



Fondazione  
**Don Carlo Gnocchi**  
Onlus



Centro  
**S. MARIA DELLE GRAZIE**  
Monza

CARTA DEI SERVIZI

Sistema Sanitario



Regione  
Lombardia

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

## Indice

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

### L'Hospice “S. Maria delle Grazie”

● Il Centro oggi	pag. 6
● L'attività di degenza	pag. 8
● Informazioni utili	pag. 13
● Servizio di Cure Palliative Domiciliari (CPD)	pag. 16
● Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)	pag. 18
● Le relazioni	pag. 19
● Standard di qualità	pag. 20
● Diritti e doveri degli assistiti	pag. 21

I Centri della Fondazione Don Gnocchi pag. 22

La Carta dei Servizi dell'Hospice “S. Maria delle Grazie” è periodicamente revisionata per il costante adeguamento agli standard di qualità.  
**Edizione maggio 2023.**

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



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

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

niti o acquisiti, di ogni persona malata, fragile, disabile, dal principio all'epilogo della vita. Ci impegniamo ogni giorno per rispettare amorevolmente il messaggio di Papa Francesco -che racchiude il senso ultimo della nostra attività e che rappresenta una bussola importante per il nostro orientamento-: «Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore, specialmente dei bambini, degli anziani, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore»

La Fondazione svolge la propria attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, 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.

**Don Vincenzo Barbante**

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi





# L'Hospice "S. Maria delle Grazie"

## Gentile signora, egregio signore,

prosecuzione di quell'atteggiamento di prossimità verso i più sofferenti e bisognosi, che ha sempre contraddistinto l'Opera del beato don Gnocchi nel suo operare, l'Hospice per pazienti affetti da malattie in fase avanzata e terminale rappresenta una delle ultime frontiere della Fondazione. Il lascito di don Carlo è vincolante come un giuramento: accanto alla vita, sempre!

L'Hospice "S. Maria delle Grazie" di Monza si impegna a mettere al centro del proprio progetto sanitario-assistenziale l'ammalato e la sua famiglia nel momento più delicato della malattia, coinvolgendo la professionalità e la dedizione di tutti gli operatori (medici, infermieri, operatori dell'assistenza, assistente sociale, psicologo, fisioterapista, assistente spirituale, volontari...) destinatari di una costante attività formativa, per uno sviluppo professionale orientato agli aspetti motivazionali, di ruolo e tecnico-professionali al fine di garantire un'assistenza di qualità.

La sofferenza, il morire, il diritto alla cura rappresentano una problematica presente nella realtà quotidiana di chi opera in Fondazione e la nostra missione è quella di promuovere e realizzare una "nuova cultura" di attenzione ai bisogni dell'uomo per farci carico del sofferente nella sua dimensione globale di persona.

Oggi non abbiamo quasi il tempo per morire e la morte disturba la nostra attività. Dietro l'esperienza dell'Hospice c'è tutta la pedagogia di don Gnocchi: «Il dolore degli innocenti è necessario perché si manifestino le opere di Dio e quelle degli uomini: l'amoroso travaglio della scienza, le opere multiformi dell'umana solidarietà e i prodigi della carità soprannaturale».

Nella casa che per molti è stata l'ultima dimora terrena, tanti hanno ritrovato il sorriso. Anche se la malattia peggiorava - hanno scritto i familiari di una paziente - sentivamo che l'ambiente circostante ci era amico. Ogni incontro con il personale e con gli stessi medici, anche se di alto livello professionale, era occasione di serenità. Dopo esserci scontrati con la malattia, trovarci in un ambiente così è stata per noi una grande fortuna. Questo luogo ha trasformato la nostra sofferenza in un sereno tragitto...».

Nel paradosso che l'assistenza ai malati terminali mette in evidenza, tra l'incontrarsi del massimo della solidarietà possibile e della massima fragilità dell'uomo, c'è tutta la sfida sulla nostra "capacità di vita".

Queste persone, nel cantiere del sempre curabile anche se inguaribile, hanno diritto a interventi sanitari di base, a interventi riabilitativi mirati e al monitoraggio dei segni clinici di eventuale ripresa. E non solo: queste frontiere del bisogno hanno a che fare con la fine, ma anche con il desiderio dell'uomo che la morte non sia l'ultima e definitiva parola. Sapere insomma che un'altra vita ci attende, offre a questi nostri nuovi impegni, oltre alla testimonianza di una fraterna solidarietà, un'ulteriore caratterizzazione e al nostro morire ben altro significato.

Questa Carta dei Servizi rappresenta la volontà di stringere un vero e proprio patto con i destinatari delle nostre attività e con le famiglie, nell'auspicio di offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative e dei bisogni emergenti.

**Antonio Troisi**

Direttore Area Nord - Fondazione Don Gnocchi

«Anch'io ho sempre cercato le vestigia di Cristo sulla terra, con avida, insistente speranza. E mi era parso veder balenare il suo sguardo negli occhi casti e ridenti dei bimbi - lembi di cielo mattutino e ventoso di primavera -, trasparire opaco, come dietro un velo di alabastro, nel pallido e stanco sorriso dei vecchi, illuminato già dalla pace di remote e dolci regioni. Avevo cercato di cogliere l'accento della sua voce nel discorso dolente e uguale dei poveri e degli afflitti e mi era sembrato più volte che la sua ombra leggera mi avesse sfiorato nel crepuscolo fatale dei morenti»

**Don Carlo Gnocchi**

# Il Centro oggi

Inaugurato nel dicembre 1999, alla presenza dell'allora arcivescovo di Milano, cardinale Carlo Maria Martini, l'Hospice "S. Maria delle Grazie" della Fondazione Don Gnocchi - una delle esperienze pilota nel Paese - costituisce una risposta ai bisogni socio-sanitari delle persone nella fase finale della loro esistenza attraverso:

- una **struttura residenziale accreditata e contrattualizzata con ATS Brianza** per malati gravi e terminali, con camere singole e un'adeguata dotazione di personale socio-sanitario, integrata dall'opera di numerosi di volontari, opportunamente preparati e costantemente aggiornati;
- un **servizio di Cure Palliative Domiciliari (CPD) e Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** accreditato e contrattualizzato con ATS Brianza, destinato agli abitanti dei comuni di Monza e limitrofi.

L'Hospice, che ha avviato la propria attività operativa nel maggio 2000, si avvale complessivamente di **20 posti letto autorizzati**, accreditati e a contratto, destinati ad accogliere persone affette da malattie in fase avanzata. L'équipe operativa é composta da medici, infermieri, operatori, psicologo, fisioterapista, assistente sociale e assistente spirituale.

## Hospice "S. Maria delle Grazie"

Via Montecassino 8  
20900 Monza (MB)

Centralino: tel. 039 235991 - Fax 039 23599400

Segreteria amministrativa - URP: tel. 039 23599231

Accoglienza Hospice: tel. 039 23599251

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

CPD Cure palliative domiciliari: tel. 039 23599234

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

ADI assistenza domiciliare integrata: tel. 039 23599235

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

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

## Struttura organizzativa

Responsabile di struttura

**Francesca Galbiati**

Medico Responsabile Sanitario

**Francesca Galbiati**

Coordinatore/Care Manager della degenza

**Loris Sanavio**

Medico Responsabile Sanitario delle Cure Palliative Domiciliari ADI

**Francesca Galbiati**

Coordinatore infermieristico/Care Manager attività domiciliare

**Calogero Alaino**

Segreteria amministrativa

**Graziella Costa**



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



# L'attività di degenza

## Informazioni generali

La struttura è disposta complessivamente su quattro livelli ed è dotata esternamente di un ampio parcheggio e di un piccolo parco usufruibile dagli ospiti.

Ciascuna stanza, dotata di bagno attrezzato e di un balcone con vista sul parco, dispone di un letto di tipo ospedaliero, di un letto per l'eventuale pernottamento di un familiare e di un guardaroba. Linea telefonica su richiesta.

La tipologia dell'arredamento e la possibilità di personalizzare la camera hanno lo scopo di evocare un clima familiare, pur mantenendo adeguati standard di funzionalità e di sicurezza.

È consentita la presenza di un familiare nell'arco delle 24 ore, con la possibilità di consumare i pasti nella struttura, senza onere alcuno. Compatibilmente con le condizioni del degente, è possibile prendere parte a momenti di animazione e di socializzazione con i volontari che supportano tali servizi.

## L'accesso ai servizi dell'Hospice

### Centralino

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 19; sabato, domenica e festivi, dalle ore 8 alle 19 al numero di telefono 039 235991.

### Servizio Accoglienza

Il servizio accoglienza si occupa di verificare, attivare e organizzare i ricoveri in Hospice.

Gli orari di attività e di apertura al pubblico sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.30.

Il numero telefonico di riferimento è: 039 23599251.

### Segreteria Amministrativa

La segreteria è operativa dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 13 e dalle ore 14 alle 16, al numero di telefono 039 23599231.

La segreteria è a disposizione per:

- informazioni generali
- accettazione
- rilascio di attestati, certificati e documenti sanitari
- gestione del debito informativo verso l'ATS Brianza e verso tutti gli altri enti
- supporto amministrativo a tutte le attività della struttura
- pratiche per contributi, donazioni, lasciti.

## Modalità per il ricovero del paziente

La segnalazione dei nuovi ospiti, da inserire in lista d'attesa, può essere fatta:

- dai familiari (che verranno invitati per un colloquio informativo e per visitare la struttura accompagnati dall'assistente sociale);
- dal medico di medicina generale, dai medici ospedalieri e poi dai servizi sociali.

## Elenco dei documenti necessari per il ricovero

- richiesta di “ricovero in Hospice” del medico di medicina generale su ricettario regionale
- documentazione clinica aggiornata
- scheda unica di segnalazione per il ricovero negli hospice dell'ATS Brianza.
- fotocopia carta d'identità
- fotocopia Tessera Sanitaria

Al momento dell'ingresso, un familiare si recherà presso la segreteria per le pratiche di ricovero.

## Accettazione ospiti

Il ricovero dell'ospite, con la documentazione sanitaria richiesta, è concordato con il responsabile medico. L'accettazione avviene, per motivi organizzativi ed assistenziali, dal lunedì alla domenica, dalle ore 9 alle 12, il sabato e al domenica dalle 9 alle 11.

All'atto del ricovero il medico accettante incontra il paziente e lo sottopone alla prima visita, provvedendo alla compilazione della parte specificatamente riservata del fascicolo socio-sanitario individuale, comprendente anche la valutazione infermieristica, riabilitativa e psico-sociale.

Per ogni ospite, è formulato il PAI (Piano Assistenziale Individuale) i cui obiettivi e risultati sono poi verificati periodicamente all'interno del gruppo di lavoro.

## Procedura per la segnalazione e la gestione della lista d'attesa

La procedura risponde, oltre all'evidente finalità di gestire in modo trasparente la lista d'attesa, anche a quella di permettere la continuità terapeutico-assistenziale con i reparti ospedalieri di dimissione e coi servizi territoriali.

La segnalazione dei nuovi pazienti è effettuata dalle strutture ospedaliere pubbliche e private accreditate del territorio di riferimento e da Enti e persone competenti.

Sono inseriti in lista di attesa pazienti affetti da malattia non più suscettibile di trattamento specifico in fase terminale o con la necessità di un ricovero di sollievo (temporaneo) per la famiglia.

# L'attività di degenza

## Criteri di priorità

I criteri che stabiliscono la priorità d'ingresso sono di tre ordini:

- 1. la data di segnalazione**
- 2. la locazione del paziente**
  - a. domicilio** (valutando da quali operatori e/o servizi è seguito: medico di medicina generale, rete di cure palliative, A.D.I., servizi sociali)
  - b. istituzione** (ospedale, casa di cura, R.S.A.)
- 3. la situazione socio-familiare**
  - a. possibilità di assistenza domiciliare** (con segnalazione ai vari servizi disponibili)
  - b. insufficienza o impossibilità di assistenza domiciliare** (assenza o insufficiente presenza di care-givers validi o altre problematiche di tipo socio-abitativo).

La situazione di ogni singolo paziente in lista d'attesa viene costantemente tenuta sotto controllo con un sistema di monitoraggio telefonico, per valutare la priorità di ingresso.

## Dimissioni protette

In qualsiasi momento il paziente, o i suoi familiari, possono chiedere la dimissione dal Centro. Questa potrà avvenire firmando la cartella clinica e in accordo con il responsabile medico.

Al momento delle dimissioni, sia che si tratti di dimissioni volontarie o conclusive di un programma clinico assistenziale, il Centro si prende carico attraverso le funzioni dell'assistente sociale di procedere all'individuazione, segnalazione all'Utente e, se del caso, attivazione diretta del percorso più appropriato per garantire continuità assistenziale, mediante il ricorso alle risorse socio assistenziali di rete presenti nel territorio.

## Rilascio cartella clinica/ Fascicolo sociosanitario (FASAS)

Per quanto attiene alla richiesta di copia conforme del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario - FASAS si precisa che la documentazione sanitaria disponibile sarà consegnata agli aventi diritto entro 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta scritta, le eventuali integrazioni saranno fornite entro un termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta. Il costo del procedimento può variare da Euro 15 a Euro 20.

## I servizi del Centro: guida per una migliore permanenza

### L'assistenza sanitaria nell'Hospice

L'assistenza prestata è di tipo medico-infermieristico, integrata dall'apporto di altre figure (psicologo, assistente sociale, fisioterapista, assistente spirituale) che concorrono a costruire su misura di ogni malato un'intensa e complessa relazione di aiuto. L'assistenza è, dunque, nel contempo sanitaria e sociale, con l'obiettivo di far fronte ai molteplici bisogni dei pazienti.

Giornalmente i medici visitano i pazienti per valutare i problemi clinici insorti ex-novo e per programmare gli interventi di attività diagnostico-terapeutica riferibili alle cure palliative.

Per quanto riguarda la riabilitazione, opera nell'Hospice un fisioterapista, secondo le indicazioni e le richieste dell'équipe medica. L'attività riabilitativa si svolge solo al letto del paziente.

### Orari delle visite

I parenti possono accedere alla struttura dal lunedì alla domenica, dalle ore 8 alle 20.

Dalle ore 20 alle 7 l'accesso è riservato ad un familiare che potrà pernottare nella stanza dell'ospite.

### Colloqui con i medici

Il responsabile sanitario e i medici della struttura ricevono dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.30 alle 12.30 e dalle ore 16 alle 17; il sabato e la domenica, dalle ore 11 alle 12.

Anche nel rispetto delle disposizioni introdotte dal D.L. n. 196/2003, relativo alla tutela dei "Dati personali", a nessun operatore sanitario è consentito fornire telefonicamente notizie sullo stato di salute degli ospiti. Qualora vi fossero motivi gravi ed urgenti di natura sanitaria o di tutela della salute dell'ospite, sarà cura e premura del medico competente mettersi in contatto tempestivo con i familiari.

### Colloqui con il Coordinatore

Il Coordinatore riceve indicativamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 11 alle 12.

### Rapporto con il personale

Il Personale infermieristico e di assistenza (ASA/OSS) è tenuto ad un comportamento cortese e disponibile verso i parenti dei pazienti e verso i visitatori. Lo stesso personale non può rilasciare alcuna informazione specifica sulle condizioni di salute, sulle terapie e sui trattamenti riabilitativi degli ospiti. Le informazioni riguardanti le condizioni di salute e i trattamenti terapeutici degli ospiti vanno richieste esclusivamente al personale medico.

Eventuali situazioni critiche che si verificassero a carico del singolo ospite, saranno tempestivamente segnalate dal medico al familiare di riferimento.

La Direzione si impegna comunque a incoraggiare, potenziare e valorizzare il rapporto di relazionalità quotidiana tra persona e ospite/familiare che deve essere, sempre e comunque, al centro dell'attenzione, del rispetto e della professionalità di qualsiasi operatore.



## L'attività di degenza

Il Personale del Centro è immediatamente riconoscibile dal colore della divisa e dal tesserino di riconoscimento:

- infermieri: banda arancione
- OSS/ASA/OTA: banda verde

I volontari, in rapporto diretto con l'ospite, sono identificabili dal tesserino e dalla divisa/camicia a righe bianco-verde.

### Personale di fisioterapia

Il fisioterapista, su indicazione e in accordo con il personale medico dell'Hospice, opera il lunedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 9 alle 12.

### Supporto Psicologico

I destinatari del servizio sono i degenti, i familiari, gli operatori ed i volontari del Centro. L'attività consiste nell'intervenire sul disagio psicologico collegato alla malattia (comprensione dei vissuti esperienziali del soggetto e della sua famiglia); nel potenziare e sviluppare le risorse individuali che possono facilitare il processo terapeutico con il paziente e con il familiare attraverso l'ascolto e la comunicazione; nel promuovere il benessere individuale degli operatori mediante un intervento formativo nelle riunioni d'équipe e supportando quelle componenti relazionali, comunicative, psicologiche ed emotive che intervengono nel rapporto e nella relazione con l'ospite e il familiare. I parenti possono richiedere un supporto psicologico nella delicata fase dell'elaborazione del lutto.

Lo psicologo, presente in vari giorni della settimana in Hospice, riceve anche su appuntamento.

### Supporto spirituale

Il Cappellano del Centro offre assistenza spirituale ed è a disposizione per colloqui personali con i pazienti e i loro familiari.

L'Hospice è dotato di una Cappella, sempre aperta per tutti coloro che volessero dedicare momenti alla riflessione ed alla preghiera. La S. Messa è celebrata ogni domenica alle ore 11. Le funzioni religiose sono aperte alla cittadinanza. Per quanto attiene ai pazienti appartenenti a confessione religiosa diversa da quella cattolica, è consentito l'accesso al Centro ai rappresentanti del credo di appartenenza in coerenza con il principio di consapevole tolleranza e nel rispetto delle buone norme di convivenza.

### Volontari

Caratteristiche qualificanti del Centro sono i momenti di animazione e di condivisione della quotidianità dell'ospite da parte dell'équipe dei volontari "Don Gnocchi", persone formate e preparate a supporto e sostegno del personale di assistenza.

## Informazioni utili

### Trasporti

Il trasporto degli ospiti a domicilio o in altre strutture è a carico dei familiari. Il Centro declina ogni responsabilità per quello che può accadere al di fuori del perimetro della struttura.

### Biancheria ed oggetti di uso personale

Gli ospiti sono tenuti ad avere un corredo di biancheria personale idonea alla degenza ed all'eventuale fisioterapia, nonché oggetti per la cura della persona.

### Deposito denaro e oggetti di valore

La Direzione consiglia vivamente di non trattenere somme di denaro o oggetti di valore nelle camere. La Direzione declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi, furti o smarrimenti.

In Segreteria amministrativa si può richiedere il servizio di custodia in cassaforte per oggetti di piccole dimensioni.

### L'uscita degli ospiti dal Centro

Tutti gli spostamenti dell'ospite al di fuori della struttura, ma all'interno degli spazi comuni esterni delimitati dal muro di cinta (Santuario e parco), devono essere segnalati al personale infermieristico e subordinati all'accompagnamento da parte di un familiare o di un volontario. Gli ospiti, con sufficiente grado di autonomia psicofisica riconosciuta, possono chiedere direttamente al personale medico l'autorizzazione d'uscita dall'Hospice.

Il permesso di uscita dall'Hospice può essere richiesto anche da un parente di riferimento o persona espressamente indicata dal parente stesso, con delega scritta. L'uscita va comunicata al personale infermieristico che raccoglierà in cartella clinica il dato, con firma dell'ospite o del familiare.

### Dimissione dell'ospite

In qualsiasi momento l'ospite, o i suoi familiari, possono chiedere la dimissione dal Centro. Questa potrà avvenire firmando la cartella clinica e segnalando il fatto al Medico Responsabile.

### Pasti e sistemazione alberghiera

La colazione degli ospiti è servita alle ore 8.00, il pranzo è fissato per le ore 12.15, il momento del tè o del caffè alle ore 16 e la cena alle ore 18.15.

Il Servizio Sanitario Regionale garantisce il pasto di un familiare. È possibile prenotare, a pagamento, il pasto anche per altri familiari, concordando con il personale infermieristico le modalità di consumazione. La prenotazione del pranzo e della cena è da effettuarsi entro le ore 9.30 (pranzo) ed entro le ore 16 (cena). Per esigenze organizzative è consigliabile effettuare la prenotazione un giorno prima. I pasti sono preparati da una Ditta esterna in appalto. La biancheria da letto per i familiari che intendono usufruire del letto a loro disposizione nella stanza dell'ospite, viene fornita dalla struttura.

## Informazioni utili

### Ristoro

Esiste uno spazio dove sono ubicati dei distributori automatici per il consumo di bibite e/o di bevande calde. Ne possono usufruire tanto gli ospiti quanto i parenti ed i visitatori.

### Visite

Pur garantendo la massima disponibilità a favorire l'incontro con gli ospiti, si raccomanda ai visitatori il rispetto del momento dei pasti e del riposo degli ospiti, soprattutto di quello notturno. Parenti e visitatori sono invitati a non sostare nelle camere di degenza e negli spazi riservati agli ospiti durante le attività clinico-assistenziali. Ai familiari è consentito l'affiancamento agli operatori nei compiti assistenziali, facendone richiesta al personale infermieristico. Per motivi igienico-sanitari va evitato che i visitatori affollino le camere, portino generi alimentari non idonei alla personale dieta degli ospiti, usino i bagni dei degenti, siedano sui letti ed ingombrino i tavolini di servizio.

### Servizi vari a pagamento

È possibile disporre dei seguenti servizi su prenotazione e a pagamento: parrucchiere, consegna di giornali e riviste.

### La climatizzazione

Tutti gli ambienti dell'Hospice sono climatizzati per i periodi estivi e invernali. Le condizioni fornite sono adeguate alle necessità degli ospiti e garantiscono il dovuto benessere per una dignitosa permanenza. Gli impianti e i relativi accessori sono sottoposti a manutenzione con periodicità programmata per garantire le migliori condizioni di salubrità.



### Personalizzazione delle camere

La Direzione permette ed incoraggia la personalizzazione delle camere, purché siano abbellate in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza. È vietato introdurre e/o inserire apparecchiature elettriche e/o a gas, che potrebbero provocare incidenti, incendi o, intossicazioni varie.

### Compensi

Gli ospiti e i familiari sono invitati a rispettare la “Carta d’impegno etico” dei dipendenti della Fondazione, evitando di offrire agli stessi compensi o donazioni per le prestazioni erogate. Eventuali donazioni, come sostegno all’Hospice “S. Maria delle Grazie”, possono essere consegnate alla Segreteria del Centro.

### Regole di comportamento

Non è consentito:

- utilizzare i locali ristoro per cucinare
- accedere all’infermeria senza l’autorizzazione del personale
- accedere ai locali tecnologici o di servizio del piano seminterrato
- usare materiali ed attrezzature in dotazione al Centro se non preventivamente autorizzati dal personale
- entrare in camere diverse da quelle del proprio familiare
- tenere comportamenti non rispettosi dell’Hospice e dei suoi ospiti.

### Comportamenti al decesso del paziente

Un medico dell’Hospice è incaricato di svolgere tutto ciò che occorre per le comunicazioni del decesso agli organi competenti e ai familiari. Il personale dipendente è a disposizione per consentire un primo momento di intimità e di raccoglimento ai familiari.

Un infermiere informerà i parenti sulla prassi da seguire:

- la persona deceduta rimarrà nella stanza per almeno due ore;
- successivamente sarà predisposta la camera mortuaria dove la persona deceduta rimarrà sino al momento del funerale;
- gli effetti personali del defunto saranno consegnati ai parenti; in loro assenza, gli oggetti saranno inseriti in una busta sigillata, accompagnata da una distinta firmata, reperibile presso il responsabile di turno;
- la camera mortuaria sarà allestita dal personale dipendente secondo le indicazioni ricevute dal Caposala e sarà accessibile ai familiari dalle ore 8.30 alle 19.

### Onoranze funebri

Come previsto dalle vigenti norme, il Centro è dotato di 5 camere mortuarie e di 2 celle frigorifere. Per quanto concerne le onoranze funebri, la scelta dell’impresa è di esclusiva competenza della famiglia. Nel Centro è a disposizione l’elenco delle agenzie operanti nei Comuni di Monza, di Milano e nei Comuni limitrofi.

### Divieto di fumare

Si ricorda che nei vari reparti, ai piani di degenza e nelle camere, vige il divieto di fumare (art. 7 legge n. 584/1975).



## Il Servizio di Cure Palliative Domiciliari (C.P.D.)

Le cure palliative domiciliari permettono al malato di rimanere al proprio domicilio con i propri cari fino alla fine della vita.

In forza dei principi e dei criteri che hanno ispirato il lavoro in hospice da qualche anno è stata avviata l'assistenza domiciliare a malati a fine vita residenti in alcuni comuni nei confini della ASST Brianza (Monza e limitrofi).

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari (CPD) vede un ruolo sinergico del Centro con i medici di medicina generale, con i medici delle strutture ospedaliere e con le ASST.

Ognuno, con la propria professionalità, contribuisce a garantire l'assistenza domiciliare che comprende sia l'aspetto sanitario, sia quello socio-assistenziale. La famiglia, per l'assistenza al proprio congiunto nella fase finale della vita, deve essere supportata oltre che dal medico di medicina generale, che rimane la figura fondamentale, anche da un'organizzazione che possa garantire la continuità assistenziale e sanitaria, 7 giorni su 7, nelle 24 ore con reperibilità infermieristica e medica

### Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza si occupa di verificare che esistano i criteri richiesti per l'attivazione del servizio e di organizzare il percorso di Cure Palliative Domiciliari.

Gli orari di apertura al pubblico sono: **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.30**

Il numero telefonico di riferimento è: **039 235991**

### Coordinamento

Se il malato e la famiglia scelgono di trascorrere a casa l'ultimo periodo della malattia la persona ha il diritto di essere assistita in modo competente ed efficace al domicilio.

L'equipe comprende:

Medici Palliativisti, Infermieri, Operatori Socio Sanitari (OSS), Psicologo, Assistente Sociale, un Assistente Spirituale in struttura.

La famiglia è considerata parte integrante dell'equipe.

Il Coordinamento del Servizio è garantito da un infermiere dirigente. La selezione di personale motivato, professionalmente preparato ed in grado di gestire al meglio tanto gli aspetti di cura, quanto quelli relazionali, è fondamentale per ottenere gli obiettivi assistenziali prefissati.

Viene effettuata una riunione d'equipe settimanale con tutti gli operatori per analizzare e discutere sia i problemi sanitari che socio-assistenziali e per rivalutare l'adeguatezza del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) per ogni assistito.

### Come accedere al servizio di Cure Palliative Domiciliari

La richiesta di informazioni e la segnalazione dei nuovi pazienti può essere fatta, di persona o chiamando il servizio Accoglienza negli orari indicati, da un familiare, dal medico di medicina generale, dai medici ospedalieri, dai servizi sociali, dalla persona malata, o dal servizio di dimissione protetta.

La procedura prevede:

- la scelta dell'ente erogatore da parte del cittadino a partire dall'elenco delle strutture accreditate a disposizione del medico di medicina generale, della struttura ospedaliera o in ASST;
- la presentazione al Servizio Accoglienza di una breve scheda clinica e di una richiesta redatta su ricettario regionale a cura del medico di medicina generale o del medico referente ospedaliero/territoriale.

Il Servizio provvederà, nei termini previsti dalla normativa vigente, ad effettuare la prima visita domiciliare di presa in carico da parte del medico e dell'infermiere, ed a predisporre il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

### Il servizio prevede:

- visite programmate dal lunedì al venerdì da parte del medico, dell'infermiere dell'OSS;
- reperibilità telefonica per le urgenze in modo continuativo (Notturna, prefestiva e festiva) che può determinare un intervento domiciliare secondo standard previsti;
- supporto telefonico ai pazienti da parte del personale sanitario assistenziale di riferimento;
- supporto psicologico, socio assistenziale e spirituale su richiesta.

### Dimissioni dell'assistito

In qualsiasi momento l'assistito (o il familiare) può richiedere la sospensione o la dimissione dal servizio, comunicandolo al medico/infermiere referente o richiedendo il modulo di revoca al servizio accoglienza.



## Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Il Servizio ADI si colloca nella rete dei servizi sociosanitari territoriali assicurando la continuità dell'assistenza tra Ospedale e Territorio.

Più precisamente gli interventi pianificati nell'ambito ADI sono finalizzati a garantire alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti infermieristici e riabilitativi in presenza di PRI su richiesta della ASST.

### Come accedere al servizio

La procedura di attivazione del Servizio ADI prevede:

- la scelta dell'ente erogatore da parte del cittadino a partire dall'elenco delle strutture accreditate a disposizione del medico di medicina generale;
- la presentazione al Servizio Accoglienza della Struttura della richiesta redatta su ricettario regionale a cura del medico di medicina generale.

### Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza si occupa della richiesta, della organizzazione e dell'attivazione dei percorsi di Assistenza Domiciliare Integrata.

Gli orari di attività e di apertura al pubblico sono i seguenti:  
Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

Il numero telefonico di riferimento è: 335 1480097

### Organizzazione del servizio

Gli operatori effettueranno gli accessi a domicilio secondo quanto previsto dal piano di assistenza/riabilitazione concordato con il medico/pediatra di famiglia e con il distretto socio-sanitario dell'ATS.

Il Servizio è attivo dalle ore 8.00 alle ore 18.00

- dal lunedì al venerdì ai numeri 039 23599235 - 335 1480097
- il sabato, la domenica ed i festivi è prevista una reperibilità telefonica (riservata ai pazienti già in carico al servizio) al numero 335 1480097

Negli orari di chiusura del servizio tutti i giorni dalle 18.00 alle 8.00 la segreteria del servizio è chiusa.

### Sospensione dal Servizio

In qualsiasi momento l'assistito (o il familiare) può richiedere la sospensione o la dimissione dal servizio, comunicandolo all'infermiere referente o richiedendo il modulo di revoca alla segreteria. È possibile rinnovare il servizio su indicazione del medico professionista.

## Le relazioni

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

- fornire informazioni agli utenti su servizi e prestazioni erogate
- ascoltare e recepire i problemi dell'ospite
- ricevere osservazioni, proposte e reclami.

L'Ufficio promuove, inoltre, iniziative mirate ad ottimizzare la qualità dei servizi, a migliorare il rapporto con gli ospiti allo scopo di tendere alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza e ad orientare la domanda. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è attivo dalle ore 9 alle 12 e dalle ore 14 alle 16. Il numero di telefono è 039 23599231.

### Informazione

In armonia con il principio di partecipazione, l'URP ha l'obiettivo di favorire l'informazione sui servizi erogati dal Centro e sulle modalità di accesso, anche attraverso la distribuzione e la diffusione di materiale informativo e della "Carta dei Servizi". Assicura inoltre particolare attenzione alla rilevazione del gradimento dei servizi erogati, per verificare costantemente il livello qualitativo degli stessi sia in regime di degenza che domiciliare. Il servizio fornisce inoltre le informazioni necessarie per l'accesso agli atti con relativi costi e tempi di rilascio.

### Accoglienza e accompagnamento

All'informazione si accompagna l'obiettivo di garantire agli utenti l'accoglienza, per favorire una relazione che limiti i disagi e consenta di esprimere i bisogni, accompagnando personalmente gli ospiti e i loro familiari nel risolvere gli eventuali problemi riguardanti i servizi erogati.

### Reclami

Il Centro garantisce, attraverso l'URP, la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche con la possibilità di sporgere reclamo sui servizi erogati sia in regime di degenza che di domiciliarità. L'URP deve dare risposta immediata a segnalazioni e reclami che si presentino di immediata soluzione, assicurando comunque una risposta - per altre problematiche più complesse - entro 5 giorni, secondo le procedure fissate dal regolamento interno. Il cittadino può presentare reclamo direttamente presso l'URP, compilando un apposito modulo o contattando telefonicamente il responsabile dell'Ufficio. Il modulo segnalazioni/osservazioni/reclami/encomi è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

### Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

L'URP garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi del Centro, promuovendo la consegna di questionari o indagini campionarie i cui risultati vengono resi pubblici e costituiscono strumenti di verifica per il miglioramento della qualità dei servizi.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

### Scheda di segnalazione per suggerimenti

L'Hospice accoglie con favore pareri e suggerimenti degli ospiti e dei loro familiari. Normalmente, visto il rapporto ed il clima di familiarità che si respira nel Centro, qualsiasi proposta o segnalazione avviene mediante un incontro personale o un contatto telefonico.

Per garantire a tutti la possibilità di espressione, anche anonima, è stata ideata e predisposta anche una scheda di segnalazione che, compilata, può essere fatta pervenire a mezzo posta, imbucandola nell'apposita cassetta presente nel Centro, o consegnandola in Segreteria.



## Standard di qualità

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

### Standard di accreditamento

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

### Customer satisfaction

Un apposito questionario per gli ospiti dell'Hospice e per i loro familiari permette di valutare tanto gli aspetti sanitarioassistenziali, quanto quelli alberghieri, logistici ed amministrativi.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato.

### Formazione continua dei dipendenti e dei volontari

Un ulteriore aspetto legato alla qualità delle prestazioni erogate è dato dall'impegno della Fondazione Don Gnocchi e dell'Hospice “S. Maria delle Grazie” per la formazione continua di tutto il personale. Il Centro predispone annualmente un programma formativo che è parte integrante del Piano Formativo di Fondazione. Le riunioni settimanali d'équipe valutano costantemente le varie problematiche dei pazienti, del servizio e della struttura, tentando di dare il meglio affinché l'ospite sia sempre al centro dell'attenzione. Viene monitorato anche il debito formativo (ECM, Educazione Continua in Medicina) per le figure professionali che hanno l'obbligo in tal senso. Una particolare attenzione è riservata ai volontari che ottemperano al loro progetto formativo.

### Tutela della Privacy - Rispetto della riservatezza

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

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

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

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

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

## Diritti e doveri degli assistiti

### I diritti dell'assistito

#### Rispetto della dignità umana

Il paziente ha diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto delle proprie convinzioni religiose.

#### Informazione e consenso sui trattamenti sanitari

Il paziente ha il diritto a ricevere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alle terapie proposte, alla prognosi, nonché alla possibilità di indagini e trattamenti alternativi. Il paziente ha diritto, inoltre, ad identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura; a tal proposito tutto il personale ha ben visibile il nome e la qualifica. Nei casi in cui non fosse possibile l'identificazione, l'utente può segnalare il problema alla Direzione Sanitaria del Centro.

#### Consenso informato

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

#### Riservatezza

Il paziente durante il ricovero ha il diritto al rispetto e alla riservatezza. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale. Il personale sanitario assicura la propria disponibilità al colloquio con i congiunti del paziente, in fasce orarie prestabilite e rese note.

#### Reclamo

Il cittadino ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sugli esiti degli stessi.

### I doveri dell'assistito

#### Responsabilità e collaborazione

Il paziente durante il soggiorno è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti. Il paziente deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute.

#### Rispetto

Il paziente ha il dovere di rispettare ambienti, attrezzature ed arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo questi patrimonio di tutti. Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è tenuto al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

# La Fondazione Don Gnocchi in Italia

Istituita nel secondo dopoguerra dal beato don Carlo Gnocchi per assicurare cura, riabilitazione e integrazione sociale ai mutilati, la Fondazione ha progressivamente ampliato nel tempo il proprio raggio d'azione. Oggi continua ad occuparsi di bambini e ragazzi portatori di handicap, affetti da complesse patologie acquisite e congenite; di pazienti di ogni età che necessitano di riabilitazione neuromotoria e cardiorespiratoria; di persone con sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, morbo di Parkinson, malattia di Alzheimer o altre patologie invalidanti; di anziani non autosufficienti, malati oncologici terminali, pazienti in stato vegetativo prolungato. Intensa, oltre a quella sanitario-riabilitativa, socio-assistenziale e socio-educativa, è l'attività di ricerca scientifica e di formazione ai più diversi livelli. È riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (Ircs), segnatamente per i Centri di Milano e Firenze. In veste di Organizzazione Non Governativa (Ong), la Fondazione promuove e realizza progetti a favore dei Paesi in via di sviluppo.

## AREA TERRITORIALE NORD

### IRCCS S. Maria Nascente

Via Capocelatro, 66  
Milano - tel. 02.403081

Ambulatori: Sesto San Giovanni,  
Cologno Monzese, Bollate, Nerviano,  
Canegrate, Santo Stefano Ticino,  
Casalpusterleno

### Centro Peppino Vismara

Via dei Missaglia, 117  
Milano - tel. 02.89.38.91

### Centro Multiservizi

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

### Centro di Lodi

Via Giuseppe Saragat  
Lodi - tel. 0371.439080

### Centro E. Spalenza-Don Gnocchi

Largo Paolo VI  
Rovato (BS) - tel. 030.72451

### Centro S. Maria ai Colli-Presidio Sanitario Ausiliatrice

Viale Settimio Severo, 65  
Torino - tel. 011.6303311

Ambulatori: Torino  
(via Peyron e strada del Fortino)

### Istituto Palazzolo-Don Gnocchi

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

### Centro Girola-Don Gnocchi

Via C. Girola, 30  
Milano - tel. 02.642241

### Centro S. Maria delle Grazie

Via Montecassino, 8  
Monza - tel. 039.235991

### Centro S. Maria al Castello

Piazza Castello, 22  
Pessano con Bornago (MI) - tel. 02.955401

Ambulatori: San Donato Milanese,  
San Giuliano Milanese, Melzo, Segrate

### Centro Ronzoni Villa-Don Gnocchi

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

### Centro S. Maria alla Rotonda

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

### Centro S. Maria al Monte

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

### Centro S. Maria alle Fonti

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

## AREA TERRITORIALE CENTRO

### IRCCS Don Carlo Gnocchi

Via Di Scandici 269 - Loc. Torregalli  
Firenze - tel. 055.73931

### Centro S. Maria alla Pineta

Via Don Carlo Gnocchi, 24  
Marina di Massa (MS) - tel. 0585.8631

### Polo specialistico riabilitativo

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

### Centro Don Gnocchi

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

### Polo Riabilitativo del Levante ligure

Via Fontevivo, 127  
La Spezia - tel. 0187.5451

### Centro S. Maria ai Servi

Piazzale dei Servi, 3  
Parma - tel. 0521.2054

### Centro E. Bignamini-Don Gnocchi

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

## AREA TERRITORIALE CENTROSUD

### Centro S. Maria della Pace

Via Maresciallo Caviglia, 30  
Roma - tel. 06.330861

### Centro S. Maria della Provvidenza

Via Casal del Marmo, 401  
Roma - tel. 06.3097439

### Polo specialistico riabilitativo

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

### Centro S. Maria al Mare

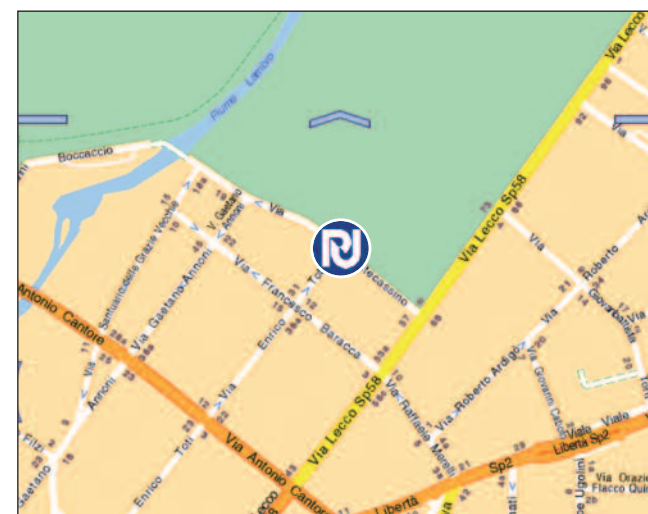
Via Leucosia, 14  
Salerno - tel. 089.334425

### Centro Gala-Don Gnocchi

Contrada Gala  
Acerenza (PZ) - tel. 0971.742201

### Polo specialistico riabilitativo

Presidio Ospedaliero ASM  
Via delle Matine  
Tricarico (MT) - tel. 0835.524280  
Ambulatorio: Ferrandina



## COME RAGGIUNGERE L'HOSPICE "S. MARIA DELLE GRAZIE"

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

Da Milano, è facilmente raggiungibile:

- in automobile, percorrendo viale Battisti, via Boccaccio, via Toti;
- con i mezzi pubblici, numero 202 e/o 208 dal centro della città di Monza.





**Fondazione  
Don Carlo Gnocchi  
Onlus**

**Sede Legale - Presidenza - Direzione Generale:**  
20162 MILANO  
via C. Girola, 30 (tel. 02 40308.900 - tel. 02 40308.703)

**Consiglio di Amministrazione:**  
Vincenzo Barbante (*presidente*),  
Rocco Mangia (*vice presidente*),  
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 DELLE GRAZIE**

via Montecassino 8  
20052 MONZA

Tel. 039 235991  
Fax 039 23599400  
E-mail: [info.monza@dongnocchi.it](mailto:info.monza@dongnocchi.it)

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



<b>MGF 926</b> Rev1 Aprile 2023 pag. 1/1	<b>Direzione Processi e Sistemi</b> <b>Informativi</b> <b>Servizio Privacy</b>	<b>Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS</b> <b>Direzione Generale</b>	
<b>PRIVACY - INFORMATIVA PRIVACY - URP</b>			

Gentile Segnalatore,

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

#### **TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

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

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

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

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

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

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

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

#### **MODALITÀ DEL TRATTAMENTO**

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

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

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

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

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

#### **PERIODO DI CONSERVAZIONE**

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

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

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

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

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





**MODULO SEGNALAZIONI / OSSERVAZIONI / RECLAMI / ENCOMI**

**DATI DEL SEGNALANTE**

Nome e Cognome segnalante \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

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

**Per chi segnala** : per se stesso \_\_\_\_\_ ; per conto di \_\_\_\_\_ ;  
( nome e cognome )

Relazione di parentela o altro \_\_\_\_\_

**Struttura coinvolta** CENTRO SANTA MARIA DELLE GRAZIE-MONZA

**Unità operativa coinvolta:**

Hospice \_\_\_\_\_ ; Cure Palliative Domiciliari \_\_\_\_\_ ; Cure Domiciliari ADI \_\_\_\_\_ ; Uffici amministrativi \_\_\_\_\_ ;

Servizio Accoglienza \_\_\_\_\_

**Tipologia:** Reclamo \_\_\_\_\_ ; Segnalazione \_\_\_\_\_ ; Disservizio \_\_\_\_\_ ; Ringraziamento/elogio \_\_\_\_\_ ; Suggerimento \_\_\_\_\_

**Forma:** verbale/telefonica \_\_\_\_\_ nota scritta \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO**

( Specificare data, luogo, ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto segnalato )

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

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS La informa che i suoi dati personali saranno trattati ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

L'informativa privacy viene allegata al presente modulo.

Data .....

Firma Segnalante .....

In ogni caso le segnalazioni anonime o prive di recapito non saranno considerate utili per l'avvio di istruttoria e conferimento di adeguata risposta.

Il modulo può essere consegnato presso la Segreteria dal lunedì al venerdì ore 9.00/12,00 – 14,00/16,00 o inviato ai seguenti indirizzi : FAX 039 / 23599400 E.MAIL : [info.monza@dongnocchi.it](mailto:info.monza@dongnocchi.it)



MODULO SEGNALAZIONI / OSSERVAZIONI / RECLAMI / ENCOMI

A cura dell' U.R.P. N° Progressivo segnalazione: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ N° Protocollo generale : \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Data ricezione \_\_\_\_\_

Forma: verbale/telefonica \_\_\_\_\_ nota scritta \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Il reclamo/segnalazione viene preso in carico : Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: \_\_\_\_\_

Forma: verbale/telefonica \_\_\_\_\_ nota scritta \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Procedimento abbreviato  Procedimento esteso

Procedimento abbreviato: descrivere le azioni intraprese \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma Responsabile/Referente URP \_\_\_\_\_

Procedimento esteso: Unità organizzative coinvolte (indicare nome responsabili UUOO e data trasmissione)

Analisi del reclamo e azioni proposte per la risoluzione del problema ( allegare eventuale documentazione/relazioni)

Data \_\_\_\_\_ Firma Responsabile/Referente URP \_\_\_\_\_

Valutazione ed esiti procedimento:

L'URP valuta adeguata la risposta ? SI NO

L'utente si dichiara soddisfatto della risposta fornita? SI NO

In caso risposta negativa, si ritiene opportuno un supplemento d'istruttoria? SI NO

Spazio dedicato ad eventuali indagini supplementari effettuate

Data \_\_\_\_\_ Firma (Responsabile URP) \_\_\_\_\_

Data chiusura reclamo \_\_\_\_\_ Firma (Responsabile URP) \_\_\_\_\_

Classificazione reclamo (a cura dell'URP)	Umanizzazione/relazione	Informazione	Struttura	Normativa	Encomio
Organizzazione/aspetti/burocratici/amministrazione	Aspetti economici	Professionali	Confort	Prestazioni	Altro



Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il seguente questionario per la rilevazione del gradimento. La sua opinione ed i suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi. Le chiediamo di mettere un segno SOLO sulla risposta che le sembra più adatta. Il questionario è anonimo e potrà riconsegnarlo ad uno degli operatori della struttura, in segreteria, o metterlo direttamente nella cassetta della posta di colore ROSSO, presente nell'atrio d'ingresso del Centro Hospice Santa Maria delle Grazie via Montecassino 8 – Monza.

Grazie per la Sua collaborazione.

## CENTRO SANTA MARIA DELLE GRAZIE - Hospice

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

Da:

dall'assistito     con l'aiuto di parenti/amici/assistente familiare     da un familiare

Da chi è venuto a conoscenza della nostra Struttura?

Medico di Medicina Generale     Medico di altro Ospedale     Sito internet     Amici /parenti  
 ATS/ASL     Associazioni     Operatori     Servizio Sociale

### QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

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

**A. Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso)**

①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

**B. Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto**

(orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cure)

①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

**C. Assistenza del personale (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia, ascolto)**

C.1 Personale medico	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.2 Personale infermieristico	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.3 Personale socio sanitario	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.4 Fisioterapista	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.5 Assist. Psicologica	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.6 Assistente spirituale	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.7 Assist. Sociale	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.8 Volontari	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.9 Riflessologa	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il seguente questionario per la rilevazione del gradimento. La sua opinione ed i suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Il questionario è anonimo e potrà inviarlo all'indirizzo sotto riportato o consegnarlo in busta chiusa all'operatore di riferimento.

### CENTRO SANTA MARIA DELLE GRAZIE – SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

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

Da:

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

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

- CPD Cure Palliative Domiciliari

Da chi è venuto a conoscenza del servizio Domiciliare della Fondazione?

- Medico curante     Medico Ospedaliero     Servizio Sociale     Amici  
 Operatori     Sito internet     ATS/ASL     Associazioni

**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 Operatore Accoglienza/prenotazione    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

E.2 Tecnico della Riabilitazione    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

E.3 Infermiere    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

E.4 Operatore Assistenziale    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

E.5 Medico specialista    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

E.7 Psicologo    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

E.6 Altro    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦



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

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

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. .Nel caso avesse usufruito della reperibilità a domicilio, come il personale ha soddisfatto i suoi bisogni?

- 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.

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

Nel ringraziarla per la cortese attenzione, la informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche che ci permettono di migliorare il servizio

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
**Orari** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00  
**Indirizzo** via Montecassino n° 8 20900 Monza  
**Telefono** 039 23599231  
**Mail** info.monza@dongnocchi.it

D. Cure a Lei prestate

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

E. Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

F. Rispetto della riservatezza personale

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

G. Aspetti strutturali e alberghieri (comfort della stanza, vitto, pulizia)

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

H. In particolare, come valuta la pulizia (servizi igienici, stanza, parti comuni)

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

I. In particolare, come valuta il vitto (qualità, quantità, varietà)

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

L. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto della sua esperienza di ricovero?

- ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦

M. Quanto consiglierebbe questa Struttura ad altri?

- 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.

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

Nel ringraziarla per la cortese attenzione, la informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche che ci permettono di migliorare il servizio

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
**Orari** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16  
**Indirizzo** via Montecassino n°8 20900 Monza  
**Telefono** 039 23599231 **mail** info.monza@dongnocchi.it