrizione degli esami viene effettuata dal medico di base per quanto riguarda i pazienti ambulatoriali esterni, e dal medico di reparto per quanto concerne i pazienti ricoverati, oppure direttamente dagli specialisti per quanto riguarda esami più specifici.
Il radiologo sceglie la metodica e la tecnica più idonee volte ad ottenere il maggior beneficio clinico con il minimo detrimento individuale, valutando anche la possibilità di utilizzare tecniche sostitutive non basate sull'impiego di radiazioni ionizzanti.

Radiologia tradizionale:

- tutti gli esami, compresi gli esami contrastografici del tubo digerente, anche a doppio m.d.c., ad esclusione dello studio seriato dell'intestino tenue, del clisma opaco e di quelli che prevedono iniezione endovenosa con mezzo di contrasto;
- tomografia lineare per lo studio delle malattie dell'apparato scheletrico, dell'addome, dell'apparato cardio-respiratorio e dell'apparato digerente mediante le diverse incidenze e con metodiche diverse in relazione al quesito clinico ed alle caratteristiche morfo-strutturali dell'organo o dell'apparato in esame.

Ortopantomografia con teleradiografia del cranio per lo studio delle malattie dentarie e i necessari rilevamenti per le cure ortodontiche con rappresentazione in termini reali 1:1, Tac Cone Beam per lo studio in 3D delle arcate dentarie con protocollo Dental Scan.

Terapia con onde d'urto con apparecchio per litotripsia.

Mammografia con possibilità di ingrandimento diretto d'immagine 1:1,8, per lo studio e la prevenzione delle malattie del seno.

Ecotomografia:

- ostetrica solo a pagamento
- della cute e del tessuto sottocutaneo
- del capo e del collo
- testicolare
- mammaria
- ecodoppler AA inferiori arterioso
- ecodoppler reni e surreni
- endocavitaria
- muscolo-tendinee
- dell'addome superiore ed inferiore
- osteoarticolare
- ecodoppler TSA
- ecodoppler distrettuale arterioso
- ecocardio

Segreteria e prenotazioni visite

È possibile prenotare le prestazioni via fax o via e-mail. Occorre in entrambi i casi inviare copia dell'impegnativa e proprio recapito telefonico. La risposta verrà inviata allo stesso numero di fax o alla stessa casella di posta elettronica da cui è partita la richiesta.

Fax: 011 6604425
E-mail: segr.ambulatoriale.to@dongnocchi.it

Servizio di Riabilitazione Domiciliare

Il servizio, in cui operano varie figure professionali tra medici, terapisti, logopedisti e psicomotricisti, fornisce visite e prestazioni riabilitative direttamente al domicilio del paziente. Opera (in regime di ex art. 26) su autorizzazione diretta dell'ASL di residenza del paziente e completa e/o integra il percorso riabilitativo di 2° e 1° livello al fine di assicurare e tutelare il percorsi riabilitativo individualizzato.

L'équipe è formata da:

- medici fisiatri
- coordinatore riabilitazione
- psicologi
- logopedisti
- medici foniatri
- terapisti occupazionali
- fisioterapisti
- psicomotricisti

A chi è rivolto

- Pazienti affetti da patologie ortopediche e neurologiche, anche in età evolutiva, che presentano gravi limitazioni dell'autonomia tali da impedire l'accesso diretto alle prestazioni ambulatoriali.
- Pazienti che necessitano di una riabilitazione mirata al reinserimento nell'ambiente domestico.

Patologie trattate in prevalenza

- Esiti di Grave Cerebrolesione Acquisita
- Esiti di cerebropatie vascolari.
- Sclerosi multipla, distrofie muscolari, morbo di Parkinson, esiti di lesioni midollari, neuropatie dell'età evolutiva.
- Esiti di frattura di femore.

Modalità di accesso

È necessaria la proposta di Percorso Riabilitativo Individuale (PPRI) autorizzato dall'ASL di residenza dell'assistito

Tempi di attesa

Possono variare a seconda della tipologia di prestazione e del codice di priorità. È opportuno informarsi periodicamente presso il CUP.

Centro unificato prenotazioni

È possibile contattare il Centralino al numero 011 6303311 e seguire la guida verbale dalla quale si possono riceve informazioni a seconda delle esigenze.

Oppure è possibile rivolgersi a:
segreteria trattamenti domiciliari (tel. 011 6303330)
e-mail: segr.domiciliare.to@dongnocchi.it

Il privato sociale dalla parte delle famiglie

Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus
Centro
S. Maria ai Colli
Presidio sanitario Ausiliatrice

In uno scenario caratterizzato da una costante riduzione delle risorse pubbliche destinate alla salute, con una popolazione sempre più longeva e con sempre più malati cronici, la Fondazione vuole continuare a garantire **servizi di qualità, all'altezza delle aspettative dei pazienti e delle loro famiglie, in maniera accessibile ed economicamente sostenibile**, anche attraverso forme di "privato sociale".

Tale strategia agisce secondo due direttive:

- **accoglienza**, da sempre valore imprescindibile di tutta l'opera di don Gnocchi, riconosciuta e apprezzata dai pazienti e dalle famiglie e diventata per coerenza elemento distintivo dell'intera Fondazione;
- **sostenibilità e accessibilità**, ampliando la propria offerta di privato sociale, con aree calmierate ma innovative di servizi per un numero sempre maggiore di persone e promuovendo la cultura dell'universalità dell'accesso alle cure presso Fondi e Assicurazioni ed Enti, anche grazie alla stipula di convenzioni per ricoveri e prestazioni ambulatoriali.

Il Centro "S. Maria ai Colli - Presidio sanitario Ausiliatrice" di Torino eroga in regime di privato sociale le seguenti prestazioni:

- **degenze riabilitative** (in ambito ortopedico e neuromotorio) in ambienti completamente ristrutturati e attrezzati con tecnologie all'avanguardia e comfort accurati;
- **trattamenti fisioterapici** per la cura dei disturbi del sistema muscolo-scheletrico (kinesiterapia, idrokinesiterapia, massoterapia e massaggio connettivale, massaggio linfodrenante, osteopatia, kinesiotaping, rieducazione posturale);
- **terapie fisiche strumentali** (ultrasuonoterapia, magnetoterapia, elettroterapia, tecarterapia);
- **visite mediche specialistiche**, valutazioni logopediche, valutazioni e trattamenti ortottici;
- **servizi domiciliari** come trattamenti fisioterapici, visite specialistiche, supporto infermieristico e psicologico.

Per informazioni e prenotazioni:
Ufficio Accoglienza Ricoveri: tel. 011 6303320 - email: segr.degenza.to@dongnocchi.it
Segreteria ambulatoriale: tel. 011 6303314 - email: segr.ambulatoriale.to@dongnocchi.it
Segreteria domiciliare: tel. 011 6303433 - e-mail: segr.domiciliare.to@dongnocchi.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico costituisce l'anello di congiunzione tra l'utente e il Presidio, assicurando attività finalizzate a:

- fornire informazioni agli utenti sui servizi e prestazioni erogate;
- ascoltare i problemi dell'utente, relativamente al rapporto con i servizi del Centro;
- ricevere osservazioni, proposte, reclami;
- dare tempestiva risposta per le segnalazioni di facile soluzione e predisporre l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dal regolamento interno.

L'Ufficio inoltre promuove iniziative tese ad ottimizzare la qualità dei servizi e ad un miglioramento del rapporto con gli utenti allo scopo di tendere alla personalizzazione, umanizzazione, orientamento della domanda ed assistenza degli utenti.

Informazione

In armonia con il principio di partecipazione, l'URP ha l'obiettivo di favorire l'informazione sui servizi erogati e sulle relative modalità di accesso. Particolare attenzione va alla rilevazione del gradimento dei servizi, per verificare costantemente il livello qualitativo dei servizi erogati.

Accoglienza e accompagnamento

All'informazione si accompagna l'obiettivo di garantire agli utenti "l'accoglienza", per favorire una relazione che limiti i disagi, consenta di esprimere i bisogni, accompagnando personalmente gli utenti, aiutando a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno del Presidio.

Reclami

Il Centro garantisce con l'URP la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche con la possibilità di sporgere reclamo in relazione ai servizi erogati. L'URP deve dare risposta immediata per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione, assicurando una risposta entro una settimana, secondo le procedure fissate dal regolamento interno. Il cittadino può presentare reclamo presso l'URP, compilando un apposito modulo, o contattando per telefono o mail il responsabile dell'Ufficio. La struttura prenderà in carico il reclamo e lo comunicherà all'utente entro 5 giorni lavorativi.

Indagini sulla soddisfazione dei cittadini

L'URP garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, promuovendo la somministrazione di questionari o indagini i cui risultati vengono resi pubblici e costituiscono strumenti di verifica per il miglioramento della qualità dei servizi.

Orario di apertura: martedì-mercoledì-giovedì, dalle ore 10 alle 12
Tel. 011 6303353
Email: servizio.urp.to@dongnocchi.it

Altri servizi

Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA)

SIVA è la più importante rete di **consulenza e ricerca affidabile e accessibile di sistemi tecnologici e ausili per la disabilità.**

- **SIVA** è un **Portale Internet** (www.portale.siva.it) che offre informazioni, guida e orientamenti riguardo agli ausili tecnici disponibili sul mercato. Tecnologie che aiutano a raggiungere una migliore autonomia, qualità di vita e partecipazione nella società.
- **SIVA** è una **servizio specializzato** in grado di fornire consulenze e valutazioni personalizzate per la scelta degli ausili anche grazie ad un allestimento in ambienti adattabili in cui è possibile vedere e sperimentare la soluzione più idonea e una videoteca contenente le immagini degli ausili
- **SIVA** ha a disposizione la banca dati della Sede Centrale SIVA MILANO. www.portale.siva.it

A chi è rivolto

I nostri interlocutori sono le persone disabili, gli anziani, i loro familiari, i fisioterapisti, i medici, il personale infermieristico, di assistenza ed educativo, gli studenti e tutti coloro che vogliono approfondire l'argomento.

Piscina per idrokinesiterapia

Al Centro è attiva una piscina terapeutica per i trattamenti riabilitativi rivolti sia ai pazienti ricoverati che in trattamento ambulatoriale. I trattamenti sono effettuati da terapisti specializzati, con la consulenza di medici fisiatri.

La vasca della piscina misura m 12 x 5, con tre livelli di profondità per graduare la spinta idrodinamica: m. 0,80 – 1,12 – 1,44. Sul lato corto della vasca è ricavata, incassata rispetto al pavimento, una fossa asciutta con tre oblò subacquei per l'osservazione dei pazienti in acqua.
L'accesso in acqua è previsto tramite una scala bagnata, completa di corrimano, collocata al di fuori del rettangolo della piscina, in modo da non costituire un ostacolo alle attività terapeutiche. E' inoltre possibile utilizzare il sollevatore idraulico, ruotante a 360°.

L'idrokinesiterapia è una tecnica che utilizza le proprietà fisiche dell'acqua ai fini riabilitativi. Il trattamento in acqua permette il carico progressivo, la mobilizzazione attiva protetta e il rilassamento del paziente, consentendogli il vantaggio di sperimentare il miglioramento delle proprie possibilità funzionali in immersione.

Per prenotazioni e informazioni è necessario rivolgersi al Centro Unico Prenotazioni (CUP):
Tel. 011 6303311
Fax 011 6604425

Diritti e doveri degli assistiti

Diritti dell'assistito

Rispetto della dignità umana

Il paziente ha il diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto delle proprie convinzioni religiose.
Ha diritto inoltre ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e interpellato con il "Lei".

Informazioni

Il paziente ha il diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alle terapie proposte, alla prognosi, nonché alla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguiti in altre strutture.
In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono contenere anche possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento proposto.
Il paziente ha diritto, inoltre, ad identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura; a tal proposito tutto il personale ha ben visibile il nome e la qualifica.
Nei casi in cui non fosse possibile l'identificazione, l'utente può per iscritto chiedere alla Direzione Sanitaria che segnali il problema alla Amministrazione.

Riservatezza

Il paziente durante il ricovero ha il diritto al rispetto e alla riservatezza. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale.
Il personale medico assicura la propria disponibilità al colloquio con i congiunti del paziente, in fasce orarie prestabilite e rese note.

Reclamo

Il cittadino ha il diritto di proporre soluzioni o reclami che vengono tempestivamente presi in considerazione cui segue una risposta preliminare entro 5 giorni lavorativi.

Responsabilità e collaborazione

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

Informazione

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

Rispetto

Il paziente ha il dovere di rispettare il personale sanitario e non, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo questi patrimonio di tutti.
Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è tenuto al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

Sicurezza

Sono sconsigliate le visite nel Presidio da parte di bambini minori di anni 12.
Situazioni eccezionali potranno essere prese in considerazione dal personale medico di reparto.
Per motivi di sicurezza, ai ricoverati, è vietato uscire dalla struttura. Fanno eccezione casi particolari espressamente autorizzati dal medico curante.

Privacy - Rispetto della riservatezza

Al momento dell'accettazione viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal regolamento UE n 679/2016 (GDPR)

Ai sensi della legge, il trattamento dei dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e i diritti dei pazienti. I dati forniti serviranno per rilevare lo stato di salute, per fini amministrativi e saranno conservati negli archivi del Presidio.

I dati saranno comunicati, in base alle norme vigenti e per quanto di competenza, alle Aziende Sanitarie Locali e, dietro specifica richiesta, all'autorità giudiziaria e ad ogni altro Ente avente diritto per legge o regolamento.

Il paziente ha specifici diritti riconosciuti dalla legge, tra cui quelli di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la loro comunicazione in forma comprensibile; di conoscere l'origine dei dati e la logica e finalità su cui si basa il loro trattamento; di ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione dei dati; di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante la degenza, la diagnosi, le terapie.

Consenso informato

Gli utenti del Centro hanno pieno diritto a essere informati delle procedure diagnostiche e terapeutiche che riceveranno nel corso del ricovero.

Per una completa informazione, l'utente ha il diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene necessari da parte del personale medico, infermieristico e riabilitativo, secondo le rispettive competenze, il personale sanitario conserva sul diario clinico o di trattamento traccia scritta delle informazioni date.

Impegni per la qualità

Obiettivi e programmi

La Fondazione Don Carlo Gnocchi ha scelto di sottoporre il proprio Sistema di Gestione alla valutazione periodica di un Ente esterno che ne valuta efficienza ed efficacia in riferimento alla norma internazionale ISO 9001:2008.

Gli impegni ed i macro obiettivi per la Qualità sono espressi nella Carta dei Valori di Fondazione; qui trova il suo fondamento anche la politica della qualità, il cui cardine è da ricercarsi nell'approccio di presa in carico globale della persona, basato sullo spirito di servizio, sull'attenzione ai suoi bisogni, la capacità di gestire le fragilità, le debolezze e le sofferenze.

Ne discendono in particolare tre macro obiettivi comuni a tutte le attività svolte in Fondazione:

1. Promuovere la centralità della persona, salvaguardarne la dignità e valorizzarne le potenzialità

La conduzione di ogni attività e processo pone al centro la persona, intendendo con questo l'attenzione all'utente/ospite, al paziente interno e alle persone che a diverso titolo prestano opera per l'organizzazione.

L'attenzione all'utente si manifesta attraverso la ricerca continua delle risposte ai suoi bisogni espliciti e impliciti di metodologie e approcci efficaci, appropriati e sicuri.

L'attenzione si manifesta attraverso la disponibilità, la collaborazione e lo spirito di servizio e il porre l'interesse finale del risultato prima di ogni considerazione ed interesse personale.

Importante è l'attenzione alle risorse umane, tesa a liberare la capacità e l'iniziativa del singolo, valorizzare la capacità progettuale delle varie aggregazioni operative, dai Centri alle singole unità di offerta.

2. Perseguire il miglioramento continuo, ricercare l'eccellenza

Lo stile di lavoro che caratterizza la Fondazione Don Gnocchi in ogni sua attività si esplicita attraverso l'individuazione di "elementi distintivi", legati sia ai processi gestionali trasversali, che a quelli di erogazione di prestazioni e servizi.

Gli "elementi distintivi" devono diventare le caratteristiche operative d'azione, che traducono nel fare quotidiano i principi etici, i valori e i contenuti professionali della Fondazione.

Fondamentale è l'approccio ai processi di erogazione di prestazioni e servizi improntato al rifiuto della logica dell'autoreferenzialià, allo sviluppo di sistemi diffusi di autovalutazione e valutazione fra pari, e aperto al confronto con l'esterno.

In tale contesto si inseriscono i processi di accreditamento istituzionale quali garanzia della presenza di livelli organizzativi che consentono di erogare con sicurezza e qualità i servizi sanitari.

3. Richiedere l'integrità dei comportamenti

L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla Fondazione, anche nella veste di prestatore d'opera occasionale e fornitore, deve essere improntato al rispetto delle regole interne ed esterne e all'applicazione nella pratica quotidiana dei valori che distinguono l'organizzazione.

Impegni per la qualità

Progetti per la qualità

Secondo una visione sistematica e per processi, l'organizzazione in tutto il suo complesso provvede a definire obiettivi ed a misurarne il raggiungimento e l'efficacia.

Vengono pertanto costantemente monitorati:

- il grado in cui l'organizzazione soddisfa i requisiti dei clienti, delle controparti istituzionali (comprendendo leggi e norme), del sistema di Fondazione, della norma di riferimento e risponde alle specifiche organizzative e gestionali dell'organizzazione;
- la capacità dell'organizzazione di soddisfare i bisogni espliciti ed impliciti dei propri clienti, e delle parti interessate in genere;
- la capacità di raggiungere gli obiettivi che l'organizzazione si è posta;
- le modalità di gestione dei propri processi principali e di supporto;
- la capacità di governo dell'organizzazione, in particolare la tenuta sotto controllo delle non conformità;
- e degli eventi indesiderati, la capacità di gestione dei problemi insorti e la loro risoluzione;
- la capacità di individuare anticipatamente le condizioni di rischio e prevenire l'insorgenza di incidenti.

Relazione sullo stato degli standard

Il Centro garantisce la verifica dell'attuazione degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

Indagini sulla soddisfazione dei pazienti e degli assistiti

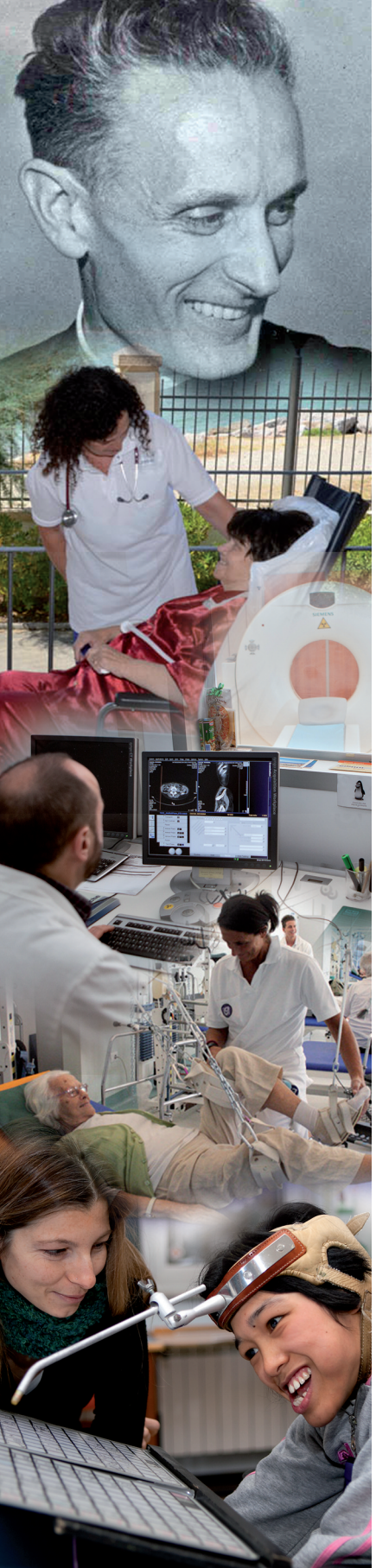
Il Centro garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei pazienti, promuovendo la somministrazione di un questionario, opportunamente predisposto. I risultati di tale indagine formeranno oggetto di rapporti, da rendere pubblici in un momento successivo.

Colloqui con i familiari

Ove necessario, viene fornito sostegno emotivo alla famiglia attraverso un intervento mirato: dopo un'adeguata informazione sulla situazione familiare, il professionista incaricato valuta ed eventualmente interviene sull'atteggiamento.

Rischio clinico

In ottemperanza alla normativa nazionale e regionale la Direzione ha definito l'organizzazione per la gestione del rischio clinico e la sicurezza del paziente prevedendo un sistema di coordinamento aziendale per le attività connesse al rischio clinico. Per questo sono stati definiti i ruoli e le responsabilità a livello di azienda, in ciascun presidio ed in ciascuna struttura organizzativa in accordo con le linee operative definite dal Centro regionale per il rischio clinico e la sicurezza del paziente.



La Fondazione Don Gnocchi in Italia

Istituita nel secondo dopoguerra dal beato don Carlo Gnocchi per assicurare cura, riabilitazione e integrazione sociale ai mutilatini, la Fondazione ha progressivamente ampliato nel tempo il proprio raggio d'azione. Oggi continua ad occuparsi di bambini e ragazzi portatori di handicap, affetti da complesse patologie acquisite e congenite; di pazienti di ogni età che necessitano di riabilitazione neuromotoria e cardiorespiratoria; di persone con sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, morbo di Parkinson, malattia di Alzheimer o altre patologie invalidanti; di anziani non autosufficienti, malati oncologici terminali, pazienti in stato vegetativo prolungato. Intensa, oltre a quella sanitario-riabilitativa, socio-assistenziale e socio-educativa, è l'attività di ricerca scientifica e di formazione ai più diversi livelli. È riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (Irccs), segnatamente per i Centri di Milano e Firenze. In veste di Organizzazione Non Governativa (Ong), la Fondazione promuove e realizza progetti a favore dei Paesi in via di sviluppo.

PRESIDIO NORD 1

IRCCS S. Maria Nascente
Via Capecelatro, 66
Milano - tel. 02.403081

Istituto Palazzolo-Don Gnocchi
Via Don Palazzolo, 21
Milano - tel. 02.39701

Centro Peppino Vismara
Via dei Missaglia, 117
Milano - tel. 02.89.38.91

Centro Multiservizi
Via Galileo Ferraris, 30
Legnano (MI) - tel. 0331.453412

PRESIDIO NORD 2

Centro E. Spalenza-Don Gnocchi
Largo Paolo VI
Rovato (BS) - tel. 030.72451

Centro S. Maria al Castello
Piazza Castello, 22
Pessano con Bornago (MI) - tel. 02.955401

Centro S. Maria delle Grazie
Via Montecassino, 8
Monza - tel. 039.235991

PRESIDIO NORD 3

Centro Girola-Don Gnocchi
Via C. Girola, 30
Milano - tel. 02.642241)

Centro Ronzoni Villa-Don Gnocchi
Viale Piave, 12
Seregno (MB) - tel. 0362.323111

Centro S. Maria alla Rotonda
Via privata d'Adda, 2
Inverigo (CO) - tel. 031.3595511

PRESIDIO NORD 4

Centro S. Maria al Monte
Via Nizza, 6
Malnate (VA) - tel. 0332.86351

Centro S. Maria alle Fonti
Viale Mangiagalli, 52
Salice Terme (PV) - tel. 0383.945611

PRESIDIO NORD 5

Centro "S. Maria ai Colli
Presidio sanitario Ausiliatrice"
Viale Settimio Severo, 65
Torino - tel. 011.6303311

PRESIDIO CENTRO 1

IRCCS Don Carlo Gnocchi
Via Di Scandicci 269 - Loc. Torregalli
Firenze - tel. 055.73931

Centro S. Maria alla Pineta
Via Don Carlo Gnocchi, 24
Marina di Massa (MS) - tel. 0585.8631

Centro Don Gnocchi
Via delle Casette, 64
Colle Val d'Elsa (SI) - tel. 0577.959659

Polo specialistico riabilitativo
Ospedale S. Antonio Abate
Via Don Carlo Gnocchi
Fivizzano (MS) - tel. 0585.9401

Polo Riabilitativo del Levante ligure
Via Fontevivo, 127
La Spezia - tel. 0187.5451

PRESIDIO CENTRO 2

Centro S. Maria ai Servi
Piazzale dei Servi, 3
Parma - tel. 0521.2054

Centro E. Bignamini-Don Gnocchi
Via G. Matteotti, 56
Falconara M.ma (AN) - tel. 071.9160971

PRESIDIO CENTRO 3

Centro S. Maria della Pace
Via Maresciallo Caviglia, 30
Roma - tel. 06.330861

Centro S. Maria della Provvidenza
Via Casal del Marmo, 401
Roma - tel. 06.3097439

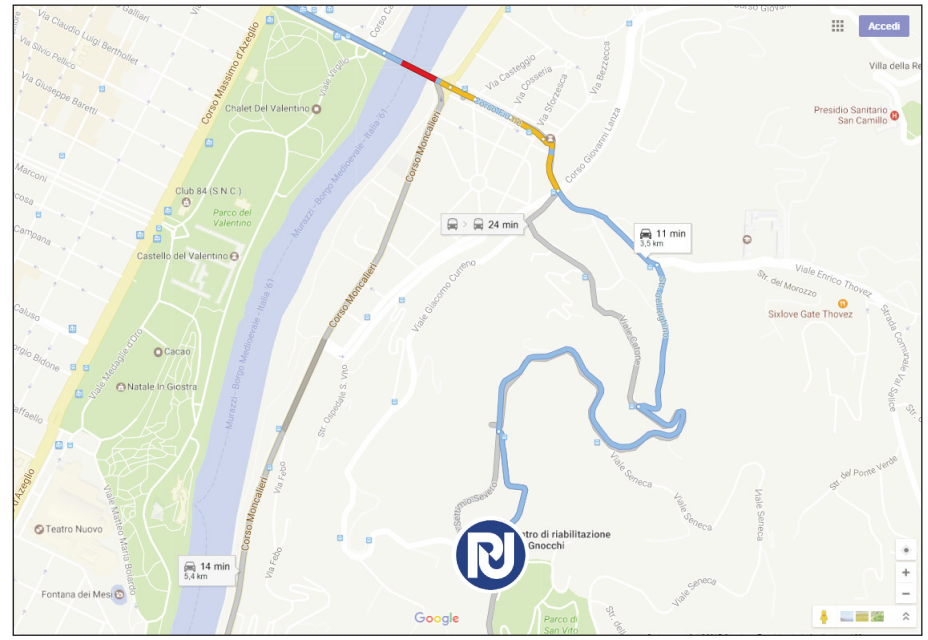
PRESIDIO CENTROSUD

Polo specialistico riabilitativo
Ospedale civile G. Criscuoli
Via Quadrivio
Sant'Angelo dei Lombardi (AV)
tel. 0827.455800

Centro S. Maria al Mare
Via Leucosia, 14
Salerno - tel. 089.334425

Centro Gala-Don Gnocchi
Contrada Gala
Acerenza (PZ) - tel. 0971.742201

Polo specialistico riabilitativo
Presidio Ospedaliero ASM
Via delle Matine
Tricarico (MT) - tel. 0835.524280



COME RAGGIUNGERE IL CENTRO "S. MARIA AI COLLI"

Se si utilizza l'auto si può raggiungere il presidio da corso Vittorio Emanuele II, proseguire per corso Fiume, piazza Crimea e quindi svoltare a destra in corso Lanza e subito a sinistra. Procedere da via Gatti per viale Settimio Severo fino alla destinazione.

Con i mezzi pubblici è possibile raggiungere il Presidio con l'autobus n° 73 che transita ogni ora e parte con partenza da piazza Gran Madre di Dio o da piazza Zara.

È consigliabile consultare l'orario del passaggio sul sito della GTT.

Fondazione
Don Carlo Gnocchi
Onlus

Sede legale - Presidenza: 20121 MILANO
piazzale R. Morandi, 6 (tel. 02 40308.900)

Direzione Generale: 20162 MILANO
via C. Girola, 30 (tel. 02 40308.703)

Consiglio di Amministrazione:
Vincenzo Barbante *(presidente)*,
Luigi Macchi *(vicepresidente)*,
Marco Campari, Rosario Bifulco,
Giovanna Brebbia, Rocco Mangia,
Mario Romeri

Collegio dei Revisori:
Raffaele Valletta *(presidente)*,
Adriano Propersi, Claudio Sottoriva

Direttore Generale: Francesco Converti

Centro
S. Maria ai Colli
Presidio sanitario Ausiliatrice

Viale Settimio Severo 65
10133 TORINO
tel. 011 6303311
fax 011 6604425
email: presidioausiliatrice@dongnocchi.it

www.dongnocchi.it