

# CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA SANITARIA PER PERSONE CON DISABILITA' (RSD)



## AREA TERRITORIALE NORD

IRCCS "S. MARIA NASCENTE"

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

Ed.: Rev.0 Aprile 2025

## Sede ed accesso

**I.R.C.C.S. Santa Maria Nascente**  
**Fondazione Don Gnocchi ONLUS – Area Territoriale Nord**  
Via Alfonso Capecelatro, 66  
20148 Milano



La RSD è collocata nel blocco A, ai piani secondo e terzo.

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

<https://www.dongnocchi.it/@strutture/centro-irccs-s-maria-nascente>

## Numeri telefonici di maggior interesse

**Direzione Servizio Socio-Educativo:** tel. 02 40.308.320 – 02 40.308.321

**RSD “Santa Maria Nascente”**

- Secondo piano: tel. 02 40.308.802
- Terzo piano: tel. 02 40.308.235

## Principali indirizzi e-mail:

**Servizio Socio Educativo:** [serv.soc.edu@dongnocchi.it](mailto:serv.soc.edu@dongnocchi.it)

## Struttura organizzativa

**Direttore Area Territoriale Nord**

**Antonio Troisi**

**Direttore Sanitario IRCCS S. Maria Nascente**

**Andrea Labruto**

**Responsabile Servizio Socio Educativo**

**Elena Morselli**

**Coordinatore CDD RSD**

**Sara Alberti**

**Coordinatore Residenza Sanitaria Disabili**

**Lucia Eramo**

## Il Servizio Socio Educativo

Lo scenario che fa da sfondo alla quotidianità dell'intervento in ambito socio educativo è molto complesso e riguarda l'attenzione alla persona ed ai suoi bisogni, che devono essere affrontati dedicandovi una professionalità all'altezza della complessità che ciascun individuo propone. Coloro che vengono affidati alle nostre cure si presentano, nella maggior parte dei casi, come persone che senza il contributo di altri non sono in grado di esercitare il proprio diritto di autodeterminarsi e richiedono quindi un aiuto per dare voce al proprio progetto esistenziale.

Per questo motivo, al di là dell'età (infanzia, adolescenza, giovinezza, maturità) e del tipo di servizio che si propone (residenzialità, tempo libero etc..) occorre che al centro dell'intervento si collochino la persona disabile, la sua famiglia e il territorio come spazio di crescita e diritto ad una socialità vera. Tutti questi elementi saranno supportati dal progetto stesso e dovranno trovare pertanto una collocazione adeguata ed un giusto peso in funzione del mutare del bisogno della persona disabile e del suo ambiente.

L'approccio educativo verso i giovani con disabilità, profetica intuizione del beato don Gnocchi e pilastro della *mission* della Fondazione, continua con rinnovato impegno ad essere al passo del mutato panorama socio-sanitario italiano, mantenendo quelle caratteristiche che lo rendono punto di riferimento originale nel coniugare qualità e spirito di servizio, innovazione scientifica e prossimità. Tale attività - ulteriore sviluppo e complemento degli interventi sanitario - riabilitativi - è promossa d'intesa con le famiglie, che vengono chiamate a condividere il progetto individuale per i propri congiunti. L'équipe interdisciplinare che opera nel Servizio Socio-Educativo è composta da pedagogista, coordinatori psicologi, medici, educatori professionali, terapisti della riabilitazione, infermieri professionali, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali, assistenti sociali.

## La Residenza Sanitaria per Persone con Disabilità “Santa Maria Nascente” (RSD)

La RSD “Santa Maria Nascente” afferisce al **Servizio Socio Educativo** dell'IRCCS Santa Maria Nascente – struttura dell'Area Territoriale Nord della Fondazione Don Gnocchi; Il Servizio Socio Educativo governa tutte le Unità di Offerta rivolte a persone adulte con disabilità (Residenza Sanitaria Disabili – Centro Diurno Disabili – Comunità Socio Sanitarie).

Al Servizio Socio Educativo afferiscono le seguenti Unità d'Offerta:

➤ **Presso l'IRCCS Santa Maria Nascente, Via Capecelatro, 66 a Milano**

- **RSD** - disposta su due piani del blocco A  
Secondo piano:
  - Nucleo 1 (lato lungo), con 17 posti letto più 3 posti in solvenza
  - Nucleo 2 (lato corto), con 8 posti letto

Terzo piano:

- Nucleo 3 con 20 posti letto

per un totale di 48 posti, di cui 45 accreditati e 3 autorizzati e disponibili in solvenza per periodi di sollievo o lungo degenza.

- **Centro Diurno per Persone con Disabilità 1** (30 posti accreditati)
- **Centro Diurno per Persone con Disabilità 2** (30 posti accreditati)
- **Centro Diurno per Persone con Disabilità 3** (30 posti accreditati)
- **Centro Diurno per Persone con Disabilità 4** (30 posti accreditati)

per un totale di 120 posti accreditati collocati al piano S (CDD1, CDD3, CDD4) e al piano 1 (CDD2) del blocco H.

➤ **Presso il Centro Vismara - Don Gnocchi, Via dei Missaglia 117 Milano**

- **Centro Diurno per Persone con Disabilità** (30 posti accreditati)
- **Comunità Socio Sanitaria** (8 posti letto accreditati + 2 posti letto autorizzati, disponibili in solvenza, anche con finalità di sollievo).

➤ **Presso il Centro Multiservizi Legnano, Via G. Ferraris, 30 Legnano (MI)**

- **Centro Diurno per Persone con Disabilità** (30 posti accreditati)
- **RSD "La Sequoia"** (20 posti letto accreditati).

*La Residenza Sanitaria Assistenziale per Persone con Disabilità (RSD) "Santa Maria Nascente" è un'unità d'offerta residenziale appartenente al Sistema Socio Sanitario Integrato.*

La RSD è in possesso di autorizzazione al funzionamento (Deliberazione 824 del 14 luglio 2016 della ATS Città Metropolitana di Milano) per 48 posti letto, di cui 45 accreditati e a contratto con il Servizio Socio Sanitario della Regione Lombardia (DGR n. 5625 del 23/10/2007) e ulteriori 3 posti autorizzati, in solvenza, destinati a periodi di sollievo o lungo degenza.

La struttura è suddivisa in tre nuclei con differenti caratteristiche:

- a) **Nucleo 1** di 17 posti. Ospita persone con necessità eterogenee, alcune con bisogni educativo assistenziali significativi, altre per le quali la permanenza nella struttura è propedeutica all'inserimento occupazionale/lavorativo. All'interno di questo nucleo sono collocati i 3 ulteriori posti di sollievo o lungo degenza in solvenza.

- b) **Nucleo 2** di 8 posti. Accoglie persone adulte con disabilità per le quali è possibile perseguiere percorsi di integrazione lavorativa/occupazionale e sociale sul territorio; per costoro, la permanenza nella struttura è talvolta propedeutica a percorsi di vita autonoma.
- c) **Nucleo 3** di 20 posti. Accoglie persone con necessità assistenziali prevalenti e complesse; privilegia percorsi educativo/riabilitativi.

La struttura attualmente ospita anche persone già residenti nell'ex Istituto di Riabilitazione (IdR) e confluiti nella RSD ai sensi della DGR 5000 del 26/06/2007.

In virtù delle caratteristiche descritte, la struttura è appropriata per l'accoglienza di persone con una disabilità neuromotoria, anche severa, con eventuale compromissione della sfera affettivo – relazionale, ma in assenza di conclamate patologie psichiatriche.

## Finalità

La RSD è una struttura residenziale rivolta a persone con disabilità, di norma di età inferiore a 65 anni, non assistibili a domicilio per particolari patologie o per difficoltà familiari, in condizioni di disabilità dipendenti da qualsiasi causa e classificate mediante le schede individuali SIDI.

È un servizio orientato, in un'ottica di qualità della vita, al recupero e al mantenimento delle autonomie e delle capacità residue personali; laddove non sia più possibile, ad un accompagnamento costante nella vita quotidiana.

La persona accolta è al centro del processo di cura e di assistenza e qualsiasi intervento sanitario, assistenziale, educativo è volto a garantire questa centralità. I bisogni, fisiologici, affettivi, relazionali, spirituali, i desideri e le aspettative sono il punto attorno al quale ruotano gli interventi dei diversi operatori.

Durante la residenza presso la struttura vengono garantiti:

- Residenzialità, anche permanente
- prestazioni ad elevato grado d'integrazione sanitaria
- prestazioni riabilitative dirette al mantenimento e/o sviluppo di condizioni di autonomia
- servizi specifici di carattere assistenziale, educativo e ricreativo
- personalizzazione degli interventi come definito dal Progetto Individualizzato (PI) e presa in carico della persona attraverso una lettura complessiva dei bisogni/desideri (sanitari, assistenziali, psicologici, affettivi, culturali, sociali)
- piani di lavoro individualizzati e integrati, periodicamente verificati e ridefiniti dall'equipe socio sanitaria
- servizi di tipo alberghiero

I servizi erogati sulla base del Progetto Individualizzato sono regolarmente registrati nel Fascicolo Socio - Assistenziale Sanitario (FaSAS).

## Giornata Tipo

7.00 – 9.30	Risveglio, colazione, igiene personale, riordino ambiente personale, rifacimento letto
9.30	Suddivisione singolarmente o in gruppo e avvio attività educative, riabilitative e di assistenza
12.30	Rientro dalle attività, igiene personale
13.00 – 14.00	Pranzo
14.00	Assistenza di base, relax
14.30 18.30	Attività educative, riabilitative e di assistenza;
18.00	Preparazione per la cena
18.30 – 20.00	Cena
20.00 – 21.30	Attività serali (televisione, relax, tempo libero)
21.30 -7.00	Attività serali individuali (televisione), preparazione per la notte, riposo notturno.

Lo schema della giornata scandisce l'organizzazione delle attività all'interno della Residenza; i ritmi di vita sono comunque personalizzati in coerenza con gli impegni lavorativi, occupazionali esterni o interni alla RSD, ai bisogni ed ai desideri della singola persona.

## Interventi sanitari e assistenziali

La presenza di operatori specializzati nell'assistenza è modulata in relazione alla complessità e ai bisogni delle persone, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa regionale di accreditamento.

L'assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni per 15 ore. Negli orari in cui non è presente l'infermiere è garantita la presenza di Operatori Socio Sanitari con la contemporanea reperibilità infermieristica.

L'assistenza medica è assicurata nell'arco delle 24 ore dal medico di struttura e dal servizio di Guardia Medica del Centro IRCCS Santa Maria Nascente. In caso di necessità viene attivato il numero per le emergenze sanitarie.

L'Ente gestore, ovvero la Fondazione Don Gnocchi, provvede alla cancellazione degli utenti dagli elenchi dei rispettivi medici di medicina generale a partire dal giorno di ingresso o comunque dalla data di sottoscrizione del contratto.

Nello specifico l'intervento sanitario si articola nel seguente modo: rilievi periodici dei parametri vitali, esami clinici periodici di routine, visite mediche generiche di routine, visite specialistiche secondo necessità, somministrazione di terapie farmacologiche. Esami di laboratorio visite specialistiche ed accertamenti diagnostici sono prescritti con impegnativa. Ausili per la postura o la mobilizzazione possono essere prescritti

dal “medico prescrittore” e richiesti in dotazione ad ATS, secondo le consuete procedure conformi alla normativa.

Sono previste consulenze mediche specialistiche al bisogno (fisiatra), attività di riabilitazione di mantenimento individuali o di gruppo, sostegno psicologico ed interventi di servizio sociale.

In caso di ricovero ospedaliero l’eventuale assistenza individuale all’utente è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

### **Attività socio - educative**

Le attività svolte sono definite dalla programmazione annuale e dalle verifiche periodiche effettuate. La programmazione è il risultato dell’integrazione di quanto definito nei Programmi Individualizzati. I diversi laboratori o attività (benessere, attività motoria, espressività, attività musicali, attività di cucina, lavori al tavolo, uscite ricreative o culturali, gestione edicola) rispondono ai bisogni di cura di sé, mantenimento di abilità cognitive, di autonomia e di sviluppo delle competenze relazionali. Le uscite culturali e ricreative, le attività sportive esterne, i soggiorni di vacanza e le occasioni più varie di convivenza, favoriscono la socializzazione e l’integrazione con le realtà del territorio allo scopo di promuovere e sostenere una miglior qualità di vita.

Alle famiglie/ADS sono assicurati regolari colloqui con gli operatori, lo psicologo ed il coordinatore per la presentazione del Progetto Individualizzato.

### **Modalità di erogazione dei servizi**

I servizi e le attività della RSD sono garantiti da un’équipe interdisciplinare, costituita da coordinatore, psicologo, medico, educatori professionali, infermiere, Terapisti della Riabilitazione, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio Assistenziali. Presso il nucleo 3 è attivamente parte della équipe anche una Suora. L’équipe si riunisce con una composizione variabile in funzione dell’ordine del giorno e del personale in turno, per la programmazione e il monitoraggio dei Progetti Individualizzati e delle condizioni di salute degli utenti. Sono inoltre previste, micro-équipe sul singolo caso e, per gli educatori, tempi per la programmazione individualizzata.

Ciascun utente e la sua famiglia/ADS dispone di uno o più operatori di riferimento responsabili del Progetto Individualizzato.

### **Identificazione del personale**

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

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

## Posti letto in solvenza

Presso la RSD Santa Maria Nascente sono disponibili tre posti letto in regime di solvenza, collocati all'interno del nucleo 1 (secondo piano), dedicati a chi volesse fruirne:

- per periodi di sollievo
- per esigenze/emergenze familiari che rendano difficoltosa la permanenza presso la propria abitazione della persona con disabilità (assenze dei genitori/familiari /care givers per motivi professionali, familiari, per vacanza, per motivi di salute)
- per la realizzazione del progetto familiare al fine di sperimentare un distacco graduale da casa, che permetta alla persona con disabilità ed ai suoi parenti di abituarsi ad un diverso modello di vita.

Le camere dedicate sono una singola ed una doppia e vengono destinate alle persone interessate in funzione del genere e dei loro specifici bisogni.

Il costo ammonta a € 170,00 al giorno, cifra che si riduce a € 130,00 (dal lunedì, al venerdì) laddove la persona interessata frequenti un'attività diurna (CDD o altro Servizio) dal lunedì al venerdì, che preveda la permanenza al di fuori della Residenza per almeno sette ore al giorno.

Per avere maggiori informazioni in merito o fissare una visita, contattare la **Segreteria del Servizio Socio Educativo al numero 02/40.308.320 - 40.308.321**, che prenderà in carico la domanda.

## Domande di ammissione

È possibile accedere alla RSD, sia attraverso la mediazione dei Servizi Territoriali, che presentando la richiesta di inserimento alla Direzione del Servizio Socio Educativo.

I moduli possono essere richiesti all'indirizzo di posta elettronica [serv.soc.edu@dongnocchi.it](mailto:serv.soc.edu@dongnocchi.it) o ritirati direttamente presso la Direzione del Servizio Socio Educativo, in via Gozzadini 7, Milano.

L'équipe della RSD valuterà l'adeguatezza del contesto alle esigenze della persona per la quale è stata presentata la domanda.

Se successivamente alla presentazione della domanda dovessero intervenire delle modifiche nello stato di salute dell'utente, questi, o chi ha effettuato la domanda, dovrà provvedere a darne debita comunicazione alla Segreteria del Servizio e far pervenire la documentazione sanitaria aggiornata.

**Per i cittadini di Milano la domanda va perfezionata anche presso i servizi del Comune (Servizio Sociale Professionale di Zona, Ufficio Residenzialità).**

È possibile, con modalità analoghe, richiedere l'ammissione in regime di solvenza; all'atto della richiesta della modulistica dovrà essere specificato che si desidera accedere in regime di solvenza.

**L'ammissione prevede l'accettazione e la sottoscrizione del contratto di ingresso che viene consegnato contestualmente alla comunicazione di inserimento alla RSD. L'ammissione in struttura è subordinata all'impegno scritto col quale il richiedente o l'ente locale si assume l'onere e garantisce il pagamento della retta.**

La RSD può essere visitata, salvo diverse e giustificate indicazioni della Direzione Sanitaria, da persone interessate all'inserimento, previo accordo con il coordinatore della Residenza.

La permanenza stabile è subordinata all'esito positivo di un periodo di prova, della durata di 30 giorni, nel corso dei quali la persona con disabilità, i familiari e lo staff della RSD verificheranno la compatibilità dell'inserimento con riferimento sia alle aspettative, che ai bisogni della persona.

### **Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento**

- Domanda di ammissione
- Relazione psico – sociale di invio da parte dei servizi referenti per il territorio
- Relazioni mediche recenti
- Terapia farmacologica in corso con prescrizione medica
- Certificato vaccinale
- Verbale di invalidità e Legge 104 (copia)
- Carta di identità (copia)
- Tessera Servizio Sanitario Nazionale (copia)
- Stato di famiglia (autocertificazione)
- Certificato di residenza (autocertificazione)
- Decreto di interdizione o nomina del Tutore o ADS
- Dati anagrafici e recapiti telefonici del Tutore e/o Curatore e/o Amministratore di Sostegno
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati.

## Criteri di gestione della lista d'attesa per l'inserimento nella RSD

Laddove sia saturata la capacità ricettiva, l'utente viene inserito nella lista d'attesa.

Il criterio di inserimento nella **lista d'attesa** è cronologico, in base alla data di presentazione della domanda, completa di tutti i documenti necessari.

Esistono, inoltre, due prerequisiti che vincolano la possibilità di accesso alla RSD e che incidono sulla effettiva possibilità di seguire strettamente il criterio cronologico:

1. L'appropriatezza delle caratteristiche della persona rispetto alla unità di offerta proposta;
2. La possibilità di inserire la persona all'interno di un contesto omogeneo relativamente ai livelli di autonomia, alle capacità di relazione, alla valutazione dei bisogni assistenziali.

Tutti gli inserimenti di utenti residenti a Milano vengono concordati con l'Ufficio Residenzialità dello stesso ente locale, secondo criteri d'urgenza segnalati dal Comune stesso o in base alla proposta del Servizio Socio Educativo, seguendo la graduatoria redatta con criterio cronologico.

I prerequisiti potrebbero ritardare l'ingresso di un utente collocato al primo posto nella lista d'attesa (per assenza di posto nell'ambito appropriato ai bisogni dell'utente).

Laddove si possa procedere all'inserimento, viene contattata la famiglia/ADS per la prima visita dell'utente, alla presenza del medico, dello psicologo e del coordinatore e viene contestualmente aperto il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS).

La data d'ingresso viene concordata tra coordinatore e famiglia; le prime due settimane di frequenza hanno lo scopo di definire sia la scheda SIDi che le basi del Progetto Individualizzato.

Laddove si venisse contattati per un inserimento e si rifiutasse l'ingresso in RSD, si dovrà consegnare una dichiarazione firmata dal diretto interessato o del tutore/amministratore di sostegno, nella quale si dichiara di esser stati contattati e di rifiutare l'inserimento.

La domanda, se confermato l'interesse a permanere nella lista d'attesa, verrà collocata in ultima posizione.

## Dimissioni

Costituiscono causa di dimissione:

- la comunicazione di disdetta fatta da una delle parti per iscritto
- le mutate condizioni cliniche o comportamentali incompatibili con la vita della comunità

- la mancata accettazione dell’eventuale variazione nella compartecipazione alle spese della retta
- per iniziativa del Servizio, laddove si verificasse un periodo di assenza non giustificata e non preventivamente concordata, superiore a un mese, o non fossero più indicate le caratteristiche del Servizio ai bisogni dell’utente, o per insolvenza. Si precisa che la dimissione a causa del mancato pagamento della retta per tre mensilità, potrà avvenire dopo che la RSD avrà adempiuto i propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivata affinché le dimissioni siano preventivamente comunicate in forma scritta mediante raccomandata A/R all’Ospite/Rappresentante dell’Ospite, al Sindaco del Comune di residenza dell’Ospite e alla ATS di riferimento al fine di garantire la dimissione in forma assistita.

Per gli utenti provenienti dall’IdR ex art. 26 la dimissione determina la perdita da parte loro delle condizioni di salvaguardia di cui alla DGR 5000/2007.

## Costi

La RSD appartiene alla rete del Sistema Socio Sanitario Regionale e come tale prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite le tariffe di accreditamento; tali tariffe variano in relazione al livello di fragilità, definito mediante scheda SIDI.

La retta di compartecipazione alla spesa è a carico dell’utente/ famiglia e/o dell’Ente Locale.

Per i residenti nel Comune di Milano, con cui la Fondazione ha stipulato un patto di accreditamento, la retta di compartecipazione ammonta ad **€ 81,31** giornalieri.

Per i residenti in altri comuni la retta ammonta ad **€ 82,50** giornalieri.

**La retta è comprensiva di vitto e alloggio.**

*Sono escluse: le spese derivanti dall’organizzazione e realizzazione di soggiorni di vacanza; le spese derivanti da attività complementari programmate; le spese per specifiche necessità personali; eventuali spese e assistenza durante i ricoveri ospedalieri.*

**In caso di morosità, saranno avviate le procedure per il recupero del credito.**

Il pagamento della retta deve avvenire mensilmente e anticipatamente entro il decimo giorno lavorativo del mese di riferimento con le seguenti modalità:

- SEPA (ex RID), rilasciando l’autorizzazione per l’addebito automatico attraverso la Banca all’Ufficio Tesoreria;

- Bonifico Bancario IBAN IT26L0306909563100000013097 con causale “Pagamento retta mese di (x) per conto di (y)” previo versamento di un deposito cauzionale pari all’importo di 3 mensilità della retta di degenza.

I tre posti letto autorizzati dalla Regione Lombardia, a disposizione di utenti in solvenza, per periodi di sollievo o per lungo degenza, prevedono una retta giornaliera è di **€ 170,00**.

Laddove l’ospite sia inserito e frequenti un Centro Diurno per persone con Disabilità o sia impegnato in attività esterna e trascorresse almeno sette ore al di fuori della Residenza, dal lunedì al venerdì, la retta è ridotta a **€ 130,00** giornalieri.

### **Piccole spese e beni personali**

Il tutore o amministratore di sostegno, sia esso familiare o meno, è tenuto a corrispondere mensilmente, indicativamente, **€ 30,00** per le piccole spese della persona a lui affidata.

La RSD non risponderà di furti o smarrimenti di beni personali in dotazione all’utente e da questi custoditi. Al riguardo, si precisa che la RSD effettua, su richiesta degli interessati, attività di custodia di beni di proprietà dell’utente.

La RSD non risponde dello smarrimento o ammaloramento di occhiali, protesi dentarie/acuteche o similari, salvo non sia dimostrabile l’imputabilità diretta e nominativa al personale di assistenza.

### **Certificazione delle spese sanitarie ai fini fiscali**

Secondo le disposizioni regionali introdotte dalla DGR 1298 del 25/2/2019 che supera la precedente normativa, viene rilasciata annualmente idonea certificazione (il cosiddetto “cedolino”), relativa alla quota di retta di ricovero che gli ospiti delle unità di offerta socio sanitarie possono portare in detrazione/deduzione dalla dichiarazione dei redditi per spese mediche e di assistenza specifica.

### **Vitto e menu**

Il servizio di ristorazione è appaltato ad una ditta esterna che garantisce la distribuzione quotidiana di pranzo e cena, con menu vario e con possibilità di scelta. Dove necessario, su richiesta del medico, viene garantita una dieta personalizzata, in collaborazione con la dietista.

La colazione è preparata dal personale addetto all’assistenza che utilizza dispenser per bevande calde gestito da società esterna. Gli alimenti sono forniti dalla società di ristorazione.

## **Lavanderia e Guardaroba**

Il Servizio di Lavanderia è affidato in gestione a una società esterna per la biancheria piana (lenzuola, coperte, federe) e per gli indumenti personali.

Eventuali lavaggi particolari e/o straordinari sono a carico degli utenti.

Una ditta esterna fornisce materassi antidecubito o cuscini anti-soffoco.

Spetta ai familiari/tutori o all'utente stesso, fornire la biancheria personale per i propri congiunti/tutelati.

Ogni indumento è personale e viene dotato di etichetta per l'identificazione.

Laddove la famiglia o il tutore lo richieda, o qualora rientrasse nel percorso educativo di autonomia, l'acquisto di indumenti personali può esser effettuato dagli operatori di riferimento, con presentazione di giustificazione delle spese a carico del familiare/tutore.

Spetta alla RSD la custodia e la conservazione della biancheria degli utenti.

Per gli utenti che fruiscono dei posti di sollievo, il servizio di lavanderia potrà esser garantito se la permanenza si protrae oltre i 7 giorni.

## **Pulizia degli ambienti**

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti è appaltato ad una società esterna nel rispetto delle vigenti norme igienico sanitarie e secondo le indicazioni del capitolato concordato con l'ente gestore.

Gli utenti non possono conservare in camera cibi deperibili e farmaci, se non autorizzati dal medico di struttura; ogni caso verrà valutato singolarmente al fine di non ostacolare un cammino di progressione o conservazione delle residue capacità decisionali dell'ospite.

## **Orari di Visita**

L'orario di visita è fissato preferibilmente tra le ore 10.00 e le ore 12.00 e tra le ore 15.00 e le ore 18.00 di ogni giorno. Per accedere in orari diversi è necessario concordare la visita con il coordinatore. I familiari degli ospiti minorenni, previo accordo, possono richiedere ulteriori momenti di visita.

Le visite devono avvenire nell'assoluto rispetto della privacy, nonché dei tempi di riposo delle persone residenti.

L'accesso alle camere è consentito solo nell'assoluto rispetto della privacy di coloro che le condividono.

Sono garantite le uscite dalla struttura per rientri in famiglia o altro, così come concordato nel colloquio di condivisione del Progetto Individualizzato con l'ADS/tutore o il diretto interessato; la procedura prevede la registrazione delle autorizzazioni per l'assunzione di responsabilità in merito alla tutela della persona con disabilità affidata all'accompagnatore e la firma dello stesso al momento dell'uscita e del rientro.

È comunque necessario concordare preventivamente con il coordinatore eventuali uscite dell'utente. La persona (familiare, amico, etc) che accompagna l'utente nell'uscita, si assume la responsabilità della somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte.

Per le uscite dalla RSD dell'utente, salvo le ordinarie uscite dovute ad impegni lavorativi quotidiani o di tempo libero organizzati, è necessario avvisare il Coordinatore, o in sua assenza gli operatori di turno. L'utente o chi per esso, in funzione delle capacità e competenze, dovrà avvisare di eventuali ritardi per quanto riguarda il rientro previsto nella Struttura.

### **Rilascio di copia della documentazione sociosanitaria e certificati**

Per ottenere il rilascio di copia o estratto del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS), occorre che il familiare o il tutore/amministratore di sostegno ne faccia richiesta all'Ufficio Ricoveri su apposita modulistica.

Per ottenere il rilascio di relazioni o certificati occorre che il familiare, tutore o l'amministratore di sostegno, inoltri domanda al coordinatore del Servizio. I tempi di consegna della copia della documentazione richiesta sono di 30 giorni lavorativi.

La prima copia del FaSAS è rilasciata a titolo gratuito.

Il costo della seconda copia e successive ammonta a € 50,00 fino a 150 fogli; ogni eccedenza da 1 a 50 pagine (oltre le 150), ha un costo aggiuntivo di € 15,00. La copia di estratti del fascicolo, fino a 50 pagine, ha un costo di € 30,00.

La Segreteria del Servizio Socio Educativo è a disposizione per orientare e supportare gli utenti al fine di ottenere la documentazione clinica.

### **Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)**

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il punto di riferimento a disposizione degli utenti e dei familiari per proposte di miglioramento, reclami, segnalazioni, osservazioni o encomi al personale e alla struttura; a fronte di eventuali segnalazioni, l'URP fornirà un riscontro, esito di istruttoria, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi.

L'URP è accessibile dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

L'ufficio URP è ubicato all'ingresso in Via Capecelatro - l'Edificio B – piano terra.

Recapiti: telefono: 02/40.308.287 - E-mail: [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)

### **Customer satisfaction**

È prevista la raccolta annuale di questionari di rilevazione della qualità percepita dall'utente al fine di promuovere interventi correttivi o di sviluppo per il miglioramento dell'offerta.

La rilevazione interessa tutti gli utenti/ospiti o loro familiari/caregivers.

I questionari sono a disposizione presso la RSD e allegati alla Carta dei Servizi. Il questionario è anonimo; deve essere compilato in modo completo e imbucato nelle apposite cassette o consegnato in busta chiusa agli operatori del Servizio.

I dati raccolti saranno elaborati in forma aggregata con periodicità annuale e resi disponibili per la comunicazione con il cittadino presso la RSD stessa.

## Servizio Sociale

In relazione alle fasi di vita della persona e della famiglia, su richiesta degli utenti/famigliari/care givers o attraverso il coinvolgimento da parte degli operatori di riferimento, è possibile attivare l'intervento del Servizio Sociale dell'IRCCS Santa Maria Nascente per:

- raccolta, in fase di accoglienza, di elementi conoscitivi relativi alla storia dell'utente
- informazioni sulla rete dei servizi
- informazioni, sostegno e affiancamento per l'espletamento di pratiche amministrative (per invalidità civile, legge 104, amministratore di sostegno)
- collaborazione con i vari servizi e strutture sanitarie e socio-assistenziali del territorio
- affiancamento alla persona e alla famiglia nella predisposizione e realizzazione del progetto di vita
- dimissioni protette

In particolare, il Servizio è attivo al fine di **garantire Dimissioni Protette**, che possano assicurare alla persona la continuità del percorso socio-assistenziale all'interno del proprio contesto familiare e sociale o di un altro contesto protetto. Il Servizio offre:

- segnalazione e/o invio ai Servizi territoriali ed attivazione dei percorsi assistenziali domiciliari
- collaborazione nell'attivazione delle procedure necessarie all'inserimento in strutture residenziali e/o di accoglienza.

Recapiti del Servizio Sociale: tel. 02 40.308.581- 02 40308.414- 02 40.308.415

## Servizio Volontari

Per rispondere alle necessità espresse da utenti e loro familiari, nell'ottobre 2000 è stato avviato il **Servizio Volontari**, con l'obiettivo iniziale di occuparsi del "tempo libero" extraistituzionale delle persone con disabilità in carico al Servizio Socio Educativo. Le attività, realizzate con una rete di volontari adeguatamente formati all'incontro e alla gestione di persone con disabilità, sono oggi le più diverse e vanno dalla organizzazione di attività di tempo (programmi culturali, sociali e sportivi), agli interventi di supporto alle attività educative e ricreative e sostegno alla persona con disabilità (assistenza al pasto, accompagnamenti, attività di supporto all'interno dei laboratori). I Volontari inseriti partecipano a specifici percorsi formativi.

Per informazioni contattare: **Servizio Volontari** - tel. 02-40.308.585.

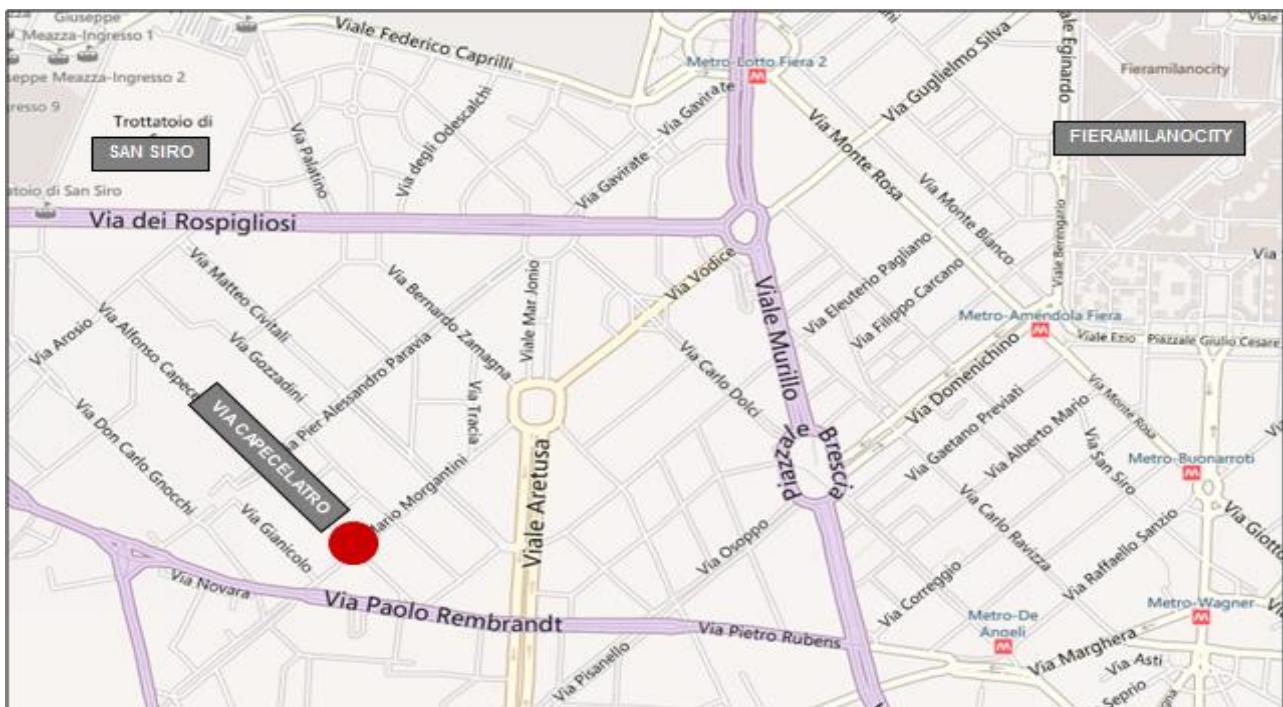
## COME RAGGIUNGERE IL CENTRO IRCCS SANTA MARIA NASCENTE

### Con i mezzi pubblici:

**MM5 (metropolitana Lilla): fermata San Siro - Ippodromo**

**Bus 49**, collegamento con MM1 fermata Lotto e con MM5 fermata San Siro – Ippodromo, fermata via Capecelatro 66.

**Bus 98**, collegamento con MM1 fermata Bande Nere – scendere alla fermata Via Civitali e proseguire a piedi per entrata in Via Gozzadini, 7.



## In automobile:

**Tangenziale ovest, uscita San Siro/Via Novara**

**Autostrada A7, uscita viale Famagosta/Piazza Maggi**

## Parcheggi

Il Centro dispone di un parcheggio privato interno non custodito, ad uso esclusivo di utenti con disabilità, per l'utilizzo del quale è richiesta l'esposizione del previsto contrassegno. I posti sono identificati da righe gialle.

In via Capecelatro e nelle vie adiacenti è possibile il libero parcheggio negli spazi delimitati da righe blu in tutte le giornate in cui non siano previste manifestazioni allo stadio Meazza. In caso di manifestazioni allo Stadio Meazza il libero parcheggio è consentito fino alle ore 12; nelle ore successive vengono applicate le tariffe previste dal Comune.

MPG.10  
Rev. 4  
Aprile 2023  
Pag. 1 a 2

URP

Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS  
AREA TERRITORIALE NORD



MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

## DATI DEL SEGNALANTE

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

**Indirizzo:**

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

**PER CHI SEGNALA:**  per se stesso  per conto di:

**Relazione di parentela o altro:** (NOME E COGNOME)

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

UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio: **Nucleo/Plano**

**TIPOLOGIA:**  **reclamo** (in forma scritta)  **segnalazione**  **disservizio**  **ringraziamento/encomio**  
 **successimento/richiesta**

FORMA:  **verbale/telefonica**  **posta scritta**  **email**

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO**

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE, OSSERVAZIONE, RICHIESTA**  
**(scrivere data, luogo ed ogni altra informazione utile alla ricostruzione del fatto):**

**DATA:** ..... **Firma segnalante:** .....

Gentile utenza, la invitiamo a leggere con attenzione l'informatica sulla privacy allegata al presente modulo. DESIDERIAMO INFORMARIA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADDEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA. Il modulo può essere consegnato direttamente all'Ufficio o inviato in copia scansionata all'indirizzo email sotto riportato, allegando documento di identità in corso di validità. I rientri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.

UNDP Regional Hub

**IRCCS SANTA MARIA NASCENTE: dallunedì al giovedì, 9.30-12.30 e 14.00-16.00**

Tel. 03/40.308.287 - Email: [up.mi.universita@datanet.it](mailto:up.mi.universita@datanet.it)



Regione  
Lombardia

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

MGP.10 Rev.4 Marzo 2023 Pag. 2/2	URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS AREA TERRITORIALE NORD	
<b>MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI</b>			

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

#### **TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

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

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

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

I dati personali trattati sono quelli richiesti dall'URP e dall'apposita modulistica predisposta e presente in ogni Struttura di Fondazione, oppure quelli che volontariamente ci invia nella lettera e/o nella email.

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

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

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

#### **MODALITÀ DEL TRATTAMENTO**

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

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

I dati personali raccolti non potranno essere comunicati, venduti o ceduti a terzi, salve le ipotesi previste per legge.

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

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

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

#### **PERIODO DI CONSERVAZIONE**

I Suoi Dati Personali – e dell'eventuale terzo soggetto - saranno trattati dal Titolare per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, dopodiché verranno conservati unicamente in esecuzione degli obblighi di legge vigenti in materia, per finalità di tipo amministrativo e/o per far valere o difendere un proprio diritto, in caso di contenziosi e precontenziosi.

#### **DIRITTI DELL'INTERESSATO**

In relazione ai trattamenti descritti nella presente informativa Lei potrà esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, consistenti essenzialmente nel diritto di ricevere dal Titolare informazioni in merito all'esistenza del trattamento dei suoi dati personali, nonché di accedere ai Suoi dati, di ottenerne la rettifica, l'integrazione, l'aggiornamento, la cancellazione o il blocco. Lei, inoltre, avrà il diritto di ottenere una copia dei Suoi dati, la limitazione del trattamento e/o, ancora, di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati e a proporre reclamo alle autorità di controllo competenti, alle condizioni e nei limiti indicati all'art. 13 del GDPR.

Per esercitare i suddetti diritti, o se semplicemente non desidera ricevere più le comunicazioni e le informazioni, può inviare una comunicazione al Titolare all'indirizzo di posta elettronica [privacy@dongnocchi.it](mailto:privacy@dongnocchi.it) o a quello del suo responsabile per la protezione dei dati, reperibile al seguente indirizzo [rpd@dongnocchi.it](mailto:rpd@dongnocchi.it), indicando in oggetto "Privacy - esercizio dei diritti ex artt. 15 e ss. del GDPR".

**Il Titolare del Trattamento  
Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS**

## Questionario di gradimento Offerta Residenziale (RSD)

### CENTRO IRCCS SANTA MARIA NASCENTE

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

Da:

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

Età (ospite) \_\_\_\_\_

Genere     M     F

Nazionalità     Italiana  
 Europea  
 Extraeuropea

Reparto/Nucleo \_\_\_\_\_

Vive nella residenza da:     Meno di 6 Mesi       Da 6 mesi a 2 anni       Più di 2 anni       Più di 4 anni  
 Più di 10 anni

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

- Medico di Medicina Generale     Medico di altro Ospedale       Sito internet       Amici /parenti  
 ATS/ASL       Associazioni       Operatori (sanitari/sociosanitari)  
 Servizio Sociale

### QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

A. E' soddisfatto/a dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
B. E' soddisfatto/a della Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
C. E' soddisfatto/a degli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e dell'accessibilità alle informazioni	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
D. E' soddisfatto/a dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza?				
D1. Ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
D2. Camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
E1. Cura dedicata all'igiene personale	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
E2. Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F. E' soddisfatto/a del servizio di ristorazione?				
F1. Qualità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F2. Quantità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F3. Varietà del menu	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F4. Possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
G. E' soddisfatto/a del servizio lavanderia?				
	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

**H. E' soddisfatto/a dell'organizzazione degli orari in residenza?**

<b>H1. Orari apertura alle visite</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>H2. Orari pasti</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>H3. Orari sonno / veglia</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

**I. E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?**

<b>I1. Personale ausiliario (ASA/OSS)</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>I2. Infermieri</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>I3. Personale medico</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>I4. Fisioterapisti</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>I5. Educatori/Animatori</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>J. Si sente Coinvolto nel programma/progetto di assistenza individuale?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>K. E' soddisfatto delle attività animative/educative?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>L. E' soddisfatto delle attività di fisioterapia/riabilitazione?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>M. E' soddisfatto del rispetto della sua intimità e della sua privacy?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

**N. Come percepisce l'atmosfera e il clima emotivo in residenza? Consideri i seguenti aspetti:**

<b>N1. E' soddisfatto/a del rapporto umano con gli altri ospiti / familiari?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>N2. E' soddisfatto/a del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>N3. Percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>O. E' soddisfatto, complessivamente, dei servizi offerti dal Centro?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

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

<b>P. Come valuta complessivamente il servizio offerto?</b>	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
<b>Q. Consiglierebbe ad altri questa struttura?</b>	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

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

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

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

Indirizzo: via Alfonso Capecelatro 66, Milano

Telefono: 02 403088287

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