



**Fondazione
Don Carlo Gnocchi**
Onlus



Centro
“S. MARIA ALLA PINETA”
Marina di Massa (MS)

CARTA DEI SERVIZI

Indice

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

Il Centro “S. Maria alla Pineta”

● Cenni storici	pag. 5
● La struttura	pag. 6
● Le attività	pag. 8
● Le prestazioni	pag. 10
● Modalità di accesso	pag. 16
● Altri servizi	pag. 17
● Le relazioni	pag. 18
● Informazioni utili	pag. 20
● Hospice “S. Maria alla Pineta”	pag. 24
● Impegni per la qualità	pag. 26
● Diritti e doveri degli utenti	pag. 28

I Centri della Fondazione Don Gnocchi pag. 30

La Carta dei Servizi del Centro “S. Maria alla Pineta” è periodicamente revisionata per il costante aggiornamento degli standard di qualità. Edizione luglio 2021. La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all’indirizzo www.dongnocchi.it

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

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

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

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



Nella pluralità delle sue strutture, la Fondazione si prende cura di persone colpite da eventi invalidanti, congeniti o acquisiti, di ogni persona malata, fragile, disabile, dal principio all’epilogo della vita. Ci impegniamo ogni giorno per rispettare amorevolmente il messaggio di Papa Francesco -che racchiude il senso ultimo

della nostra attività e che rappresenta una bussola importante per il nostro orientamento-: «Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore, specialmente dei bambini, degli anziani, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore»

La Fondazione svolge la propria attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, attraverso 28 Centri distribuiti in 9 Regioni italiane e una trentina di ambulatori, con oltre 5.600 operatori tra personale dipendente e collaboratori professionali, con un totale di 3.713 posti letto. Da oltre un decennio ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti di cooperazione internazionale in diversi Paesi del mondo. L’attività sanitaria non esaurisce però la “mission” della Fondazione, che si sente chiamata - a partire dalle intuizioni profetiche del suo fondatore - alla promozione di una “nuova” cultura di attenzione ai bisogni dell’uomo, nel segno dell’alleanza con aggregazioni private e in collaborazione con le strutture pubbliche. Per realizzare il nostro monito ad essere “Accanto alla vita. Sempre!”, abbiamo bisogno dell’aiuto di tutti e di ciascuno, del sostegno di chi è disposto a condividere con noi questo cammino. In questo impegno costante e rigoroso per la promozione e tutela dei diritti - tra cui il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all’assistenza - questa “Carta dei Servizi” sia sempre più specchio e riflesso del nostro operare quotidiano.

Centro “S. Maria alla Pineta”



Aree e Centri della Fondazione Don Gnocchi in Italia

Don Vincenzo Barbante

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi

Il Centro "S. Maria alla Pineta"

Gentile signora, egregio signore,

nel darle il benvenuto nel Centro "S. Maria alla Pineta" di Marina di Massa, una delle numerose strutture nelle quali si articola la Fondazione Don Gnocchi in Italia, le presento questa Carta dei Servizi, che ha l'obiettivo di illustrare le attività e le prestazioni della nostra struttura, con una serie di altre informazioni, diritti e doveri, che spero possano risultare utili per la sua permanenza, sia essa prolungata nel tempo o solo temporanea.

Nella nostra filosofia di intervento, noi pensiamo che il paziente non sia semplicemente la persona "da curare", ma sia parte attiva, se non il protagonista principale, della cura e del suo recupero, nel momento in cui si sente coinvolto in un progetto o percorso riabilitativo insieme ai medici, ai fisioterapisti, agli operatori e ai volontari. Tutto questo allo scopo non solo di superare una disabilità temporanea o di sostenerla in una malattia cronica, ma di offrirle un benessere più completo, morale e psicologico, facendola sentire quasi a casa, circondata di attenzioni, rispetto della sua dignità e calore umano.

Quello che ci muove, qui come negli altri Centri della Fondazione, è la volontà di realizzare una "nuova cultura" di attenzione ai bisogni dell'uomo, per "farci carico" del sofferente nella sua dimensione globale di persona al centro delle nostre attività di assistenza e cura.

All'interno di questa pubblicazione, troverà altresì indicazioni su una serie di servizi collaterali e anche modalità e riferimenti per segnalare eventuali disservizi; in questo, la prego di essere tempestivo e di segnalare immediatamente qualsiasi cosa che a suo giudizio non va, così che anche la nostra risposta possa essere tempestiva e in modo da aiutarci a fare sempre meglio il nostro lavoro.

Confido che questa Carta possa essere un valido apporto e guida per le informazioni che le potessero servire, un contributo alla chiarezza e quindi alla soddisfazione delle sue esigenze.

Da parte nostra, le assicuro il massimo impegno, insieme alla nostra professionalità, maturata in tanti anni di esperienza, e alla nostra carica umana, perché la sua permanenza da noi, o in forma di degenza a tempo pieno, o in forma di degenza solo diurna, o anche solo per poche ore al giorno per le prestazioni di carattere ambulatoriale, possa rispondere appieno al suo "bisogno di salute" che l'ha spinto a rivolgersi a noi.

Fabio Carlotti
Direttore Area Territoriale Centro
Fondazione Don Gnocchi

Cenni storici

Il complesso di edifici che ospita il Centro "S. Maria alla Pineta" fu costruito intorno al 1930 e venne adibito inizialmente a colonia marina. Nel 1957 - l'anno successivo alla morte di don Gnocchi - fu acquisito dall'allora Fondazione Pro Juventute allo scopo di farlo diventare un istituto specializzato per l'assistenza ai bambini con esiti di poliomielite, con il compito di assolvere le importanti funzioni socio-educativa e riabilitativo-sanitaria.

I lavori di ristrutturazione della colonia furono condotti sotto le direttive del successore di don Carlo, monsignor Edoardo Gilardi. Al termine del complesso intervento, l'Istituto poté accogliere 120 bambini provenienti dal Centro di Parma, iniziando a funzionare come colonia permanente per piccoli poliomielitici.

Negli anni seguenti, esaurita la fase di assistenza ai mutilati e ai poliomielitici, l'istituto ha trasformato gradualmente i propri servizi, specializzandosi nel campo riabilitativo e promuovendo attività di studio e didattica, sempre ancorate ai valori dettati da don Gnocchi a tutela della dignità dei più fragili, per la realizzazione di una "nuova cultura" di attenzione ai bisogni dell'uomo.

Il presidio, ad oggi, è autorizzato per l'erogazione di prestazioni riabilitative in regime ospedaliero ed extraospedaliero, sia a ciclo diurno che continuativo e per prestazioni in regime ambulatoriale.

Attualmente, il Centro rappresenta un importante punto di riferimento per le problematiche riabilitative dei cittadini dell'area di Massa Carrara e della Regione Toscana, ma anche di persone che provengono da altre regioni italiane.

Nel 2012, in un padiglione completamente ristrutturato e posto di fronte alla spiaggia, è stato aperto, in regime di convenzione con l'Azienda USL 1 di Massa Carrara, un Centro Residenziale per le cure palliative (Hospice) di 10 posti letto, dedicato all'accoglienza di malati oncologici.

Il 1° marzo 2019, nel corso di una solenne liturgia presieduta dal Vescovo di Massa, Mons. Giovanni Santucci, è stata benedetta e aperta al culto la nuova cappella della struttura.



Donna Carla Gronchi e mons. Edoardo Gilardi all'inaugurazione del Centro (novembre 1958). Sotto, un gruppo di piccoli ospiti della colonia.



La struttura

Centro “S. Maria alla Pineta”
Fondazione Don Carlo Gnocchi
54037 - Marina di Massa (MS)
Via Don Carlo Gnocchi, 24
Tel.: 0585 8631 - Fax: 0585 245036

Le prestazioni erogate comprendono le seguenti specialità:

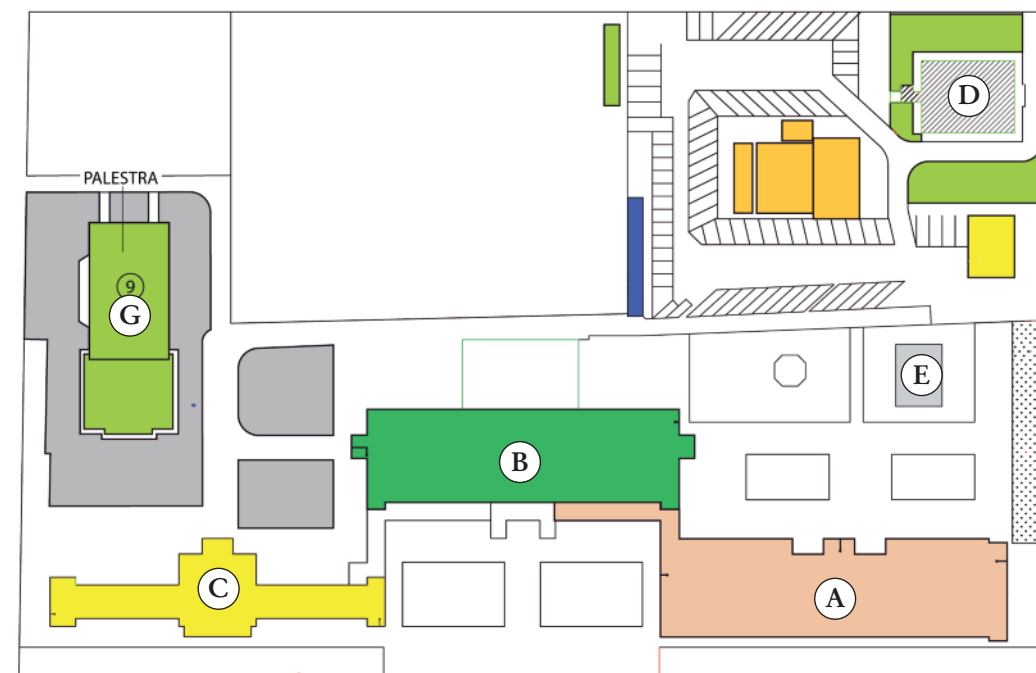
- fisiatria
- cardiologia
- neurologia
- geriatria
- pneumologia
- cure palliative

In particolare, il Centro offre i seguenti servizi:

- visite ambulatoriali finalizzate sia alla presa in carico per trattamenti riabilitativi, sia al monitoraggio dei soggetti già dimessi dalla struttura, sia alla consulenza diagnostico/riabilitativa;
- trattamenti in degenza ospedaliera in regime di ricovero ordinario;
- trattamenti in degenza extraospedaliera in regime di internato o seminterrato;
- trattamenti in degenza di cure intermedie;
- trattamenti in degenza USV unità stati vegetativi;
- trattamenti ambulatoriali e domiciliari in percorso 3 (secondo da normativa della Regione Toscana), con una presa in carico globale dell’assistito, garantendo interventi plurimi e diversificati a seconda del bisogno riabilitativo;
- trattamenti ambulatoriali di Medicina Fisica Riabilitativa;
- individuazione di presidi ortesici e Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA);
- cure palliative.

Numeri telefonici principali

Centralino: 0585 8631
Ufficio Relazioni con il pubblico e Direzione Sanitaria: 0585 863253
Ufficio Accoglienza: 0585 8631 - fax 0585 869606 (*aperto da lunedì a venerdì, dalle ore 7.45 alle 16.30*)
Degenza riabilitazione cardiorespiratoria: 0585 863234
Degenza riabilitazione neuromotoria: 0585 863344
Reparto Cure intermedie: 0585 863256
Centro Residenziale Cure Palliative (Hospice): 0585 863373 - 0585 863349
E-mail: hospice.massa@dongnocchi.it



- (A) Degenza, URP, cappella, bar
- (B) Degenza, vasca terapeutica, palestre, ambulatori
- (C) Hospice, degenza
- (D) Direzione, amministrazione, ufficio tecnico
- (E) Segreteria accettazione
- (F) Centralino, portineria, informazioni
- (G) Palestra



Struttura organizzativa

Direttore
Fabio Carlotti

Direttore Sanitario
Mario Petrilli

Responsabile di struttura
Elisabetta Bertocchi

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
Tommaso Pastorini

Responsabile Sistemi Qualità
Alessandro Dall'Ava

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
Laura Buffoni

Referente volontariato
Annalia Bruzzi

Servizio Religioso
don Marino Navalesi

Le attività

Il Centro “S. Maria alla Pineta” di Marina di Massa è un Presidio di Riabilitazione Funzionale per soggetti portatori di disabilità fisiche, dotato di **posti letto in regime ordinario ospedaliero (Codice 56)** di riabilitazione cardiorespiratoria e neuromotoria; **in regime ordinario “extraospedaliero” (ex art. 26 a tempo pieno e diurno)** di riabilitazione neuromotoria e respiratoria; **di cure intermedie** ed USV Unità Stati Vegetativi.

Nella struttura è altresì presente un **Centro residenziale per le cure palliative** (Hospice) dotato di 10 posti letto (più altri 10 per famigliari o accompagnatori).

Le prestazioni sono erogate altresì in forma ambulatoriale, sia individuale che di gruppo, e a livello domiciliare.

La struttura - che ha ottenuto la certificazione di qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI EN ISO 45001:2018 - è convenzionata col Servizio Sanitario Nazionale: è possibile accedervi tramite trasferimento diretto da un reparto ospedaliero, a seguito di prescrizione di un medico specialista dell'Asl di appartenenza o tramite validazione, da parte della medesima Asl, della prescrizione effettuata da un medico specialista del Centro.

È possibile peraltro accedervi anche a spese dell'assistito, o per mezzo di un'assicurazione privata.

Il Centro accoglie soggetti colpiti da:

- affezioni neurologiche di tipo centrale e periferico;
- affezioni neuromuscolari;
- esiti di malattia cerebrovascolare in fase post-acuta;
- esiti di trauma cranico encefalico e vertebro-midollare;
- malattie degenerative del sistema nervoso e malattie neuromuscolari;
- esiti di interventi neurochirurgici a livello encefalico o midollare;
- affezioni cardiovascolari;
- asma, bronchite cronica, enfisema (BPCO);
- fibrosi cistica, bronchiectasie;
- insufficienza respiratoria cronica (ossigenoterapia, ventilazione meccanica non invasiva);
- esiti di interventi chirurgici sulla gabbia toracica;
- esiti di politraumatizzati ed esiti post-chirurgici ad arti inferiori;
- esiti di amputazione;
- patologie vertebrali dell'età evolutiva ed adulta;
- artrite reumatoide;
- affezioni invalidanti dell'apparato locomotore;
- malati oncologici in fase avanzata.

Un'importanza rilevante ha acquistato nel settore dell'informazione tecnica il Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA), creato allo scopo di fornire orientamento, consigli e consulenza nella scelta degli ausili per disabili, nell'adattamento dell'ambiente di vita, di lavoro, di studio e nella ricerca di ogni soluzione utile a migliorare l'autonomia personale o familiare.

Il Centro dispone inoltre di una vasca terapeutica idonea per svolgere attività riabilitative di piccolo gruppo, condotte da fisioterapisti esperti, per pazienti esterni, non ricoverati in struttura. Vengono svolte sedute di rieducazione posturale in acqua per accedere ai quali occorre la prescrizione e il certificato del medico curante per trattamenti di mal di schiena, problemi di cervicalgia o deambulazione, mantenimento posturale, con la possibilità anche di effettuare trattamenti individuali per la rieducazione al cammino a chi ha avuto l'intervento di protesi d'anca.



Le prestazioni

Struttura Organizzativa di Riab. Neuromotoria (SOR)

La struttura accoglie pazienti post acuti o con patologia evolutiva le cui menomazioni e conseguenti disabilità sono tali da richiedere un importante carico assistenziale e un complesso intervento di riabilitazione.

Il ricovero può avvenire mediante passaggio diretto dall'ospedale, oppure tramite autorizzazione dell'ASL di residenza.

La struttura, in risposta alle esigenze epidemiologiche del territorio, ha attivato un modulo di **Riabilitazione Neurologica e Ortopedica** multidisciplinare che è in grado di offrire una risposta terapeutica specialistica altamente qualificata.

L'unità si avvale di diverse competenze mediche specialistiche: fisioterapia, neurologia, pneumologia, geriatria.

La SOR si avvale dei seguenti Servizi:

- Servizio Informazione e Valutazione Ausili;
- Servizio di Neuropsicologia, Logopedia e Psicologia Clinica;
- Terapia Occupazionale;
- Idrochinesiterapia;
- Terapia Fisica e Reflessologia Antalgica;
- Cardiologia e Diagnostica Angiologica.

Vengono ricoverati pazienti affetti dalle seguenti patologie:

- per attività specifiche di **Riabilitazione Neurologica**: encefalopatie vascolari (ictus), sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, sindromi parkinsoniane, lesioni endocraniche e spinali di diversa eziologia, malattie neuromuscolari (distrofie muscolari e atrofie spinali), postumi di neurochirurgia.
- per attività specifiche di **Riabilitazione Ortopedica**: esiti di fratture di femore, di politrauma, di sostituzione protesica di anca o di ginocchio; esiti di neoplasie osteo-articolari; esiti di chirurgia vertebrale; esiti di poliomielite/sindrome post-polio; amputazioni d'arto inferiore.
- per attività specifiche di **Riabilitazione Respiratoria**: broncopneumopatie croniche ostruttive (bronchite cronica, enfisema polmonare), asma bronchiale, bronchiectasie, insufficienza respiratoria da patologie restrittive (deformità della gabbia toracica-scoliosi, cifoscoliosi malattie neuromuscolari, esiti di interventi chirurgici sul torace).

Struttura Organizzativa di Riabilitazione Cardiorespiratoria

Presso il Centro negli ultimi anni, i due reparti di riabilitazione respiratoria e riabilitazione cardiologica si sono profondamente integrati, fino a formare un unico reparto ospedaliero di riabilitazione cardiorespiratoria.

L'Unità è provvista di due palestre: una per la fisioterapia respiratoria e cardiologica individuale, l'altra di ergometria, con tapis roulant e cicloergometri verticali e orizzontali. Entrambe le palestre sono dotate di una centrale telemetrica per il controllo a distanza dei parametri vitali dei pazienti.

Riabilitazione respiratoria

Vengono ricoverati pazienti affetti dalle seguenti patologie: broncopneumopatie croniche ostruttive (bronchite cronica, enfisema polmonare), asma bronchiale, bronchiectasie, insufficienza respiratoria da patologie restrittive (deformità della gabbia toracica-scoliosi, cifoscoliosi malattie neuromuscolari, esiti di interventi chirurgici sul torace), disturbi respiratori sonno-correlati.

Vengono attuati trattamenti in previsione di interventi chirurgici sul torace, o successivamente agli interventi stessi. I programmi riabilitativi prevedono sempre una prima fase in cui viene effettuata un'attenta valutazione clinica della funzione respiratoria, dei sintomi, della tolleranza all'esercizio e dello stato di salute. Ulteriori componenti essenziali dei programmi di riabilitazione respiratoria sono quella educativa e quella di ricondizionamento all'esercizio fisico. Quest'ultima mira a incrementare la capacità di svolgere attività fisica, a ridurre la sensazione di affanno connessa all'attività fisica e a ripristinare, se necessario, un sufficiente grado di autonomia.

Il reparto è dotato di un servizio completo di fisiopatologia respiratoria in grado di effettuare le prestazioni di diagnostica necessarie (spirometria, emogasanalisi arteriosa, test da sforzo, ecc.).



Le prestazioni

Riabilitazione Cardiologica

Sono qui ricoverati pazienti affetti dalle seguenti patologie: cardiopatia ischemica (esiti di I.M.A., by-pass Ao-coronarico, angioplastica coronaria), arteriopatie ostruttive periferiche, arteriopatie ostruttive periferiche, esiti di trombosi venose degli arti.

La riabilitazione cardiologica è un insieme di interventi diretti ad assicurare una condizione fisica, mentale e sociale ottimali così da favorire, dopo l'evento acuto, la graduale ripresa della vita attiva e lavorativa (OMS).

Le attività di riabilitazione intensiva in regime di ricovero ordinario richiedono un elevato impegno medico specialistico, comprensivo di interventi multidisciplinari e multiprofessionali, con elevato livello di tutela medico-infermieristica che devono assicurare:

- assistenza clinica per il controllo delle complicanze e delle emergenze, valutazione del rischio;
- corretta impostazione terapeutica;
- training fisico e programmi di attività fisica;
- educazione sanitaria specifica rivolta alla correzione dei fattori di rischio;
- valutazione psicosociale ed occupazionale con interventi specifici;
- follow-up clinico strumentale individualizzato e supporto per il mantenimento di un adeguato stile di vita e una efficace prevenzione secondaria.

I programmi di riabilitazione cardiologica sono personalizzati, comprendono sia interventi individuali che collettivi e sono preceduti da una valutazione specifica per formulare i tempi e la durata del trattamento riabilitativo.

Tipologia di prestazioni

L'accesso al Centro avviene in modi diversi, a seconda delle prestazioni richieste:

- visita medica;
- ricovero/degenza;
- trattamento ambulatoriale, semiresidenziale o domiciliare;
- consulenza per ausili

La Segreteria Accettazione del Centro fornisce informazioni riguardo:

- adempimenti burocratici;
- notizie utili per lo svolgimento delle terapie.

Per prenotare eventuali visite è possibile rivolgersi alla Segreteria Accettazione, personalmente o tramite telefono (0585 863250).

Trattamenti in ricovero/degenza

I trattamenti in degenza possono essere effettuati a seguito di:

- visita di un medico specialista dell'Azienda Sanitaria di residenza del paziente. L'assistito, provvisto del modulo compilato dal medico, dovrà presentarsi alla Segreteria Accettazione, che gli fornirà tutte le indicazioni e informazioni necessarie per iniziare i trattamenti;
- visita di un medico specialista del Centro “Don Gnocchi”. In questo caso, l'assistito, se non è residente nella ASL di Massa Carrara dovrà recarsi presso la propria Azienda Sanitaria di residenza per far validare tale prescrizione da parte del medico specialista competente. Se questo non fosse possibile, sarà la Segreteria Accettazione a provvedere;
- trasferimento diretto da un ospedale.

In quest'ultimo caso, possono verificarsi due modalità:

a) riabilitazione intensiva ospedaliera (Codice 56): gli assistiti trasferiti direttamente dall'ospedale non necessitano di autorizzazione preventiva da parte della Azienda Sanitaria competente per territorio;

b) riabilitazione intensiva extraospedaliera (ex art. 26):

- pazienti residenti nell'ambito territoriale dell'Azienda Sanitaria di Massa: gli assistiti avranno il Progetto Riabilitativo validato dal fisiatra dell'Azienda Sanitaria di Massa o, diversamente, con autorizzazione dell'ASL o scheda multidimensionale autorizzata. La trasmissione della scheda multidimensionale al Punto Unico di Riabilitazione dell'ASL è a cura del Centro Don Gnocchi;
- per i pazienti non residenti nell'ambito territoriale dell'Azienda Sanitaria di Massa vi sono due modalità di accesso:
 - a seguito di richiesta da parte del medico specialista del Centro don Gnocchi, tramite elaborazione del Progetto Riabilitativo, a cui segue l'autorizzazione dell'ASL di residenza;
 - su richiesta autorizzata dall'ASL di residenza.

Contestualmente alla domanda di ricovero viene richiesta, oltre all'adeguata documentazione sanitaria disponibile, la compilazione di una Scheda Clinica Riabilitativa di Accesso (SCRA).

Le prestazioni

Degenza diurna (seminternato)

Riguarda in prevalenza pazienti ancora in fase post-acuta (ex art. 26), ma trasportabili senza rischio con proprio mezzo o con automezzi attrezzati per trasporto singolo; pazienti con patologia respiratoria, ortopedica e neurologica che richiedono miglioramento funzionale, dell'autonomia e/o la fornitura e addestramento all'uso di ortesi e ausili e non necessitano di assistenza sanitaria notturna.

Trattamenti ambulatoriali

Le prestazioni ambulatoriali riguardano una gamma di quadri patologici prevalentemente di competenza ortopedica, neurologica e pneumologica. Per alcuni esiti di interventi oncologici, viene praticato il linfodrenaggio manuale. E' inoltre attivo un servizio di Neuropsicologia sia per pazienti ricoverati a tempo pieno e semiresidenziale, che per pazienti assistiti a livello ambulatoriale.

Attualmente la Regione Toscana ha provveduto con la delibera n. 595 del 30/5/2005 all'attuazione delle disposizioni per la definizione dei Livelli Essenziali di Assistenza nell'ambito delle prestazioni specialistiche della branca di medicina fisica e riabilitazione, suddividendo i trattamenti ambulatoriali secondo percorsi predefiniti:

Percorso 2 – percorso assistenziale specialistico di medicina fisica;

Percorso 3 – percorso assistenziale ambulatoriale di riabilitazione.

I trattamenti ambulatoriali possono essere effettuati a seguito di:

- visita di un **medico specialista dell'Azienda Sanitaria di residenza del paziente** (percorsi 2 e 3 ai sensi della delibera regionale 595/05)
- visita di un **medico di medicina generale** (percorso 2 ai sensi della delibera regionale 595/05);
- visita di un **medico specialista del Centro della Fondazione Don Gnocchi** (percorso 3 ai sensi della delibera regionale 595/05);
- visita di un **medico specialista del Centro della Fondazione Don Gnocchi** al termine di un periodo di degenza diurna o tempo pieno per eventuale prosecuzione del periodo di ricovero o inizio trattamento in altra forma.

Gli adempimenti burocratici sono subordinati agli accordi stipulati tra la Fondazione Don Gnocchi e le Aziende Sanitarie competenti, alla luce delle norme e regolamenti vigenti.

In ogni caso, per iniziare un trattamento occorre attenersi a quanto segue:

- dopo la visita di un medico specialista dell'Azienda Sanitaria, l'assistito, provvisto del modulo compilato, dovrà presentarsi alla

Segreteria Accettazione, che fornirà tutte le indicazioni e informazioni necessarie per la visita medica da parte dello specialista del Centro e per l'inizio dei trattamenti;

- l'autorizzazione dell'ASL di residenza dell'ospite, o la richiesta del medico curante, vengono poste in lista di attesa per la visita dello specialista del Centro;
- dopo la visita di medico specialista del Centro Don Gnocchi, l'assistito dovrà recarsi presso la propria Azienda Sanitaria di residenza per far validare tale prescrizione da parte del medico specialista (in caso di paziente residente fuori ASL Massa Carrara). Tale medico potrà confermare o modificare il programma riabilitativo e in presenza dell'autorizzazione, il paziente può iniziare il trattamento. In caso di un paziente residente nell'ASL di Massa Carrara è il Centro stesso a richiedere l'autorizzazione all'ASL.

Trattamenti domiciliari

Le prestazioni domiciliari sono rivolte a pazienti post-acuti o con patologia evolutiva (ex art. 26) impossibilitati ad accedere direttamente alla struttura.

La struttura assicura, con la prestazione domiciliare, un controllo medico-fisiatrico e, quando necessario, la consulenza a domicilio del Servizio S.I.V.A. (Servizio Informazione e Valutazione Ausili) per l'adozione di ausili per l'autonomia adeguati all'abitazione del paziente.

Trattamenti a pagamento o in convenzione

Le **visite specialistiche** normalmente sono a pagamento (anche in caso di compilazione di un Progetto Riabilitativo), tranne quando il paziente fornisce alla prenotazione un benessere specialistico dell'ASL.

I **trattamenti ambulatoriali o in degenza** con un piano di trattamento validato dall'Azienda Sanitaria di residenza sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Lo stesso vale per i ricoveri a seguito di trasferimento diretto da ospedale.

Nel caso non vi sia un piano di trattamento validato dall'Azienda Sanitaria di residenza, il trattamento potrà essere effettuato a pagamento:

- con **copertura della spesa da parte di un istituto assicurativo privato**: in questo caso l'assistito dovrà accertarsi che la propria polizza preveda il rimborso per le prestazioni di cui necessita;
- con **copertura della spesa a proprio carico**: in questo caso l'assistito deve mettersi in contatto con la Segreteria Accettazione del Centro, che lo informerà sulle tariffe corrispondenti a quelle in vigore a livello regionale. Per il ricovero a pagamento, è sufficiente trasmettere la scheda clinico riabilitativa di accesso compilata dal medico curante o dal reparto dove il paziente è ricoverato al momento della domanda.

Reparto cure intermedie

Il Reparto, dotato complessivamente di 20 posti letto, ricovera pazienti dimessi dagli ospedali per acuti, attraverso trasferimento diretto, affetti da patologia di diversa natura, in fase di dimissioni che però ancora non possono essere assistiti adeguatamente a domicilio, offrendo una continuità terapeutica di tipo ospedaliero. È qui garantita nel periodo di ricovero (in media da 2 a 3 settimane) una costante e continua assistenza medico-infermieristica.

USV- Unità Stati Vegetativi

All'interno del Centro trovano collocazione posti letto USV. Destinatari delle prestazioni sono persone, residenti nel territorio dell'Azienda USL TNO, che si trovano in una condizione clinica di sostanziale stabilità ma elevata complessità, che versano in stato vegetativo o in uno stato di minima coscienza e possono necessitare di ventilazione meccanica invasiva, per le quali al momento può dirsi conclusa la fase di permanenza nel reparto di alta specialità riabilitativa (Cod. 75 o cod. 56) ma risulta prematura l'attivazione di un percorso di reinserimento nel proprio "contesto di vita".

Modalità di accesso

Informazioni inizio ricovero e trattamenti

L'assistito in attesa di ricovero, viene informato dalle caposala circa la data di inizio. Chi è in attesa di trattamento viene informato telefonicamente dagli addetti dell'Ufficio Accoglienza, per quanto riguarda la data di inizio dei trattamenti in Day Hospital o ambulatoriali. Per quanto riguarda i trattamenti a domicilio è il terapeuta stesso ad informare il paziente.

Ingresso al Centro

L'accesso al Centro avviene in modi diversi, a seconda delle prestazioni richieste o erogate:

- degenza;
- trattamento ambulatoriale;
- visita specialistica;
- diagnostica strumentale;
- trattamenti domiciliari;
- consulenza per ausili.

L'Ufficio Accoglienza del Centro fornisce informazioni su:

- prenotazioni;
- programma riabilitativo;
- adempimenti burocratici;
- notizie utili per lo svolgimento delle terapie.

I trattamenti in degenza possono essere effettuati a seguito di:

- trasferimento da un ospedale;
- autorizzazione da parte del medico specialista dell'Azienda Sanitaria ove risiedono (accessi dal domicilio).

Verifiche del percorso riabilitativo

Il medico dell'Unità Operativa effettua, con gli altri componenti dell'équipe riabilitativa, incontri di valutazione del percorso riabilitativo dell'assistito esaminando le valutazioni effettuate dal fisioterapista che ha in carico il paziente. Tali incontri costituiscono momenti di controllo e, se necessario, di riesame e quindi di modifica del progetto riabilitativo, che sono registrati in cartella clinica. I criteri utilizzati per la valutazione dei progetti riabilitativi sono definiti, per i vari moduli, nei Protocolli specifici per la gestione delle diverse problematiche cliniche.

Al termine del periodo di degenza o di trattamento in altra forma, viene effettuata un'ulteriore valutazione da parte del medico fisiatra per un'eventuale proroga o un cambio di setting.

Altri servizi

Servizio religioso

Il Centro assicura a tutti i suoi assistiti l'assistenza religiosa e si adopera affinché le richieste formulate in questo senso siano soddisfatte, indipendentemente dal tipo di religione professata. A disposizione degli assistiti di fede cattolica, al piano seminterrato del Padiglione A, in prossimità dell'ingresso del Centro, si trova una Cappella. In alcuni giorni feriali e nei giorni festivi viene celebrata la S. Messa secondo il calendario e gli orari esposti. È inoltre garantita la presenza nei reparti, oltre che del sacerdote, anche di alcuni diaconi. Vengono inoltre valorizzati i “tempi forti” dell'Avvento e della Quaresima tramite opportune iniziative ed è dato risalto ad alcune feste particolari (anniversario della morte di don Carlo Gnocchi, Giornata Mondiale del Malato, ecc.). La richiesta di assistenza religiosa viene comunicata al cappellano direttamente o tramite il personale sanitario.



Servizio di volontariato

Presso la struttura sono presenti regolarmente i volontari Don Gnocchi e di altre associazioni presenti sul territorio. I volontari sono impegnati in attività di animazione del tempo libero, compagnia ai pazienti, accompagnamento alle funzioni religiose. I volontari sono autorizzati ad esercitare la loro attività dalla Direzione della struttura e sono riconoscibili dal tesserino di riconoscimento.

Per informazioni: la referente, **Annalia Bruzzi**

Servizio di Analisi cliniche

Il Centro è convenzionato con un Laboratorio di Analisi esterno. Sono comunque disponibili all'interno del Centro apparecchiature che garantiscono alcuni esami ematochimici di routine e di urgenza.

Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA)

Il SIVA del Centro di Marina di Massa è un servizio gratuito di consulenza e valutazione ausili, nato per far fronte, con soluzioni corrette, alla richiesta di persone disabili, operatori e familiari per ciò che riguarda gli ausili esistenti sul mercato, il loro ottenimento e utilizzo, il materiale bibliografico, documentario e legislativo sull'handicap e per affrontare il problema delle barriere architettoniche, avvalendosi della banca-dati disponibile sul portale internet, all'indirizzo www.siva.it. L'attività è rivolta soprattutto al paziente in carico al Centro, ma anche agli utenti esterni.



Le relazioni

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che si trova presso la segreteria di direzione, riceve osservazioni e suggerimenti dai singoli assistiti, loro familiari, associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano.

Nel caso di disagio eventualmente derivante da disservizi o comportamenti impropri degli operatori, che limiti la fruibilità delle prestazioni o che renda queste ultime sgradevoli o inefficaci, gli utenti possono presentare reclamo. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare risposta alle segnalazioni che si presentano di immediata soluzione e predispose, negli altri casi, l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dal regolamento di Pubblica Tutela.

Tutela e partecipazione

L'assistito ha diritto a ricevere, da parte del medico, informazioni complete riguardanti la diagnosi, la terapia e la prognosi in termini per lui facilmente comprensibili. Inoltre potrà ottenere informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi, i ruoli e le responsabilità del personale interno. Per tutto ciò che riguarda le informazioni di carattere generale sul reparto, l'assistito è pregato di rivolgersi al coordinatore infermieristico.

Ogni assistito ricoverato ha diritto, nel caso lo desideri, di chiedere di essere visitato, a proprie spese, da un medico esterno di sua fiducia. In tal caso dovrà informare il medico responsabile del settore, concordando con lui modalità e orari di ingresso. Il medico responsabile del Centro potrà essere presente durante la visita del consulente esterno.

Per quanto riguarda le informazioni sul decorso clinico degli assistiti, ogni medico del Centro ha individuato uno spazio settimanale durante il quale sarà a disposizione dell'assistito, o di chi abbia titolo ad avere informazioni sul suo stato di salute (familiari, medico curante), purché espressamente indicato. Il personale, per motivi di riservatezza, non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute degli assistiti in trattamento.

Reclami

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami devono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Modalità di presentazione del reclamo

L'assistito può presentare reclamo recandosi direttamente all'URP e fornendo verbalmente le proprie osservazioni, oppure telefonicamente o per lettera. Per osservazioni, opposizioni o reclami è stato predisposto un modulo apposito. La denuncia, che deve essere presentata entro 15 giorni dall'evento, è trasmessa alla Direzione e ai responsabili interessati. Sempre tramite l'URP sarà fornita, in tempi ragionevoli, un'appropriate risposta scritta all'assistito.

A tutti i pazienti inseriti in trattamento riabilitativo (degenti tempo pieno, diurno e ambulatoriali) viene consegnato un questionario, rigorosamente anonimo, riguardante il gradimento dei servizi fruiti. Il questionario, compilato con cura in tutte le sue parti e inserito nelle apposite cassette o fatto recapitare all'URP, sarà utilizzato per individuare punti critici nell'organizzazione dei servizi che potranno così essere costantemente migliorati anche nell'ottica della soddisfazione dell'utente.

Referente: Laura Buffoni

Tel. 0585.863253 - email: direzione.polotoscana@dongnocchi.it

Informazioni utili

Accessibilità alla struttura

È possibile visitare l'Istituto prendendo appuntamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per la permanenza al Centro sono fondamentali:

- un comportamento responsabile in ogni momento
- la volontà di collaborare con il personale medico, riabilitativo ed infermieristico
- il rispetto delle reciproche esigenze e abitudini
- la comprensione e la tolleranza verso gli altri
- il rispetto degli orari
- il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi
- il decoro del vestiario e la cura dell'igiene personale.

A chi rivolgersi

Il Centro garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica, all'ospitalità degli assistiti e alla pulizia degli ambienti di degenza. Per qualsiasi evenienza riguardante questo servizio, i pazienti potranno rivolgersi alle coordinatrici infermieristiche. Il personale infermieristico non è autorizzato a rilasciare alcuna informazione sullo stato di salute, sulle terapie e sui trattamenti riabilitativi degli ospiti.

Tali informazioni vanno richieste esclusivamente al medico del reparto e/o al medico specialista che ha in carico l'ospite per il periodo di trattamento riabilitativo.

Farmaci ed esami specialistici

I farmaci e gli esami specialistici effettuati durante il ricovero non sono compresi nella retta regionale.

La terapia farmacologica viene definita dal medico del Centro che effettua la visita di accettazione e la registra nell'allegato della cartella clinica. Al momento dell'ingresso l'assistito deve comunicare al medico responsabile e/o al medico internista notizie relative ai farmaci abitualmente assunti.

Presenza di un accompagnatore durante il ricovero

Per il ricovero degli assistiti in condizioni tali da richiedere la presenza di un accompagnatore sarà richiesta autorizzazione alla Direzione. A carico dell'accompagnatore sarà addebitato il controvalore di vitto e alloggio, così come stabilito dalla Direzione e dai regolamenti regionali.

Visite agli assistiti

Le visite agli assistiti avvengono in coerenza con l'Ordinanza del Ministero della Salute dell'8 maggio 2021 che ha fornito nuove indicazioni rispetto alla gestione sicura delle visite ai degenti e residenti nelle strutture sociosanitarie, per favorire una ripresa delle normali relazioni affettive, in un contesto di attenzione e prevenzione della diffusione dell'infezione da SARS-CoV-2 e di tutela primaria della salute. La pianificazione degli accessi di cui sopra tiene in debita considerazione non solo i bisogni clinico-assistenziali-terapeutici dell'ospite, ma anche quelli psicologici, affettivi, educativi e formativi.

Biancheria personale

All'interno del Centro è attivo un servizio per il lavaggio della biancheria. Le spese di lavaggio e di stesatura sono a carico dell'assistito, in quanto effettuate presso lavanderie esterne. Nessun tipo di contratto viene instaurato tra il Centro e la lavanderia e pertanto il rapporto, in caso di disguidi o contestazioni, è esclusivamente tra utente e lavanderia.

Orari per i degenti

Al mattino ogni ospite deve alzarsi o farsi aiutare nei tempi necessari per la colazione e per effettuare il trattamento riabilitativo.

Gli orari sono i seguenti:

- colazione, ore 7.30
- inizio attività riabilitative, ore 8.30
- pranzo, ore 12.15
- termine attività riabilitative, ore 16
- cena, ore 18.15



Informazioni utili

Permessi di uscita e tempo libero

Nei momenti liberi l'assistito può uscire dal reparto, avvisando l'infermeria del reparto di degenza, ma dovrà restare entro l'area del Centro. I permessi d'uscita dal Centro per comprovati motivi devono essere firmati dal medico responsabile. L'assenza dovrà essere limitata al tempo strettamente necessario. Potranno essere concessi permessi il sabato, dopo i trattamenti, e la domenica. Non è assolutamente concesso pernottare fuori.

Dimissioni

Il giorno della dimissione è rilasciata all'assistito la documentazione da consegnare al medico curante. Sarà inoltre possibile richiedere, presso la Segreteria Accettazione, nei giorni e negli orari stabiliti, copia della cartella clinica, delle radiografie effettuate durante la degenza e di ogni altro tipo di documentazione, previa domanda scritta e motivata dell'interessato o, se minore, di uno dei genitori, al Direttore Sanitario.

In osservanza della vigente normativa sulla privacy, le fotocopie dei documenti sanitari (cartella clinica, referti, ecc.) verranno rilasciate dalla Segreteria Accettazione in busta chiusa soltanto all'interessato o a un suo congiunto munito di delega scritta. Sarà inoltre possibile effettuare agli ambulatori le visite di controllo successive alla dimissione, in giorni ed orari stabiliti e previo appuntamento.

Rinuncia alle cure e dimissioni volontarie

È preciso dovere di ogni assistito informare tempestivamente i sanitari sull'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse. In qualsiasi momento e sotto la propria personale responsabilità, l'utente potrà chiedere di essere dimesso dal Centro; dovrà però rilasciare una dichiarazione firmata, dalla quale risulti la volontà di lasciare il Centro contro il parere dei sanitari.

Denaro e oggetti preziosi

La Direzione non risponde degli oggetti di valore o del denaro in possesso degli assistiti. Gli stessi sono invitati a chiudere negli armadi i propri effetti personali.

Pulizia dei locali

L'assistito è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del Centro. Ogni assistito è responsabile delle eventuali perdite o danni alle strutture di ricovero. La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da apposito personale. L'assistito è pregato di mantenere in ordine questi arredi e la stanza. Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia, si prega di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali. Ai familiari dei pazienti non è consentito sedere sui letti.

Norme di buon comportamento

Il volume del televisore nelle camere e nelle sale comuni L'assistito ricoverato ha diritto a un riposo tranquillo, notturno e diurno. Nel rispetto della privacy, è opportuno che gli assistiti limitino l'ingresso nelle camere altrui. Le luci di emergenza notturne non devono essere mai spente. Eventuali guasti dovranno essere segnalati al personale.

Altre informazioni

Presso il seminterrato del Padiglione A, in prossimità dell'ingresso del Centro, è presente un bar aperto da lunedì al sabato dalle ore 7 alle 18.30 e la domenica dalle ore 12.30 alle 18.30.

Al piano terra e al primo piano sono situati distributori automatici di cibo e bevande calde e fredde. È a disposizione, su richiesta e a pagamento, noleggiare un apparecchio televisivo nelle camere di degenza. Tale servizio è garantito da un fornitore esterno e all'interno di ogni camera si trovano i riferimenti per la sua attivazione.

Eventuali informazioni supplementari saranno affisse all'interno delle bacheche del Centro.

Divieti

È vietato:

- fumare in ogni locale del Centro;
- introdurre cibi e bevande dall'esterno;
- tenere in camera fiori o piante (possono costituire fonte di infezione);
- fare uso di spray (deodoranti, lacca, ecc.) in camera e comunque al di fuori delle stanze da bagno;
- introdurre apparecchiature elettriche (radio, TV, ecc.).

Hospice “S. Maria alla Pineta”

Il Centro per le Cure Palliative è un progetto nato dalla collaborazione tra la Fondazione Don Carlo Gnocchi e l'Azienda Sanitaria di Massa Carrara con l'intento di garantire l'assistenza e l'accompagnamento al malato oncologico ed alla sua famiglia.

Come è nello spirito delle Cure Palliative, l'obiettivo è quello di rispondere ai bisogni assistenziali di carattere clinico, psicologico e spirituale del malato oncologico che si trovi in fase avanzata di malattia, personalizzando il processo di cura a seconda dei bisogni e delle necessità del momento e provvedendo, attraverso il controllo dei sintomi della malattia, a garantire la migliore qualità di vita possibile.

Le cure sono prestate da una équipe multidisciplinare composta da medici, psicologi, coordinatrice infermieristica, infermieri, fisioterapisti ed operatori socio-assistenziali.

L'attività di questo team professionale è coadiuvata da un gruppo di volontari che svolgono piccole mansioni di aiuto e di sostegno al malato ed ai suoi familiari.

L'assistenza spirituale è garantita da figure religiose o laiche, scelte dal degente o dalla sua famiglia nel rispetto del credo religioso e delle ideologie del malato.

Struttura

Il centro residenziale per le cure palliative è ubicato nell'Istituto di Riabilitazione “Santa Maria alla Pineta” della Fondazione Don Carlo Gnocchi di Marina di Massa.

Come le altre unità del Centro Don Gnocchi anche il centro per le cure palliative è circondato da ampi spazi verdi e da una vasto porticato.

La Struttura residenziale sanitaria dedicata ai pazienti con patologie neoplastiche è al primo piano dell'edificio denominato “Casa Ascoli” ed è stata realizzata per ospitare 10 malati.

Sono presenti 10 camere singole con bagno, tutte con vista mare ed aria condizionata: ogni camera è dotata di arredi compresi televisore, frigorifero e poltrona-letto per l'accompagnatore; l'architettura interna degli ambienti è stata arricchita da mensole e pareti attrezzate al fine di permettere la completa personalizzazione dell'ambiente. Le terrazze cui si accede direttamente dalle camere sono dotate di arredi per la permanenza all'esterno.

Oltre ai locali di servizio, il centro residenziale per le cure palliative si compone di una biblioteca con sala riunioni, di spazi per terapie occupazionali e ricreative, di un soggiorno/ salotto con spazio multimediale e di una cucina/tisaneria, posiziona nella parte centrale del reparto.

Regolamento interno

A tutti i malati e alle loro famiglie viene assicurata un'informazione chiara e corretta relativa al piano assistenziale individuale con comunicazione dettagliata delle terapie farmacologiche e fisiche che possono essere effettuate e delle modalità di esecuzione. Le informazioni sanitarie vengono fornite costantemente, a seconda delle necessità, dal Medico Palliativista nel pieno rispetto della legge sulla privacy.

Oltre al Medico Palliativista, l'assistenza sanitaria nei giorni festivi e la notte è garantita da personale medico che svolge guardie interdivisionali. Infermieri ed operatori socio-assistenziali sono presenti tutti i giorni e per l'intero arco della giornata.

Lo Psicologo contribuisce all'analisi delle diverse situazioni assistenziali ed è disponibile per colloqui individuali sia con i malati che con i familiari. Gli spazi comuni sono a disposizione di tutti e per questo motivo si chiede il rispetto delle regole del vivere civile, limitando il rumore ed il sovraffollamento.

Nella cucina/tisaneria è possibile riscaldare cibi e bevande e consumare i pasti. È assolutamente indispensabile avere cura di stoviglie e suppellettili provvedendo all'ordine e alla pulizia immediatamente dopo il loro utilizzo.

La pulizia delle camere è a cura del personale del centro residenziale per le cure palliative; il servizio di pulizia, l'assistenza e l'accudimento del malato vengono svolte nel rispetto delle abitudini e dei ritmi della persona ricoverata.

Le visite di parenti ed amici sono libere in ogni ora del giorno mentre la presenza di un accompagnatore di notte va concordata con il personale infermieristico in servizio. Il rifacimento del letto dell'accompagnatore è a cura dell'accompagnatore stesso. Il vitto dei ricoverati è preparato all'interno del Centro Don Gnocchi da personale addetto: previa prenotazione, un accompagnatore può usufruire dell'approvvigionamento dei pasti. In serata le porte di accesso del centro vengono chiuse e l'accesso al reparto è possibile tramite telecomando che verrà fornito ai familiari previo accordo con il personale infermieristico.

Al momento della dimissione vengono consegnate al malato una relazione dettagliata contenente chiarimenti ed informazioni sulle terapie effettuate e sul trattamento post dimissione ed un questionario di gradimento. L'uso del telefono cellulare è consentito esclusivamente nelle camere, avendo cura di rimuovere la suoneria e di utilizzare un tono basso della voce. Il numero di telefono per le chiamate dirette è 0585 863373.

Struttura organizzativa

Direttore sanitario: dott. Mario Petrilli

Coordinatore infermieristico: Mirko Chisci



Impegni per la qualità

La Fondazione ha individuato nella norma UNI EN ISO 9001:2015, in linea con le scelte operate a livello dei sistemi sanitari delle singole regioni nella definizione delle regole di accreditamento e nella gestione del rischio, il riferimento più idoneo per lo sviluppo di un sistema rispondente ai suoi bisogni.

Con queste finalità ogni struttura e articolazione organizzativa della Fondazione si è dotata di un Sistema di Gestione Qualità coerente con le linee definite dalla politica centrale.

La strategia di sviluppo del sistema ruota intorno a 3 passaggi metodologici:

- Visione per processi (analisi, studio, comprensione).
- Ricerca e analisi delle aree e delle attività a rischio di fallimenti e incidenti.

- Attenzione ai rapporti fornitore-clienti.

Le aree in cui centrare lo sviluppo per ottenere i massimi vantaggi sono tre:

- Gestionale - organizzativa
- Tecnico - distintiva o professionale
- Delle garanzie e sicurezze

Dal 2001, il Centro è dotato di un Sistema Qualità Certificato.

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

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

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

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

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

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

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

2. Perseguire il miglioramento continuo, ricercare l'eccellenza

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

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

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

3. Richiedere l'integrità dei comportamenti

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



Diritti e doveri degli assistiti

I diritti degli utenti

Dignità della persona e rispetto delle differenze

Ogni assistito ha diritto di usufruire degli interventi sanitari più appropriati senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

Rispetto e imparzialità

I comportamenti nei confronti dell'assistito devono essere ispirati a criteri di rispetto, obiettività, giustizia e imparzialità.

Informazioni

Ogni assistito ha diritto ad accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e le modalità di utilizzo degli stessi.

Informazione e consenso sui trattamenti sanitari

Ogni assistito ha il diritto di accedere alle informazioni indispensabili per mantenere, fatte salve le prerogative dei medici, una sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute. Le informazioni su diagnosi della malattia, terapia proposta e relativa prognosi devono essere complete e comprensibili.

Riservatezza

Tutte le informazioni e i dati relativi allo stato di salute di un individuo, nonché ai trattamenti medici o chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

I doveri

Comportamento

Il paziente, quando accede in una struttura sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri degenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

Rispetto

L'accesso alla struttura sanitaria esprime, da parte del cittadino-utente, un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.



**Fondazione
Don Carlo Gnocchi
Onlus**

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

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

Consiglio di Amministrazione:
Vincenzo Barbante (*presidente*),
Rocco Mangia (*vice presidente*),
Giovanna Brebbia, Mariella Enoc,
Andrea Manto, Luigi Macchi,
Marina Tavassi

Collegio dei Revisori:
Adriano Propersi (*presidente*),
Silvia Decarli, Claudio Enrico Polli

Direttore Generale: Francesco Converti

Centro S. MARIA ALLA PINETA

Via Don Carlo Gnocchi, 24
54100 MARINA DI MASSA (MS)
Tel. 0585 86.31
Fax 0585 24.50.36
E-mail: info.massa@dongnocchi.it

www.dongnocchi.it

