



Cure Domiciliari C-DOM

**Centro
S. MARIA DELLE GRAZIE
Monza**

CARTA DEI SERVIZI

Indice

“Amis, ve raccomandì la mia baracca...” pag. 3

Il Centro “S. Maria delle Grazie”

| | |
|---|---------|
| ● Il Centro oggi | pag. 6 |
| ● Il Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) | pag. 8 |
| - Informazioni generali sul servizio | |
| - Destinatari del servizio | |
| - Modalità e tempi di erogazione | |
| - Caratteristiche dell'assistenza | |
| - Informazioni utili per gli assistiti e caregiver | |
| - Equipe, orari, rette, liste d'attesa, dimissioni, rilascio documentazione | |
| - Gestione lista d'attesa | |
| - Dimissione | |
| - Rilascio documentazione sanitaria | |
| ● Tutela e partecipazione | pag. 15 |
| ● Standard di qualità | pag. 16 |
| ● Diritti e doveri degli assistiti | pag. 18 |

I Centri della Fondazione Don Gnocchi pag. 20

La Carta dei Servizi del Centro “S. Maria delle Grazie” è periodicamente revisionata e aggiornata.

Revisione 05 del 10/12/2025.

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

“Amis, ve raccomandì la mia baracca...”
Don Carlo Gnocchi

“Amis, ve raccomandì la mia baracca”: è la raccomandazione che sul letto di morte, **don Carlo Gnocchi - oggi beato** - ha rivolto a quanti gli stavano accanto. Oltre mezzo secolo dopo, quell'esortazione è una vera e propria sfida che vede la Fondazione sempre più impegnata, in Italia e nel mondo, **al servizio e in difesa della vita**. È un monito importante, una promessa che va mantenuta nel tempo! Questo fiducioso messaggio è un appello all'intelligente e rinnovata collaborazione per tracciare il perimetro di una motivata appartenenza alla **“famiglia” della Fondazione**.

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

Nella pluralità delle sue strutture, la Fondazione si prende cura di persone colpite da eventi invalidanti, conge-



niti 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. Opera in **9** diverse Regioni Italiane con oltre cinquanta strutture tra Centri ed Ambulatori territoriali. 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



Presidi e Centri
della Fondazione
Don Gnocchi in Italia

Il Centro “S. Maria delle Grazie”

Gentile signora, egregio signore,

lo spirito che muove la nostra organizzazione è costantemente orientato alla concreta realizzazione dei valori del nostro fondatore, il beato Don Carlo Gnocchi. Don Carlo ha sempre messo al centro l'individuo. Viene prima la persona della sua malattia.

La missione del Centro Santa Maria delle Grazie è quello di offrire una équipe multidisciplinare (composta da medici, infermieri, operatori socio-sanitari, psicologi, fisioterapisti) in grado di rispondere ad un bisogno.

Il bisogno parte da un dolore globale percepito dalla persona: fisico (del corpo) e psicologico (dell'anima).

La cura è rivolta alla persona malata e alla famiglia che lo circonda e che soffre insieme a lei.

L'assistenza è contemplata al domicilio, dove la persona può continuare a vivere insieme ai propri cari che diventano parte integrante dell'équipe, oppure residenziale, in Hospice, dove, con i propri cari, potrà trovare un'altra famiglia pronta ad accoglierla.

Il nostro obiettivo è la cura che mette al centro la persona. La cura parte dall'ascolto dei desideri di un'anima consapevole con cui cercheremo di migliorare la qualità e la dignità della vita fino alla fine.

Cosa ci fa più paura nell'affrontare la malattia? Probabilmente la solitudine. Noi, con la massima umiltà, cerchiamo di esserci.

Dott.ssa Francesca Galbiati
Responsabile Centro S. Maria Delle Grazie



L'inaugurazione dell'Hospice “S. Maria delle Grazie” di Monza, avvenuta nel dicembre del 1999.

«Condividere la sofferenza è il primo passo terapeutico».

Don Carlo Gnocchi, discorso ai medici, 1954

Inaugurato nel dicembre 1999, alla presenza dell'allora arcivescovo di Milano, cardinale Carlo Maria Martini, il Centro “S. Maria delle Grazie” della Fondazione Don Gnocchi - una delle esperienze pilota nel Paese - costituisce una risposta ai bisogni socio-sanitari delle persone attraverso:

Servizi di Cure Palliative

- **un servizio di cure palliative in regime residenziale “Hospice”** accreditato e contrattualizzato per 20 posti letto con ATS Brianza per malati gravi e terminali, con camere singole ed una dotazione di personale socio-sanitario, integrata dall'opera di numerosi di volontari, opportunamente preparati e costantemente aggiornati;
- **un servizio di Cure Palliative Domiciliari (CP-DOM)** accreditato e contrattualizzato con ATS Brianza, finalizzato alla presa in carico dei malati in **fase terminale presso la loro abitazione**; la scelta terapeutica non cambia rispetto ad un ricovero in struttura;

Servizi Domiciliari

- **un servizio di Cure Domiciliari (C-DOM)** che si colloca nella rete dei servizi sociosanitari territoriali assicurando la **continuità tra ospedale e territorio** finalizzato a garantire alle persone **non autosufficienti e in condizioni di fragilità**, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti infermieristici e riabilitativi in presenza di Piano Riabilitativo Individuale (PRI).

Hospice “S. Maria delle Grazie”

Via Montecassino 8
20900 Monza (MB)

Centralino: tel. 039 235991

Segreteria amministrativa - URP: tel. 039 23599231

C-DOM assistenza domiciliare integrata: tel. 039 23599235
Email: adi.monza@dongnocchi.it

Sito internet: www.dongnocchi.it

Struttura organizzativa

Responsabile C-DOM

Francesca Galbiati

Servizio Front Office/Segreteria

Veronica Zigno – Fabio Alaimo – Michela Piazzolla

Servizio Segreteria/URP

Graziella Costa

Responsabile Qualità e Accreditamento

Nadia Taverna

Responsabile Medico C-DOM

Francesca Galbiati

Responsabile Infermieristico/Care Manager

Catia Marigliani

L'équipe multidisciplinare del Servizio di Cure Domiciliari è composta da: medico, psicologo, infermieri/Case Manager, OSS, fisioterapista e assistente sociale.

I servizi territoriali del Centro Santa Maria delle Grazie cui afferisce 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 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 Gnocchi Onlus - di Monza, per l'erogazione di Vouchers Socio-Sanitari e per le Cure Palliative Domiciliari (DGR XII/30 del 23/03/2023).

Il Servizio di Cure Domiciliari di Fondazione Don Gnocchi, come da DGR XII/2984 del 09/09/2024, opera nell'ambito territoriale di ATS BRIANZA, nei distretti di:

- Carate Brianza;
- Desio;
- Vimercate;
- Monza;
- Seregno.

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

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.

Il Servizio di Cure Domiciliari (C- DOM)

Informazioni generali e descrizione del servizio

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 Servizio Sanitario Regionale (SSR), 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 modello di cure domiciliari di Regione Lombardia, attraverso idonei strumenti di valutazione multidimensionale — gestiti in contesti multi professionali (EVM distretti ASST, MMG, Casa di 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 il Servizio eroga cure domiciliari, con percorsi differenziati a seconda del bisogno assistenziale, articolare nei seguenti livelli:

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

La Centrale Operativa (CO) del servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) si trova presso il Centro Santa Maria delle Grazie di Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS, in via Montecassino, 8 a Monza.

Destinatari del servizio, criteri e modalità per la presa in carico (PIC)

Le Cure Domiciliari (C-DOM) di base e le Cure Domiciliari integrate (ADI) si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia di qualunque età e che necessitano di ricevere cura e assistenza al proprio domicilio.

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 rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta (MMG/PdLS) oppure al Medico Specialista.

Al richiedente verrà trasmesso, da parte dell'ASST di riferimento, l'elenco degli enti erogatori accreditati tra cui scegliere quello a cui rivolgersi per l'attivazione del servizio. Effettuata la propria scelta è necessario contattare telefonicamente l'ente erogatore scelto, per verificare la possibilità di attivare il servizio nei tempi standard e coerentemente ai bisogni della persona richiedente.

Il servizio C-DOM dà diritto all'erogazione di prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali, medico specialistiche erogate presso il proprio domicilio. Il numero delle prestazioni può variare in ragione dell'eventuale complessità del caso.

Modalità e tempi di erogazione del servizio e prestazioni erogate

Il Servizio C-DOM 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 nella definizione del Piano Assistenziale 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, di norma, le attività di Cure Domiciliari:

- 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;
- dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 20:00, per le attività di riabilitazione.

Nel corso del primo accesso al domicilio, gli Operatori, provvederanno alla raccolta della documentazione necessaria per redigere il Piano Individuale (PI) ed il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Nota bene: negli orari di chiusura della Centrale Operativa è attivo un sistema di segreteria telefonica contattabile al n. 335 1480097.

Il Servizio di Cure Domiciliari (C- DOM)

Caratteristiche dell'assistenza C-DOM: prestazioni erogate

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 Medicina Generale (MMG) o con il Pediatra di Libera Scelta (PdLS).

| | |
|---|---|
| 1. Assistenza medico-specialistica | <ul style="list-style-type: none"> ● La valutazione delle problematiche sanitarie può prevedere l'intervento specialistico del geriatra, del fisiatra, dello psicologo, del palliativista, del chirurgo generale, del nefrologo e dell'anestesista, che sono disponibili anche a supporto del medico di medicina generale. In caso di necessità è possibile il ricorso a consulenze di altri specialisti. |
| 2. Assistenza infermieristica | <ul style="list-style-type: none"> ● 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 |
| 3. Assistenza riabilitativa | <ul style="list-style-type: none"> ● Rieducazione motoria e respiratoria ● Addestramento all'uso di protesi e ausili ● Addestramento del paziente e dei famigliari |
| 4. Assistenza di base alla persona | <ul style="list-style-type: none"> ● Igiene personale e bagno ● Mobilizzazione ● Supervisione all'alimentazione artificiale ● Cura dell'abbigliamento e della persona ● Addestramento al caregiver, assistenti famigliari |
| 5. Case Manager | <ul style="list-style-type: none"> ● 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. |

Informazioni utili per le persone assistite e per i Caregiver

- 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 familiari. Sono adottate modalità operative di vigilanza per garantire un'operatività dei professionisti sanitari rispettosa della dignità e della specificità delle persone assistite. La persona assistita 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, la persona assistita, i familiari e gli assistenti familiari, 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 familiari/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, in quanto comprende 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 Cure Domiciliari, 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 loro compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, ecc.). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni elargizione. Si invita a segnalare ai Coordinatori i comportamenti impropri.

Il Servizio di Cure Domiciliari (C- DOM)

- 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.

L'équipe multidisciplinare

L'équipe multidisciplinare è composta da: medici, psicologo, infermieri/Case Manager, OSS, fisioterapista e assistente sociale.

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 della normativa vigente.

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.

Orari e programmazione del servizio

Tramite il Servizio di segreteria è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso al Servizio di Cure Domiciliari; il Servizio di Segreteria si occupa anche dell'attivazione e dell'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; i recapiti telefonici di riferimento sono i seguenti:

- 039 235991 (centralino);
- 039 23599235 (diretto servizio Cure Domiciliari);
- 335 1480097 (cellulare di riferimento Cure Domiciliari) con servizio di segreteria telefonica.

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

Rette applicate

Il servizio erogato non comporta la partecipazione alla spesa da parte del cittadino che ne fruisce.

Definizione e gestione della lista d'attesa

Nel caso in cui non sia possibile attivare il servizio di Cure Domiciliari nei tempi previsti (entro 72 h.) il richiedente viene sempre informato sui tempi necessari per accogliere la sua richiesta e/o orientato alla scelta di eventuale altro erogatore accreditato, laddove le tempistiche di attivazione non siano compatibili con il bisogno espresso.

Per la gestione della lista di attesa i criteri individuati dal servizio sono:

- esito della valutazione del caso in relazione alla gravità delle condizioni di salute del richiedente;
- ordine cronologico di presentazione della domanda.

Dimissioni, sospensione del servizio e trasferimento dell'assistito

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.

Il Servizio di Cure Domiciliari (C- DOM)

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.

Sospensione temporanea del servizio

In caso di sospensione del servizio per ricovero ospedaliero o per altri motivi, è necessario darne tempestiva comunicazione facendo riferimento ai recapiti telefonici già indicati.

In caso di sospensione temporanea del servizio superiore ai 15 gg. il servizio dovrà essere obbligatoriamente chiuso, ma potrà eventualmente essere riattivato in un secondo momento rifacendo la procedura di attivazione con il MMG/PLS.

Per l'eventuale riattivazione, la persona assistita ed i suoi familiari, dovranno rivolgersi al medico di riferimento (MMG/PdLS, Medico Specialista, ecc.) per attivare un nuovo percorso di Cure Domiciliari, come specificato al paragrafo Destinatari del Servizio, criteri e modalità per la presa in carico.

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 e rilascio della documentazione socio sanitaria

Con richiesta scritta, mediante apposito modulo, la prima copia del Fascicolo socio assistenziale e sanitario (FaSAS), o parte di esso, può essere richiesta dagli aventi diritto via e-mail all'indirizzo info.monza@dongnocchi.it,

La documentazione sarà disponibile per il ritiro entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta presso la segreteria del Centro.

Tutela e partecipazione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

- fornire informazioni agli utenti su servizi e prestazioni erogate
- ricevere osservazioni, proposte, reclami ed elogi.

L'URP promuove, inoltre, iniziative mirate ad ottimizzare la qualità dei servizi, a migliorare il rapporto con gli ospiti allo scopo di migliorare sempre la personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza e ad orientare la domanda.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è attivo:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle 16.00.

Il numero di telefono è 039 23599231.

Consenso informato alle cure

Il consenso informato è l'espressione della volontà della persona assistita che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico previsto. Il consenso informato viene raccolto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra il curante e l'assistito; 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. La persona sarà comunque informata 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.

Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi e nelle modalità di erogazione, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le diverse modalità disponibili: revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi pubblicata sul sito WEB dell'Ente Gestore), comunicazioni in forma scritta, pubblicazioni sul Portale della Fondazione Don Gnocchi (www.dongnocchi.it) alla pagina dedicata al Centro Santa Maria delle Grazie di Monza.

Standard di accreditamento

Il Servizio di C-DOM è autorizzato all'esercizio e accreditato da Regione Lombardia, attraverso l'attività di verifica del possesso dei requisiti richiesti da parte dell'ATS competente per territorio. ATS Brianza svolge, inoltre, attività di verifica e controllo per il mantenimento degli applicabili requisiti di esercizio e accreditamento. Tali attività di verifica e di controllo sono riferite anche all'appropriatezza delle prestazioni erogate.

Customer Satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dagli operatori del servizio UCP-DOM; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento e affissi nei locali della Centrale Operativa del Servizio di Cure Domiciliari (Centro S. Maria delle Grazie).

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.

Formazione continua del personale (dipendenti e liberi professionisti)

L'Ente Gestore definisce, con frequenza annuale, un piano di formazione e aggiornamento del personale per assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori.

I contenuti del piano di formazione vengono definiti sulla base delle esigenze specifiche per l'utenza assistita.

Attenzione particolare viene riservata, anche in funzione della missione dell'Ente Gestore, alle tematiche relative all'umanizzazione delle cure.

Per il personale che opera in libera professione, l'Ente Gestore, verifica ed acquisisce la documentazione comprovante la formazione e l'aggiornamento svolti in relazione all'attività prestata.

Trattamento dei dati personali e riservatezza (Privacy)

Il Centro assicura che la raccolta e gestione dei dati personali 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 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.

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 in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.



Diritti e doveri degli assistiti (per servizi a domicilio)

I diritti della persona assistita

Rispetto della dignità umana

La persona ha diritto di ricevere cure premurose e assistenza, sempre nel rispetto delle proprie convinzioni religiose e/o filosofiche.

Informazione e consenso al trattamento sanitario

La persona ha diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili in merito alla propria condizione di salute, alla diagnosi, alle terapie proposte, alla prognosi, nonché alla possibilità di indagini e trattamenti alternativi.

Ha diritto, inoltre, a poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura; a tal proposito tutto il personale che opera a domicilio porta un cartellino identificativo che riporta nome e qualifica.

Nei casi in cui non fosse possibile l'identificazione, l'utente può segnalare il problema alla Direzione Sanitaria del Centro.

Consenso informato

Le persone hanno pieno diritto a essere informate in merito alle procedure diagnostiche e terapeutiche proposte. Lo strumento per accettare liberamente o rifiutare le proposte formulate dai medici è costituito dal modulo di “consenso informato”. Per una completa informazione, l'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene necessari da parte del personale medico, infermieristico e riabilitativo, secondo le rispettive competenze.

Riservatezza

La persona assistita al proprio domicilio ha diritto al rispetto e alla riservatezza. La conoscenza del suo stato di salute è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale e al rispetto della vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali. Il personale sanitario assicura la propria disponibilità al colloquio con i congiunti, in fasce orarie prestabilite e rese note in precedenza.

Reclami ed enomi

Il cittadino ha il diritto di esporre un reclamo, nel momento in cui si ritiene parzialmente soddisfatto o insoddisfatto del servizio ricevuto. I reclami eventualmente ricevuti saranno esaminati da parte della Direzione del servizio e, alla persona che l'ha esposto, sarà fornito un riscontro entro un tempo massimo di 30 giorni.

Ugualmente prevista è la possibilità di trasmettere il proprio apprezzamento per il servizio ricevuto.

I doveri della persona assistita

Responsabilità e collaborazione

La persona assistita ed il suo *Caregiver*, durante il periodo di presa in carico, sono invitati ad avere un comportamento sempre responsabile, caratterizzato dalla volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni inutilmente ed ulteriormente critiche, nel corso delle visite da parte degli Operatori. Devono inoltre fornire informazioni complete e precise sulla condizione di salute della persona assistita e sulla sua evoluzione. Sono inoltre chiamati a comunicare, sempre per tempo, eventuali imprevisti che possano incidere sulla programmazione delle attività a domicilio (ricoveri in Ospedale, visite strumentali, ecc.).

Rispetto

La persona assistita ed il suo *Caregiver* sono responsabili dei farmaci e degli ausili loro forniti. Gli ausili, in particolare, dovranno essere utilizzati secondo le indicazioni fornite dagli Operatori.

Si specifica inoltre che, eventuali farmaci forniti al domicilio, dovranno essere conservati, utilizzati ed eventualmente smaltiti secondo le indicazioni dagli Operatori e sotto l'esclusiva responsabilità del Caregiver.

A vertical collage of four images. The top image is a black and white portrait of a smiling man with short, dark hair. The second image shows a nurse in a white uniform attending to a patient lying in a hospital bed. The third image shows a doctor in a white coat looking at a computer monitor displaying medical scans. The bottom image shows a woman wearing a head-mounted display (HMD) and looking at a laptop screen.

AREA TERRITORIALE NORD

Via Capecelatro, 66
Milano - tel. 02.403081
Ambulatori: Sesto San Giovanni,
Cologno Monzese, Bollate, Nerviano,
Canegrate, Santo Stefano Ticino,
Lodi, Casalpusterlengo

Via dei Missaglia, 117
Milano - tel. 02.89.38.91

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

Largo Paolo VI
Rovato (BS) - tel. 030.72451

Sanitario Ausiliatrice
Viale Settimio Severo, 65
Torino - tel. 011.6303311
Ambulatori: Torino
(via Peyron e strada del Fortino)

Via Don L. Palazzolo, 21
Milano - tel. 02.39701

Via C. Girola, 30
Milano - tel. 02.642241)

Via Montecassino, 8
Monza - tel. 039.235991

Piazza Castello, 22
Pessano con Bornago (MI) - tel. 02.955401
Ambulatori: San Giuliano Milanese,
Melzo, Segrate

Viale Piave, 12
Seregno (MB) - tel. 0362.323111
Ambulatori: Barlassina, Vimercate, Lecco

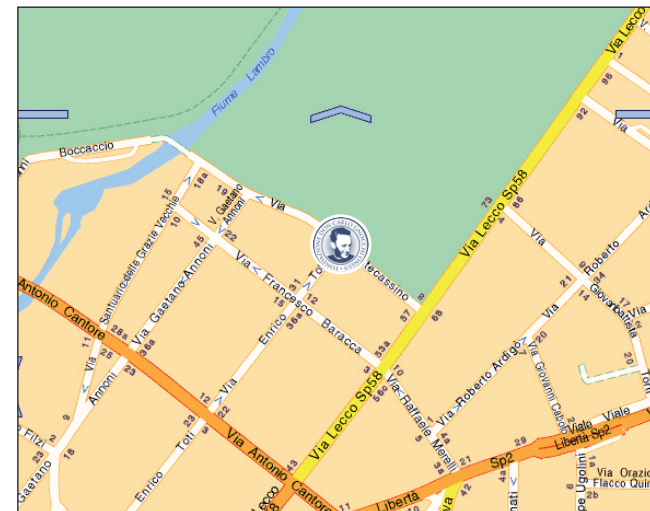
Via privata d'Adda, 2
Inverigo (CO) - tel. 031.3595511
Ambulatori: Como, Guanzate

Via Nizza, 6
Malnate (VA) - tel. 0332.86351
Ambulatorio: Varese

Viale Mangiagalli, 52
Salice Terme (PV) - tel. 0383.945611

Camerano, Fano, Osimo, Senigallia

Tricarico (MT) - tel. 0835.524280



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

- 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*),

Mariella Enoc, Carmelo Ferraro,

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

www.dongnocchi.it