



## **Cure Domiciliari C-DOM**

**Centro**

**S. MARIA DELLE GRAZIE  
Monza**

**CARTA DEI SERVIZI**

“Amis, ve raccomandandi la mia baracca...”  
don Carlo Gnocchi

# Indice

“Amis, ve raccomandandi 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. 17

● 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 02 del 27/05/2024.

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

“Amis, ve raccomandandi 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'equipe, 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 - Fax 039 23599400

Segreteria amministrativa - URP: tel. 039 23599231

Accoglienza Hospice: tel. 039 23599251

Email: [ricoveri.monza@dongnocchi.it](mailto:ricoveri.monza@dongnocchi.it)

CPD Cure palliative domiciliari: tel. 039 23599234

Email: [cpd.monza@dongnocchi.it](mailto:cpd.monza@dongnocchi.it)

ADI assistenza domiciliare integrata: tel. 039 23599235

Email: [adi.monza@dongnocchi.it](mailto:adi.monza@dongnocchi.it)

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

## Struttura organizzativa

Responsabile C-DOM

**Francesca Galbiati**

Servizio Front Office/Segreteria

**Veronica Zigno – Fabio Alaimo - Michela Piazzolla**

Servizio Segreteria/URP

**Maria Graziella Costa**

Responsabile Qualità e Accreditamento

**Lorenzo Colombo**

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 (Decreto di Accreditamento Regionale n° 8401 del 27/09/2012).

Il Servizio di Cure Domiciliari di Fondazione Don Gnocchi 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).

<b>1. Assistenza medico-specialistica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La valutazione delle problematiche sanitarie 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.</li> </ul>
<b>2. Assistenza infermieristica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cateterismo vescicale</li> <li>● Prelievi ematici</li> <li>● Medicazione di ferite e piaghe</li> <li>● Somministrazione, quando previsto dal piano assistenziale, di terapie sottocutanee, intramuscolari e endovenose</li> <li>● Controllo delle stomie</li> <li>● Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione</li> <li>● Educazione sanitaria e supervisione al paziente e al personale di supporto</li> </ul>
<b>3. Assistenza riabilitativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rieducazione motoria e respiratoria</li> <li>● Addestramento all'uso di protesi e ausili</li> <li>● Addestramento del paziente e dei familiari</li> </ul>
<b>4. Assistenza di base alla persona</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Igiene personale e bagno</li> <li>● Mobilizzazione</li> <li>● Supervisione all'alimentazione artificiale</li> <li>● Cura dell'abbigliamento e della persona</li> <li>● Addestramento al caregiver, assistenti familiari</li> </ul>
<b>5. Case Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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.</li> </ul>

## 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. Si veda inoltre anche quanto riportato al paragrafo Richiesta e rilascio della documentazione socio sanitaria.

## 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)

# Tutela e partecipazione

## 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, ma potrà eventualmente essere riattivato in un secondo momento.

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

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](mailto:info.monza@dongnocchi.it), a fronte del corrispettivo economico di seguito specificato

- Copia FaSAS Euro 20

## 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.



# Tutela e partecipazione

# Standard di qualità

## 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 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.

La qualità delle prestazioni erogate e la continua tensione al miglioramento del servizio da parte di tutti gli operatori del Centro sono garantiti dalla formazione ricevuta, dai principi ispiratori dell'attività della Fondazione Don Gnocchi, dai sistematici corsi di aggiornamento e dalle periodiche riunioni di équipe che la Direzione dell'Hospice propone.

## Standard di accreditamento

L'Hospice dispone di 20 posti letto di degenza rispondenti agli standard strutturali, di personale, organizzativi e funzionali previsti dalla normativa. Il servizio viene periodicamente verificato dai competenti servizi dall'ATS Brianza. Il Servizio di Cure Palliative Domiciliari è stato accreditato dalla ATS Brianza.

## Customer satisfaction

Un apposito questionario per gli ospiti dell'Hospice e per i loro familiari permette di valutare tanto gli aspetti sanitarioassistenziali, quanto quelli alberghieri, logistici ed amministrativi. Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

## Formazione continua dei dipendenti e dei volontari

Un ulteriore aspetto legato alla qualità delle prestazioni erogate è dato dall'impegno della Fondazione Don Gnocchi e dell'Hospice “S. Maria delle Grazie” per la formazione continua di tutto il personale.

Il Centro predispone annualmente un programma formativo che è parte integrante del Piano Formativo di Fondazione. Le riunioni settimanali d'équipe valutano costantemente le varie problematiche dei pazienti, del servizio e della struttura, affinché la persona sia sempre al centro dell'attenzione. Viene monitorato anche il debito formativo (ECM, Educazione Continua in Medicina) per le figure professionali che hanno l'obbligo in tal senso. Una particolare attenzione è riservata ai volontari che ottemperano al loro progetto formativo.

## Tutela della Privacy - Rispetto della riservatezza

Il Centro assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri ospiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali n° 679/2016.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale della persona che emergano durante la degenza o nell'assistenza a domicilio, incluse diagnosi e terapie ma anche ogni informazione inerente qualsiasi dato sensibile di cui il personale possa venire a conoscenza e che resta registrato e che resta registrato nel Fisas o in cartella clinica.

Titolare del trattamento è Fondazione Don Carlo Gnocchi con sede in via Carlo Girola 30 – 20162 Milano - email: [privacy@dongnocchi.it](mailto:privacy@dongnocchi.it).

Il Responsabile della protezione dei dati - RPD è contattabile al seguente indirizzo e-mail: [rpd@dongnocchi.it](mailto:rpd@dongnocchi.it)

Incaricato del trattamento è: Segreteria amministrativa – Hospice Centro “S. Maria delle Grazie”, Via Montecassino 8 Monza - Telefono 039 23599231 - Fax 039 25599400 - Email: [info.monza@dongnocchi.it](mailto:info.monza@dongnocchi.it)

# 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 encomi

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.

# La Fondazione Don Gnocchi in Italia

Istituita nel secondo dopoguerra dal beato don Carlo Gnocchi per assicurare cura, riabilitazione e integrazione sociale ai mutilati, 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 (Ircs), 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.

## AREA TERRITORIALE NORD

### IRCCS S. Maria Nascente

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

### Centro Peppino Vismara

Via dei Missaglia, 117  
Milano - tel. 02.89.38.91

### Centro Multiservizi

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

### Centro E. Spalenza-Don Gnocchi

Largo Paolo VI  
Rovato (BS) - tel. 030.72451

### Centro S. Maria ai Colli-Presidio

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

### Istituto Palazzolo-Don Gnocchi

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

### Centro Girola-Don Gnocchi

Via C. Girola, 30  
Milano - tel. 02.642241

### Centro S. Maria delle Grazie

Via Montecassino, 8  
Monza - tel. 039.235991

### Centro S. Maria al Castello

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

### Centro Ronzoni Villa-Don Gnocchi

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

### Centro S. Maria alla Rotonda

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

### Centro S. Maria al Monte

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

### Centro S. Maria alle Fonti

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

## AREA TERRITORIALE CENTRO

### 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

### Polo specialistico riabilitativo

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

### Centro Don Gnocchi

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

### Centro S. Maria dei Poveri -

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

### Centro S. Maria ai Servi

Piazzale dei Servi, 3  
Parma - tel. 0521.2054  
Ambulatorio: Casa della Salute "Parma centro"

### Centro E. Bignamini-Don Gnocchi

Via G. Matteotti, 56  
Falconara M.ma (AN) - tel. 071.9160971  
Ambulatori: Ancona (Torrette,  
via Brece Bianche, via Rismondo),  
Camerano, Fano, Osimo, Senigallia

## AREA TERRITORIALE CENTROSUD

### 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

### Polo specialistico riabilitativo

Ospedale civile G. Crisculi  
Via Quadrivio  
Sant'Angelo dei Lombardi (AV)  
tel. 0827.455800

### Centro S. Maria al Mare

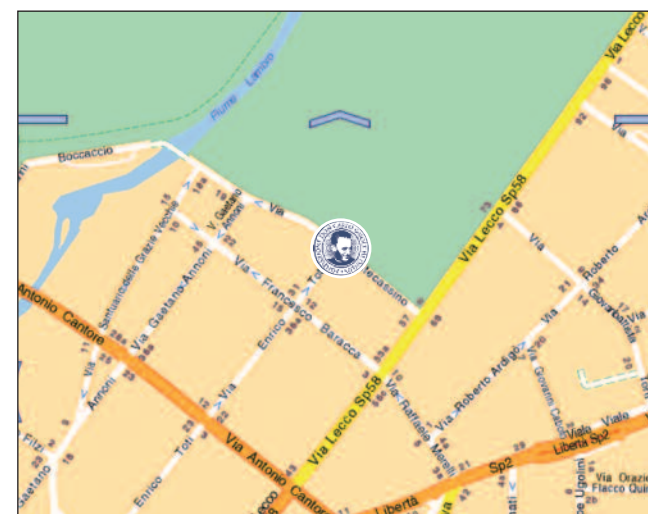
Via Leucosia, 14  
Salerno - tel. 089.334425

### 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 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*),

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](mailto:info.monza@dongnocchi.it)

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