

CARTA DEI SERVIZI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE E DOMICILIARE DELL'ADULTO



**AREA TERRITORIALE NORD
IRCCS “S. MARIA NASCENTE”**

Via A. Capecelatro, 66 - 20148 Milano

**“Il mio progetto va oltre la pastorale di assistenza.
Lui assiste con amore la vita che c’è. Io vorrei recuperare e intensificare,
attraverso la riabilitazione, la vita che non c’è, ma ci potrebbe essere.
Andare alla ricerca di tutti i più piccoli frammenti
perché anche questi lodino il Signore.”**

(Don Carlo Gnocchi, dalla testimonianza di mons. Aldo Del Monte, 10 gennaio 1946)

Il Centro “S. Maria Nascente” rappresenta l'ultima iniziativa scaturita dalla fervida mente e dalla ferrea volontà di don Gnocchi, che oggi è qui sepolto, nel Santuario a lui intitolato, per sua espressa disposizione. In uno dei rari documenti sonori in cui è impressa la sua voce, don Carlo descrive i contorni di quest’opera, che egli immaginava come un progetto innovativo per l’assistenza e la riabilitazione dei bambini poliomielitici: *«Vorremmo fare - sono le sue parole - una casa tipica per questi ragazzi; cioè una casa pensata al servizio di bambini non sufficienti, non autosufficienti; quindi, dove tutto, dalla sedia, al banco, al letto, al servizio, al campo da gioco, ai pavimenti, alle pareti, alle porte che devono essere larghe per il passaggio di carrozzine, sia pensato in funzione di una comunità non deambulante con i propri mezzi, non autosufficiente...»*.

Costruito su un’area di 18 mila metri quadri in zona San Siro, il Centro vide la posa della prima pietra l’11 settembre 1955, nel corso di una solenne cerimonia cui prese parte l’allora presidente della Repubblica, Giovanni Gronchi.

Nel 1991 il Centro ha ottenuto il prestigioso riconoscimento a Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), che ha permesso di sviluppare al meglio e far crescere l’attività di ricerca scientifica. Nel 1995 è stata inaugurata l’Unità di degenza di riabilitazione neurologica, mentre l’Unità di riabilitazione cardiologica ha avviato la propria attività nel 2000.

I riconoscimenti istituzionali ottenuti nel tempo hanno richiesto forti investimenti da parte della Fondazione e precise scelte che hanno portato il Centro ad un progressivo, passaggio dall’ambito socio-sanitario, educativo, pedagogico al sanitario di eccellenza, con la determinazione chiara di non perdere l’originaria e forte vocazione socio-educativa-formativa ed il concetto globale di “riabilitazione della persona”.

Oggi presso il Centro IRCCS Santa Maria Nascente convivono una pluralità di servizi che rispondono a un ventaglio di esigenze molto diverse: sanitarie, educative, formative e assistenziali. Il tutto con un denominatore comune: la qualità, l’innovazione e la costante attenzione ai bisogni specifici del paziente.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Direttore Area Territoriale Nord
Direttore Sanitario
Direttore Scientifico

Antonio Troisi
Andrea Labruto
Mario Clerici

IL DIPARTIMENTO DI RIABILITAZIONE

DEGENZE RIABILITATIVE AD ALTA COMPLESSITÀ ED ATTIVITÀ CONNESSE

In coerenza con la vocazione alla riabilitazione di eccellenza, espressa sin dall'avvio delle attività e fortemente voluta dal Beato Don Carlo Gnocchi, l'IRCCS Santa Maria Nascente ha recentemente razionalizzato ed integrato la propria offerta istituendo il Dipartimento di Riabilitazione.

Il Dipartimento di Riabilitazione si propone di realizzare un modello di presa in carico sempre più prossimo e coerente ai bisogni, a complessità crescente, di ogni singola persona, attraverso lo sviluppo di percorsi individuali, mirati ed integrati, in un progetto di continuità di cura e nel passaggio fra diversi setting di attività riabilitativa: dalla degenza al Day Hospital, dalla Riabilitazione Ambulatoriale alla Domiciliare, fino all'attività Specialistica e di Diagnostica innovativa a supporto dei progetti personalizzati riabilitativi.

Il Dipartimento intende favorire lo sviluppo delle attività di Ricerca Scientifica nei luoghi di cura e riabilitazione con l'obiettivo di incrementare la traslazonalità e la ricaduta del contributo scientifico nell'azione professionale riabilitativa quotidiana.

Il Dipartimento si articola in Unità Operative Complesse (UOC) ed Unità Operative Semplici (UOS) come descritto di seguito:

- ❖ **UOC di Riabilitazione Cardiorespiratoria**
- ❖ **UOC di Riabilitazione Neurologica e Gravi Cerebrolesioni Acquisite**
- ❖ **UOC di Riabilitazione Neuromotoria e "Centro Sclerosi Multipla"**
- ❖ **UOC di Riabilitazione Adulti (Ambulatoriale, Domiciliare, Day Hospital)**
- ❖ **UOC di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell'Età Evolutiva, UONPIA, CDC**
- ❖ **UOS di Riabilitazione Solventi (Ambulatoriale e Degenza)**
- ❖ **UOS Domotica, Ausili, Terapia Occupazionale (DAT)**
- ❖ **Ambulatori Territoriali afferenti al Centro IRCCS Santa Maria Nascente**

La Responsabilità del Dipartimento è affidata al **Dr. Jorge Solano Navarro**.

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI RIABILITAZIONE DELL'ADULTO E SERVIZI INTEGRATIVI

L'unità complessa di Riabilitazione dell'Adulto è costituita dai seguenti servizi:

- **Riabilitazione ambulatoriale**
- **Riabilitazione domiciliare**
- **Day Hospital (con Macro-attività Ambulatoriale Complessa - MAC)**
(per l'illustrazione di tale attività si rimanda alla Carta dei Servizi Area Ricoveri ordinari e Day Hospital)

Completano ed integrano l'offerta riabilitativa:

- **L'Unità Operativa Semplice di Riabilitazione in Solvenza**
- **L'Unità Operativa Semplice Domotica, Ausili e Terapia Occupazionale (DAT)**

Lo Staff

Tutti i componenti dello staff interdisciplinare dispongono dei titoli e delle abilitazioni professionali previste dalla legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza della ATS Città Metropolitana di Milano.

Il medico specialista, di norma fisiatra, è il responsabile clinico di ogni persona presa in carico per le attività di riabilitazione; per ogni utente lo specialista redige un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI). Il PRI è volto al recupero dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana e lavorative ed all'incremento della partecipazione sociale. Deve soddisfare le esigenze della persona con una particolare enfasi sulle sue aspettative e sulla qualità di vita.

Il progetto riabilitativo è lo strumento per promuovere l'autonomia; viene elaborato anche con l'ausilio dell'équipe interdisciplinare, dell'assistito e della famiglia.

Lo Staff del Servizio di Riabilitazione dell'Adulto contempla le seguenti figure professionali, impegnate, a vario titolo e a seconda delle necessità, nella presa in carico del paziente e nell'implementazione del progetto/programma riabilitativo (PRI/pri) individuale:

- Medici specialisti in terapia fisica e riabilitazione
- Medici specialisti in ortopedia e traumatologia
- Medici specialisti in reumatologia
- Medici specialisti in neurologia
- Medici specialisti in pneumologia
- Medici specialisti in cardiologia
- Medici specialisti in geriatria
- Psicologi
- Neuropsicologi
- Fisioterapisti
- Logopedisti
- Terapisti occupazionali
- Massofisioterapisti
- Case manager
- Amministrativi e personale addetto all'accoglienza

Responsabile del servizio di Riabilitazione Adulti Ambulatoriale: **Elena Corbella**
Responsabile del servizio di Riabilitazione Ambulatoriale in Solvenza: **Elena Corbella**
Responsabile Ambulatori Territoriali (Milano Nord/Est, Milano Nord/Ovest, Lodigiano): **Elena Corbella**
Responsabile del servizio di Riabilitazione Domiciliare: **Raffaele Benaglio**
Responsabile Domotica, Ausili, Terapia Occupazionale (DAT): **Rosa Maria Converti**

Attività di Coordinamento

- Riabilitazione Ambulatoriale: **Marco Raffaele**
- Riabilitazione Domiciliare: **Marcella Loffi, Gabriella Lusena**
- Riabilitazione Cardiologica/Pneumologica: **Anastasia Toccafondi**
- Riabilitazione in Solvenza: **Antonino Morabito**
- Segreteria Riabilitazione dell'Adulto: **Marco Raffaele**

Contatti

Centro IRCCS "Santa Maria Nascente": Via Alfonso Capecehatro, 66 - 20148 Milano - Reception/centralino: 02 40308.1 (seguire le indicazioni vocali)

Segreteria Servizio Riabilitazione dell'Adulto (attività convenzionata con SSN)

- **Riabilitazione Ambulatoriale:** telefono: 02 40308282, dal lunedì al venerdì, 08:30/16:00 - email segreteria.riabilitazione.adulti@dongnocchi.it
- **Riabilitazione Domiciliare:** telefono: 02 40308335, dal lunedì al venerdì, 10:30/15:00 - email servizio.domiciliaresmn@dongnocchi.it

Segreteria Servizio Riabilitazione in Solvenza (Privati e Fondi Assicurativi): telefono: 02 40308090 – 40308457/257, dal lunedì al venerdì, 07:30/17:30; email: riabsolv@dongnocchi.it

Centro Unico Prenotazioni (per prenotazione prime visite specialistiche/controlli)

- **Attività SSN:** telefono: 02 40308244, dal lunedì al venerdì, 09:00/16:00
- **Privati e Fondi Assicurativi:** telefono: 02 40308090, dal lunedì al venerdì, 08:00/18:30

Unità Operativa Semplice Domotica Ausili e Terapia Occupazionale (DAT): telefono: 02 40308340, dal lunedì al venerdì, 08:30/12:30; email: sportellodat@dongnocchi.it

LA NOSTRA OFFERTA RIABILITATIVA

Riabilitazione Neuromotoria e Ortopedica ambulatoriale

L'attività riabilitativa in ambito neurologico ed ortopedico è rivolta ad utenti che presentano le seguenti patologie prevalenti:

- vascolari: postumi di ictus ischemico ed emorragico e encefalopatia multi-infartuale
- degenerative: Morbo di Parkinson, Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA), Malattia di Alzheimer, sindromi distoniche e atassie ereditarie, Sclerosi Multipla, Malattia del motoneurone
- traumatiche: traumi cranici e vertebro-midollari
- neuromuscolari, acquisite e congenite
- patologie rare
- post-neuro-chirurgiche
- post-infettive
- neuropatie disimmuni, tossico-metaboliche e infiammatorie
- patologie ortopedico-traumatologiche, reumatologiche, distorsioni del rachide, scoliosi.

Il Servizio eroga trattamenti:

- riabilitativi neuromotori
- logopedici
- di riabilitazione del pavimento pelvico per incontinenza vescicale e rettale
- neuropsicologici
- di kinesiterapia
- di massofisioterapia
- confezionamento splint e bendaggio funzionale

Le palestre sono ubicate negli Edifici C ed F, piano terra con ingresso da via Capecelatro 66 e via Gozzadini 7.

Riabilitazione Pneumologica ambulatoriale

La presa in carico prevede l'assistenza riabilitativa a pazienti anche con problematiche relative a complicanze legate a broncopatia cronico ostruttiva (BPCO), patologia neuromuscolare, SLA, fibrosi polmonare, postumi di interventi toracici e/o addominali, asma. Il Servizio eroga i seguenti trattamenti riabilitativi:

- fisioterapia respiratoria
- ventilazione polmonare a pressione positiva
- aerosol terapia
- tecniche di disostruzione bronchiale (Elitgol – Pep mask)
- incentivazione volumetrica

Le palestre sono ubicate nell' Edificio D, piano terra, con ingresso da via Capecelatro 66.

Riabilitazione Cardiologica ambulatoriale

Il programma di riabilitazione cardiologica ambulatoriale è finalizzato al miglioramento delle condizioni fisiche e psicologiche di soggetti che hanno subito un infarto miocardico o che sono stati sottoposti ad intervento di by-pass aorto-coronarico, angioplastica, sostituzione valvolare o trapianto cardiaco. Come indicato dalle Linee Guida del Gruppo Italiano di Riabilitazione Cardiologica e di Valutazione Funzionale, ha le seguenti caratteristiche:

- durata complessiva di 4-6 settimane;
- frequenza giornaliera della palestra per un programma di training fisico e allenamenti alla cyclette con carichi lavorativi crescenti, sotto controllo elettrocardiografico mediante telemetria;
- visita cardiologica ed elettrocardiogramma all'inizio, a metà e alla fine del programma;
- ecocardiogramma color doppler, Holter e test da sforzo al termine del programma riabilitativo per la valutazione del raggiungimento di un adeguato effetto training e per stratificazione prognostica;
- incontro settimanale di educazione sanitaria alla presenza del medico cardiologo e della psicologa;
- supporto psicologico;
- relazione finale comprendente il grado di ricondizionamento raggiunto, l'esito delle valutazioni cliniche e strumentali e l'ottimizzazione terapeutica.

Le palestre sono ubicate nell' Edificio D, piano terra, con ingresso da via Capecelatro 66.

RIABILITAZIONE DOMICILIARE

Gli interventi di riabilitazione domiciliare (ex art. 26 L. 833/78) sono indirizzati a pazienti residenti nel comune di Milano con assolute o gravi difficoltà alla deambulazione. Lo specialista fisiatra, all'atto della visita e della stesura del Piano Riabilitativo Individuale (PRI), sulla base della normativa vigente, determina l'appropriatezza o meno della presa in carico del paziente nel setting "domiciliare". I criteri di appropriatezza per l'inserimento in trattamento sono:

- condizioni cliniche che controindichino il trasporto
- indisponibilità di mezzo di trasporto o presenza di barriere architettoniche
- indisponibilità insanabile di supporto familiare o assistenziale.

Per avviare i trattamenti al domicilio è necessario che il paziente effettui una prima visita fisiatrica con il medico specialista incaricato dalla struttura di redigere il Progetto/programma riabilitativo.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI RIABILITATIVI

L'accesso al trattamento riabilitativo, ambulatoriale o domiciliare, avviene **previa valutazione di uno Specialista del Centro**, su prescrizione redatta dal Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS).

Per le prime visite è necessario fissare un appuntamento presso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) della struttura, oppure presso la segreteria della riabilitazione in caso di visita domiciliare.

Se il medico del Centro conferma l'indicazione al trattamento e l'appropriatezza della presa in carico, definisce il Progetto ed il Programma Riabilitativo Individuali (PRI/pri) e prescrive il ciclo con un'impegnativa su Ricettario Regionale.

I pazienti non esenti dalla partecipazione alla spesa sanitaria dovranno pagare il ticket previsto, sia per la consulenza specialistica, che per l'attività riabilitativa.

Il pagamento del ticket, se dovuto, in conformità con le indicazioni normative regionali, deve essere effettuato agli sportelli dell'Accettazione (Poliambulatorio Specialistico).

In relazione all'inquadramento del caso, a cura dello specialista ed indicato nel Progetto/programma riabilitativo, in conformità con i requisiti di appropriatezza stabiliti dalla normativa (Deliberazione N. VII/19883 DEL 16.12.2004 – "Riordino della rete delle attività di Riabilitazione"), la conseguente presa in carico riabilitativa prevede un numero massimo di sedute (ambulatoriali o domiciliari) corrispondenti alla fascia di inquadramento dell'assistito.

La normativa contempla alcune eccezioni relative a "persone affette da patologie di cui al primo elenco deliberato con d.g.r. n. 1375/2005 (*patologie croniche invalidanti/progressive*) o a persone per le quali lo specialista della Struttura certifichi che la patologia da cui è affetta è assimilabile a quelle di cui all'elenco citato, che potrà essere periodicamente aggiornato."

All'atto dell'effettiva presa in carico, infine, il medico specialista consegna all'assistito/familiari/care givers, il regolamento adottato dalla struttura in cui sono prescritte alcune indicazioni di comportamento necessarie a garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio e delle cure durante tutto il periodo di erogazione dei trattamenti (INFO-DS-10 Ambulatorio; INFO-DS-09 Domiciliare).

LISTE D'ATTESA

L'accesso dei pazienti ai trattamenti riabilitativi, ovvero l'inserimento in lista d'attesa, è affidato ai Coordinatori dei Fisioterapisti. Il criterio di gestione delle liste di attesa dei servizi di riabilitazione è ordinariamente cronologico, sia per le visite, che per i trattamenti riabilitativi.

Sono previste valutazioni di priorità in caso di:

- dimissione recente da strutture di degenza
- evento acuto recente
- specificazione di urgenza sull'impegnativa di richiesta del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta
- Indicazione dello specialista della struttura che valuta il paziente e redige il PRI

Sulla base della definizione del Progetto Riabilitativo e della posizione in lista d'attesa il Coordinatore assegnerà il paziente al primo professionista disponibile, competente per tipologia di trattamento prescritto, tendendo in considerazione la continuità terapeutica, ove possibile.

I trattamenti domiciliari sono programmati dal Coordinatore del Servizio, che provvede ad incaricare un terapeuta ed a concordare con il paziente (o un familiare/caregiver) data di inizio, giorno ed orario di erogazione.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE IN SOLVENZA (PRIVATI E FONDI INTEGRATIVI)

Il Servizio eroga trattamenti ambulatoriali individuali (riabilitazione, applicazioni strumentali), in piccolo gruppo, visite fisiatriche e trattamenti al domicilio. I principali sono:

- riabilitazione neuromotoria
- riabilitazione vestibolare
- ginnastica preventiva
- logopedia
- neuropsicologia
- kinesiterapia
- massofisioterapia
- confezionamento splint e bendaggio funzionale
- laserterapia
- criopressoterapia
- linfodrenaggio
- terapia temporo-mandibolare
- osteopatia
- riabilitazione del pavimento pelvico
- elettrostimolazione
- ionoforesi
- elettroanalgesia
- ultrasuoni
- ultrasuoni in acqua
- ionoforesi
- training e valutazioni ausili
- magnetoterapia
- tecar terapia
- FREMS

Tutti i servizi sono proposti a prezzi calmierati. La Fondazione Don Gnocchi, inoltre, è convenzionata con tutti i principali Enti e Network per la sanità integrativa.

Il Servizio è ubicato presso l'edificio F, piano primo.

Le prestazioni ambulatoriali del Servizio di Riabilitazione sono erogate, di norma, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 20.30.

Ai trattamenti riabilitativi si accede previa valutazione/prescrizione del medico specialista.

Per informazioni e prenotazioni: dal lunedì al venerdì, 07:30/17:30 – Telefono 02 40308090 - 40308457/257- – email: riabsolv@dongnocchi.it

OFFERTA RIABILITATIVA INTEGRATIVA AD ALTA SPECIALIZZAZIONE

Connessa al Servizio di Riabilitazione dell'Adulto, presso il Centro Santa Maria Nascente è disponibile anche un'offerta integrativa, altamente qualificata, rappresentata da:

❖ UNITA' OPERATIVA SEMPLICE DOMOTICA, AUSILI E TERAPIA OCCUPAZIONALE (DAT)

Le prestazioni erogate dall'Unità sono relative a:

- valutazione ausili
- valutazione ambiente domestico
- training all'uso degli ausili
- training casa domotica
- terapia occupazionale
- terapia per recupero abilità manuali
- confezionamento splint e bendaggio funzionale

Nel Servizio DAT si integra il Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA), che da più di venticinque anni opera all'interno del Centro IRCCS Santa Maria Nascente e che ha dato vita alla rete dei Servizi SIVA, oggi presenti sul territorio nazionale e sul web al sito www.portale.siva.it.

Il DAT offre anche un servizio riabilitativo innovativo ambulatoriale, denominato **"Sol Diesis"**, dedicato alla prevenzione ed al trattamento delle patologie professionali dei musicisti, nel quale vengono eseguite valutazioni biomeccaniche con lo strumento musicale, valutazioni di ausili ergonomici e programmi riabilitativi specifici.

La struttura del DAT comprende una casa domotica, una ausilioteca e quattro ambienti per la terapia occupazionale:

La Casa Domotica è un appartamento attrezzato, ad elevato livello di automazione, che offre agli utenti la possibilità di recuperare il massimo livello di autonomia nell'ambiente domestico, sfruttando dispositivi ed ausili tecnologicamente all'avanguardia.

La superficie complessiva dell'appartamento è di 130 mq, suddiviso in sette ambienti: un ingresso, una cucina, un soggiorno, uno studio, un bagno e due camere (una per adulti ed una per bambini). La sofisticata tecnologia è costantemente aggiornata dal personale ingegneristico del Polo Tecnologico.

L'ausilioteca è costituita da un'ampia mostra permanente di ausili tecnici per la mobilità, la vita quotidiana, la cura personale, la comunicazione e l'informatica. Questo ambiente è a disposizione dell'utente per consentirgli di vedere e sperimentare gli ausili più idonei.

È stato, inoltre, impostato un percorso esterno che permette di testare gli ausili per la mobilità su differenti terreni.

Dopo avere eseguito le valutazioni degli ausili più idonei rispetto alle necessità dell'utente viene impostato un periodo di training al loro uso.

Per informazioni: dal lunedì al venerdì, 08:30/12:30 – telefono 02 40308340 – email: sportellodat@dongnocchi.it

INFORMAZIONI UTILI

Beni di proprietà del paziente

Al fine di tutelare gli interessi del paziente, si raccomanda:

- ✓ di conservare e riporre gli effetti personali negli spazi idonei che saranno mostrati al paziente
- ✓ di non lasciare incustoditi beni e valori sotto ogni forma (gioielli, monili, orologi, cellulari, apparecchi elettronici).

Indicazioni per una buona convivenza

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune elementari norme di comportamento da parte di tutti gli utenti della struttura. È diritto dell'utente ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, compresi gli utenti medesimi, contribuire al mantenimento di tali condizioni, attenendosi scrupolosamente ad alcune semplici indicazioni.

- L'utente, i parenti, i visitatori sono invitati ad osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale e a non creare situazioni di disturbo e disagio verso gli altri ospiti
- Durante le procedure di assistenza, consulenza clinica, riabilitazione rivolte ai pazienti, i parenti/visitatori sono tenuti ad attendere il termine delle operazioni al di fuori dai setting di lavoro, salvo diversa indicazione fornita dai professionisti
- Le informazioni di carattere assistenziale/riabilitativo o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al professionista della riabilitazione, al Medico di riferimento
- L'utente, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro
- In struttura vige il divieto di introdurre oggetti potenzialmente pericolosi e/o assumere iniziative che possano risultare a rischio della propria o della altrui incolumità
- Negli armadietti in dotazione non possono essere conservati prodotti infiammabili. In ugual modo è fatto divieto di fumo e di utilizzo di fiamme libere all'interno di tutti i locali della struttura e di ogni reparto
- L'utente, i parenti, i visitatori, sono invitati ad osservare eventuali ulteriori indicazioni, norme di comportamento, previste all'interno di ogni Unità Operativa, funzionali alle esigenze organizzative, di clima e di sicurezza del reparto
- **Ogni cittadino conserva il proprio diritto alla privacy e alla tutela dell'immagine. 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 con esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria.**

Si configura, inoltre, come grave violazione del codice della Privacy, 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 rilasciato da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Come identificare i professionisti

Per facilitare l'individuazione del personale medico, tecnico, infermieristico e addetto all'assistenza, gli operatori indossano indumenti cromaticamente distinguibili:

Professione	Divisa
MEDICI	camice bianco
COORDINATORE INFERMIERISTICO	casacca bianca, profilo rosso
COORDINATORE RIABILITATIVO	casacca bianca, profilo blu
INFERMIERI	casacca bianca, profilo giallo
OPERATORI DI ASSISTENZA (OSS, ASA, AUSILIARI)	casacca bianca, profilo verde
EDUCATORI	casacca bordeaux
FISIOTERAPISTI	casacca bianca, profilo azzurro

Accesso alla documentazione personale sanitaria

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia, ex L. 241/1990, LR 1/2012, UE 2016/679 (RGPD) l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica.

La richiesta di copia conforme della Cartella Riabilitativa Ambulatoriale o Domiciliare può essere avanzata esclusivamente dagli aventi diritto in forma scritta.

La prima copia della Cartella Riabilitativa è rilasciata a titolo gratuito agli aventi diritto. Copie successive alla prima, sono rilasciate previo versamento delle previste quote per la duplicazione. La consegna, agli aventi diritto, avviene entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Principi fondamentali della Carta dei Servizi

Nell'erogazione di servizi e prestazioni l'Ente si impegna a rispettare i principi fondamentali di ogni Carta dei Servizi di struttura sanitaria:

- EGUAGLIANZA intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.
- IMPARZIALITÀ in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.
- CONTINUITÀ ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico.
- DIRITTO DI SCELTA secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.
- PARTECIPAZIONE quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

Tutela della Privacy

L'Istituto 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**. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Utente.

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

Consenso informato alle cure

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

Il consenso informato alle cure deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica.

Il consenso informato alle cure può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

ALTRE INFORMAZIONI

Servizio Sociale

Ha una funzione di sostegno e di aiuto ai pazienti, ai familiari e care-givers nella fase di informazione e di accoglienza; **offre un contributo prezioso relativamente al tema delle dimissioni protette o della continuità delle cure**, in particolare attraverso:

- la consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (invalidità civile, fornitura protesi e ausili);
- la partecipazione ai programmi di continuità delle cure;
- la collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali e con i familiari degli utenti;
- i rapporti con le Associazioni di Volontariato e di difesa dei diritti dei degenti.

Presso il Servizio Sociale gli operatori forniscono agli utenti e ai familiari le informazioni utili ad attivare forme di protezione giuridica, con particolare riferimento al supporto necessario per richiedere la figura dell'Amministratore di Sostegno.

Riferimenti del Servizio: telefono 02 40308581

Comfort ambientale

Il Servizio di Riabilitazione dispone di appositi spazi adibiti a palestra, con annessi spogliatoi per gli utenti, di una segreteria con sedute d'attesa e bagni attrezzati; le Visite Fisiatriche sono eseguite presso i locali del Poliambulatorio Specialistico.

Pulizia ambienti

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti è appaltato ad una società esterna di comprovata esperienza in ambito ospedaliero, scolastico e della Pubblica Amministrazione. Le attività

sono programmate e sottoposte a verifiche periodiche secondo precisi protocolli che assicurano la qualità degli interventi. I prodotti, le tecniche e gli strumenti utilizzati sono innovativi e il personale qualificato si rapporta costantemente con i Coordinatori dei Reparti/Servizi al fine di praticare interventi tempestivi e verificare la funzionalità dei processi di sanificazione degli ambienti. La verifica del gradimento del servizio da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione dell'indagine di customer satisfaction.

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

Presso il Centro è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ubicato nei pressi dell'ingresso principale di Via Capecelatro, 66.

L'URP è il punto di riferimento a disposizione dei cittadini per portare all'attenzione della Direzione e della Direzione Sanitaria eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei reparti/servizi, per avanzare suggerimenti o per gli elogi.

Ai reclami presentati in forma scritta e che contemplano il ricorso ad istruttoria sarà fornito riscontro, di norma, entro 30 giorni lavorativi e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente. Non saranno considerate, se non a fini puramente statistici, segnalazioni anonime o non corredate da riferimenti anagrafici e di contatto, al fine di identificare con chiarezza il cittadino e consentire di stabilire un dialogo proficuo finalizzato alla soluzione di ogni possibile criticità.

L'URP è operativo dal lunedì al giovedì, dalle ore 09:30/12:30 e dalle 14:00 alle 16:00; recapiti: 02 40308287 – email: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it.

Customer Satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di questionari di gradimento, viene rilevato il livello di soddisfazione delle attività svolte da tutti i Servizi/Unità Operative attivi in struttura; i risultati delle indagini, elaborati in forma aggregata, sono resi disponibili alle Istituzioni (ATS Città Metropolitana di Milano) ed ai cittadini mediante esposizione/consultazione; 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.

*Gentile Signora, Egregio Signore,
per poter migliorare l'offerta della nostra struttura è fondamentale raccogliere periodicamente il gradimento degli utenti verso il Centro, i professionisti che vi operano e la qualità delle prestazioni erogate. A tal fine, Le proponiamo un agile strumento da compilare e consegnare, preservando l'anonimato, agli operatori incaricati o da riporre negli appositi punti di raccolta. I risultati dell'indagine saranno elaborati in maniera aggregata ed esposti annualmente per la consultazione.
La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci e per il prezioso contributo al miglioramento complessivo dei nostri servizi.*

CENTRO: IRCCS SANTA MARIA NASCENTE

Attività di Riabilitazione Ambulatoriale

Il questionario viene compilato in data: _____

Da:

☐ assistito ☐ con l'aiuto di parenti / amici / assistente familiare / operatore ☐ familiare

☐ tutore / curatore / amministratore di sostegno

Età (utente) _____ **Genere** ☐ M ☐ F **Nazionalità** ☐ Italiana
☐ Europea
☐ Extraeuropea

Ha usufruito delle prestazioni tramite: ☐ Servizio Sanitario Nazionale ☐ Privatamente

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

- | | | | |
|--|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Medico Curante / Pediatra | <input type="checkbox"/> Medico di altro Ospedale | <input type="checkbox"/> Sito internet | <input type="checkbox"/> Amici /parenti |
| <input type="checkbox"/> ATS/ASL | <input type="checkbox"/> Associazioni | <input type="checkbox"/> Operatori | <input type="checkbox"/> Servizio Sociale |

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

A. Come ha Prenotato?

☐ Telefonicamente ☐ Allo Sportello ☐ Internet ☐ Altro ☐ Non So ☐ Nessuna Prenotazione

B. Come valuta il Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

C. Come valuta i Tempi di Attesa dalla Prenotazione alla Prestazione?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D. Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di accettazione / segreteria / accoglienza (attesa allo sportello, cortesia, informazioni ricevute, ecc.)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

E. In generale, come valuta accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

F. In particolare, come valuta l'accessibilità alla struttura (parcheggi, ascensori, rampe, ecc.)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

G. In particolare, come valuta la pulizia degli ambienti (ambulatori, palestre, sale di attesa, etc.)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

H. Come valuta il rispetto degli orari previsti per i trattamenti/consulenze?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

I. Come valuta l'attenzione e cortesia ricevuta dal personale medico?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

J. Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute dal medico?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

K. Come valuta l'attenzione ricevuta dal personale infermieristico, tecnico o riabilitativo?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

L. Come valuta il rispetto della sua Privacy e Intimità?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

M. Come valuta il suo gradimento complessivo?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

N. Consiglierebbe ad altri questo centro? (1= decisamente no / 7= assolutamente sì)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

APPROFONDIMENTO PER GLI AMBULATORI DI RIABILITAZIONE

O.	All' inizio del trattamento è stato condiviso con lei il percorso riabilitativo, compreso l'eventuale programma da proseguire a domicilio?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
P.	Come valuta la disponibilità del personale della riabilitazione ad ascoltarla e a rispondere alle sue domande?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Q.	Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal personale della riabilitazione sui trattamenti?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
R.	Il personale di riabilitazione si è rivolto a lei con rispetto, cortesia ed empatia?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

S. Come valuta il processo di Presa in Carico (accoglienza, visita, erogazione trattamenti, follow up) proposto dal servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

T. Se li ha sperimentati, qual è il suo livello di gradimento verso i trattamenti erogati in modalità remota (TELERIABILITAZIONE)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

T.1 Sarebbe interessata/o a sperimentare questa modalità innovativa di consulenza/riabilitazione?
(1= decisamente no / 7= assolutamente sì)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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 40308287
Mail: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

Gentile Signora, Egregio Signore,
per poter migliorare l'offerta della nostra struttura è fondamentale raccogliere periodicamente il gradimento degli utenti verso il Centro, i professionisti che vi operano e la qualità delle prestazioni erogate. A tal fine, Le proponiamo un agile strumento da compilare e consegnare, preservando l'anonimato, agli operatori incaricati o da riporre negli appositi punti di raccolta. I risultati dell'indagine saranno elaborati in maniera aggregata ed esposti annualmente per la consultazione.

La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci e per il prezioso contributo al miglioramento complessivo dei nostri servizi.

CENTRO: IRCCS SANTA MARIA NASCENTE

Attività di Riabilitazione Domiciliare

Il questionario viene compilato in data: _____

Da:

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

Età (utente) _____

Genere ☐ M ☐ F

Nazionalità ☐ Italiana
☐ Europea
☐ Extraeuropea

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

- ☐ **Riabilitazione Domiciliare Adulti** ☐ **Riabilitazione Domiciliare Minori**

Ha usufruito delle prestazioni tramite: ☐ Servizio Sanitario Nazionale ☐ Privatamente

In che modo è venuto a conoscenza del servizio Domiciliare della Fondazione? Mediante:

- ☐ Medico curante / Pediatra ☐ Medico Ospedaliero ☐ Servizio Sociale ☐ Amici
☐ Operatori (sanitari/sociosanitari) ☐ Associazioni ☐ Sito internet ☐ ATS/ASL

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

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

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

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

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

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

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

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

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

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

E.1 Operatori Accoglienza	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.2 Riabilitatori	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.3 Infermieri	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.4 Operatori Assistenziali	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.5 Medici specialisti	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.6 Altro (psicologo ecc.)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

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

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

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

☐ SI ☐ NO

H. Quanto consiglierebbe il servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

I. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

L. Come valuta il processo di Presa in Carico (accoglienza, visita, erogazione trattamenti, follow up) proposto dal servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

M. Se li ha sperimentati, qual è il suo livello di gradimento verso i trattamenti erogati in modalità remota (TELERIABILITAZIONE)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

M.1 Sarebbe interessata/o a sperimentare questa modalità innovativa di consulenza/riabilitazione?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

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

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


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 40308287

Mail: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

MGF.926 Rev.02 del 30/09/2025 pag. 1/1	Servizio Legale	Fondazione Don Carlo Gnocchi / Direzione Generale	
PRIVACY - INFORMATIVA PRIVACY - URP			

La Fondazione Don Carlo Gnocchi – ONLUS (di seguito “Fondazione”), in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, in conformità con quanto previsto dal Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679 (il Regolamento), il cui obiettivo è proteggere i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche, in particolare il diritto alla protezione dei dati personali, con il presente documento intende informarla sulle modalità di trattamento dei Suoi dati personali.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del Trattamento dei dati personali è la Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS, persona giuridica privata, con sede legale in Milano, Via Carlo Girola, n.30, 20162 email: privacy@dongnocchi.it

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 indicati nell'apposita modulistica predisposta e presente in ogni Struttura di Fondazione.

La Fondazione tratta i dati personali ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 par. 1 lett. b) e c) del Regolamento UE 679/2016 con riguardo ai dati “comuni” e art. 9 par. 2) lett. h) – finalità di medicina/assistenza sanitaria/gestione sistemi e servizi sanitari in relazione alle particolari categorie di dati personali eventualmente necessarie per gestire il reclamo o la segnalazione.

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

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Le operazioni di trattamento saranno effettuate mediante strumenti manuali ed informatici, secondo 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 sopra indicate.

DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I Suoi dati personali non verranno essere comunicati a terzi, salvo le ipotesi previste per legge.

E' fatta salva, in ogni caso, la comunicazione di dati a società espressamente incaricate ad agire in qualità di responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 679/2016, che opereranno in qualità di nonchè la comunicazione dei dati richiesti, in esecuzione di obblighi di Legge anche a forze di polizia, all'autorità giudiziaria, ad altri soggetti pubblici per finalità di prevenzione, accertamento o repressione dei reati.

TRASFERIMENTO VERSO PAESI TERZI

I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

PERIODO DI CONSERVAZIONE

I Suoi Dati Personali saranno trattati dal Titolare per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, e per un periodo comunque non superiore a 10 anni 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 avere la conferma circa ai Suoi dati, di ottenerne la rettifica, l'integrazione, l'aggiornamento, la cancellazione o il blocco.

Lei, inoltre, avrà il diritto, nei casi previsti dal Regolamento 679/2016, di ottenere la limitazione del trattamento e/o, ancora, di opporsi al trattamento dei dati personali.

La informiamo inoltre che, laddove ritenga i suoi diritti violati, Lei ha anche il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali.

Per esercitare i suddetti diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento inviando una comunicazione al Titolare all'indirizzo di posta elettronica privacy@dongnocchi.it o a quello del suo responsabile per la protezione dei dati, reperibile al seguente indirizzo rdp@dongnocchi.it, indicando in oggetto “Privacy - esercizio dei diritti ex artt. 15 e ss. del GDPR”.

Il Titolare del Trattamento
Fondazione Don Carlo Gnocchi

