

CARTA DEI SERVIZI GENERALE



**AREA TERRITORIALE NORD 1
I.R.C.C.S. “S. MARIA NASCENTE”
Via A. Capecelatro, 66 - 20148 Milano**

Edizione: settembre 2022

IRCCS SANTA MARIA NASCENTE
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
di Medicina della Riabilitazione

“Amís, ve raccomandí la mía baracca ...”

Sono queste le ultime parole del Venerabile don Carlo Gnocchi (1902-1956), ispiratore e artefice della Fondazione che oggi porta il suo nome. Esse rimandano alla dimensione calorosa della casa, alla suggestione di relazioni umane vive, all'appartenenza ad una famiglia allargata. È da qui che trae origine la forma vera e il volto autentico della riabilitazione, principale campo di impegno della Fondazione in oltre mezzo secolo di vita.

La riscoperta e la valorizzazione quotidiana del messaggio di don Carlo – nella linea della sua riflessione antropologica e teologica, oltre che medico - riabilitativa – sono ancora oggi fonte e ragione dell'agire della Fondazione Don Gnocchi. La fedeltà al suo mandato trova conferma nel, prodigioso espandersi della sua Opera in oltre mezzo secolo di attività e nella capacità della stessa di adattarsi efficacemente ai tempi e ai bisogni degli uomini.

Fedele all'unità ispirativa, nella pluralità dei suoi Centri, essa svolge attività di cura , riabilitazione, assistenza, ricerca e formazione a favore di tutte quelle persone che sono colpite da eventi patologici lesivi e invalidanti, congeniti o acquisiti, operando affinché le sue strutture diventino sempre più luogo di prossimità fraterna e di appassionata cura dell'integrità della persona, realizzando il più alto grado di risposta medico - scientifica e tecnica ai bisogni della persona malata, disabile e anziana.

Oggi la Fondazione Don Gnocchi eroga le proprie prestazioni in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale ed opera in 27 Centri diffusi in nove regioni d'Italia, e in oltre 30 ambulatori territoriali, con più di 5900 operatori tra personale dipendente e collaboratori professionali. Dispone complessivamente di circa 3700 posti-letto di degenza piena e Day Hospital, con circa 10.000 persone curate o assistite ogni giorno. Da oltre un decennio ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti di solidarietà in diversi Paesi del mondo. L'attività sanitaria non esaurisce 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. Né mancherà il suo costante e rigoroso impegno nell'orizzonte della promozione e tutela dei diritti di cittadinanza – tra cui si annovera il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all'assistenza – affinché questa “Carta dei Servizi” sia sempre più specchio e riflesso del suo operatore quotidiano.

Don Vincenzo Barbante

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS

La Carta dei Servizi rappresenta la volontà di stringere un vero e proprio patto con i destinatari delle nostre attività e con le loro famiglie, che esortiamo ad esprimere un giudizio sincero tra i valori dichiarati e la realtà quotidiana: ogni osservazione, ogni suggerimento, ogni segnalazione ci aiuterà ad essere coerenti e a migliorare le nostre prestazioni. Speriamo che questa Carta dei Servizi possa essere d'aiuto a quanti si rivolgono a noi, nella speranza di offrire una serena e proficua permanenza nel nostro Centro e di contribuire a risolvere, per quanto possibile, i bisogni di cui ciascuno è portatore.

Ci auguriamo infine che questa Carta la aiuti realmente a conoscere l'Opera fondata dal Beato don Carlo Gnocchi, avviando un rapporto di reciproca stima e soddisfazione.

La Carta dei Servizi del Centro IRCCS Santa Maria Nascente è composta da una "Parte Generale" che presenta la struttura ed i cui contenuti descrivono i principali processi clinici, gestionali, amministrativi che sottendono all'erogazione delle attività; la Carta Generale riporta anche le indicazioni normative, i diritti ed i doveri della struttura e dei cittadini, i progetti di sviluppo e della qualità che ispirano l'organizzazione.

Oltre alla Parte Generale, la Carta dei Servizi è costituita da specifici documenti che descrivono le Unità d'Offerta attive afferenti all'IRCCS Santa Maria Nascente della Fondazione Don Gnocchi ONLUS.

La Carta è resa disponibile ai cittadini presso i Servizi e pubblicata sul portale della Fondazione Don Gnocchi nella pagina dedicata al centro IRCCS Santa Maria Nascente.

CENNI STORICI

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

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

Cinque anni dopo, il 13 aprile 1960 il Centro venne inaugurato alla presenza di monsignor Edoardo Gilardi (succeduto nel 1956 a don Gnocchi), della moglie del Capo dello Stato, Carla Gronchi, del ministro della Sanità, Camillo Giardina, e dell'allora sindaco di Milano Virgilio Ferrari. Nello stesso periodo ebbe inizio l'accoglienza ai primi poliomielitici e mutilatini. I primi anni di attività furono contrassegnati da uno sviluppo costante, qualitativo e quantitativo, dei servizi offerti: nel 1966 il Centro si aprì all'accoglienza di disabili con problemi neurologici e psichici. Due anni dopo venne inaugurato il Centro per discinetici, mentre nel '72 fu realizzato il fabbricato di via Gozzadini.

L'anno successivo, proprio in quest'ultima sede, decollarono i corsi di formazione professionale per disabili fisici e psichici. Nel 1976 venne stipulata la convenzione con il Politecnico di Milano che diede origine al Centro di Bioingegneria, autentico fiore all'occhiello della Fondazione; nel 1980 nacque il Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA). Nel 1986 prese il via la partecipazione a iniziative formative per disabili promosse dalla Comunità Europea e nello stesso anno, in collaborazione con la facoltà di Medicina dell'Università di Milano, venne fondato il CUSM (Centro Universitario di Sclerosi multipla), con l'attivazione di un'unità di degenza e dei laboratori di biologia e neurofisiologia.

Dall'esperienza del Centro Scoliosi nacque all'inizio degli anni '90 l'Unità di riabilitazione a indirizzo ortopedico, successivamente ampliata fino a raggiungere l'attuale configurazione di Unità di recupero e rieducazione funzionale.

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

Il resto è cronaca, con la conclusione, nel 2004, degli importanti lavori di riqualificazione avviati due anni prima. I prestigiosi riconoscimenti istituzionali ottenuti nel tempo hanno richiesto forti investimenti da parte della Fondazione e precise scelte che hanno portato il Centro a una progressiva "sanitarizzazione" delle strutture, con la determinazione chiara di non perdere però l'originaria e forte vocazione socio-educativa-formativa.

Oggi, al suo interno, convivono una pluralità di servizi alla persona che rispondono a un ventaglio di esigenze molto diverse: sanitarie, educative, formative e assistenziali. Il tutto con un denominatore comune: la qualità dei servizi e la costante attenzione ai bisogni del paziente.

IL CENTRO OGGI

Sede ed accesso principale:

Centro IRCCS “Santa Maria Nascente”

Via Capecelatro, 66 - 20148 Milano

Sito internet: www.dongnocchi.it

Numeri telefonici di maggior interesse:

- **Reception/Centralino:** 02 403081
- **Centro Unico Prenotazioni (Privati e Fondi):** 02 40308090
- **Centro Unico Prenotazioni (Attività SSN):** 02 40308244
- **Ufficio Accettazione Ricoveri:** 02 40308513
- **Riabilitazione in Solvenza (Privati e Fondi):** 02 40308457
- **Riabilitazione Ambulatoriale Adulti (attività SSN):** 02 40308282
- **Riabilitazione Domiciliare (attività SSN):** 02 40308335
- **Neuropsichiatria infantile e riabilitazione età evolutiva:** 02 40308297
- **Centro di Medicina dello Sport:** 02 40308296
- **Centro Domotica, Ausili, Terapia Occupazionale:** 02 40308340
- **Servizio Socio Educativo:** 02 40308320
- **Servizio Sociale:** 02 40308581
- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):** 02 40308287

Principali indirizzi e-mail:

- **Informazioni** info.mi.smnascente@dongnocchi.it
- **Direzione** direzione.mi.smnascente@dongnocchi.it
- **Direzione Sanitaria** dirsanitaria.mi.smnascente@dongnocchi.it
- **Direzione Scientifica** dirscient@dongnocchi.it
- **Centro Unico Prenotazioni** cup.smn@dongnocchi.it
- **Riabilitazione in Solvenza (Privati e Fondi)** riabsolv@dongnocchi.it
- **Ufficio Accettazione Ricoveri** ufficio.ricoveri.smn@dongnocchi.it
- **Neuropsichiatria infantile e riabilitazione età evolutiva** npi.smn@dongnocchi.it
- **Centro di Medicina dello Sport** medsport@dongnocchi.it
- **Centro Domotica, Ausili, Terapia Occupazionale** sportellodat@dongnocchi.it
- **Servizio Socio Educativo** serv.soc.edu@dongnocchi.it
- **Servizio Sociale** servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it
- **Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)** urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Direttore Area Territoriale Nord 1
Direttore Sanitario
Direttore Scientifico

Monica Masolo
Andrea Labruto
Mario Clerici

L'ATTIVITA' SANITARIA E SOCIO - SANITARIA

L'IRCCS "S. Maria Nascente" svolge attività di cura, assistenza sanitaria e ricerca, nell'ambito sanitario e socio-sanitario, in regime di accreditamento col Servizio Sanitario Regionale, in base alle DGR n. 38133/1998 e DGR n. 19883/2004.

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

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

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

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

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

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

L'IRCCS Santa Maria Nascente dispone, inoltre, delle seguenti unità d'offerta:

- **Poliambulatorio Specialistico**
- **Servizio di Medicina di Laboratorio**

- Servizio di Radiologia e Diagnostica per Immagini
- Servizio di Analisi della Funzionalità Locomotoria (SAFLO)
- Centro di Medicina dello Sport
- Unità Operativa Complessa di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell'Età Evolutiva
- Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale Adulti
- Servizio di Riabilitazione Domiciliare
- Servizio Domotica, Ausili e Terapia Occupazionale (DAT)
- Ambulatori Territoriali
- Servizio Socio – Educativo
- Residenza Sanitaria Disabili
- Centri Diurni Disabili

INFORMAZIONI UTILI

Informazioni – Ritiro Referti

Recapiti: 02 40308.1 - info.mi.smnascente@dongnocchi.it

Presso la portineria del Centro IRCCS Santa Maria Nascente (in Via Capecelatro – Edificio B – piano terra) sono disponibili operatori per la consegna dei referti/cartelle cliniche. Le modalità per il ritiro sono comunicate ai pazienti in costanza di accettazione della prestazione o richiesta di rilascio di documentazione clinica.

Servizio Sociale

Il Servizio Sociale del Centro offre **supporto ai pazienti e ai loro familiari in un'ottica di continuità assistenziale** e costruisce percorsi personalizzati al fine di favorire il ritorno a casa o il trasferimento in strutture specializzate.

Le Assistenti Sociali accolgono la richiesta di intervento sociale dal reparto, dalla persona stessa, da un suo familiare o care-giver, dal servizio sociale territoriale e da altri operatori.

L'attività del Servizio Sociale si realizza attraverso le seguenti tipologie di intervento:

- **prevenzione e orientamento:** con informazioni sulle normative e sui servizi offerti da strutture pubbliche, private e del terzo settore
- **sostegno:** con azioni di supporto e accompagnamento del paziente e dei familiari
- **tutela:** verso soggetti fragili e vulnerabili.

I professionisti, Assistenti Sociali, sono disponibili telefonicamente o su appuntamento.

Riferimenti: 02/40308581 - servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it

Gli uffici sono situati in Via Capecelatro, 66 (Edificio C – piano terra) e in via Gozzadini, 7 (Edificio H - piano terra).

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il punto di riferimento a disposizione degli utenti e dei familiari per proposte di miglioramento, reclami e segnalazioni.

A fronte di eventuali segnalazioni, l'URP fornirà una risposta all'utente entro il termine massimo di 30 giorni.

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

L'ufficio è ubicato all'ingresso in Via Capecelatro, 66 (Edificio B – piano terra).

Recapiti: 02/40308287 - urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi, nelle modalità di erogazione, nelle rette previste, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le diverse modalità disponibili: dall'affissione nelle bacheche comuni, alle revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi), alle comunicazioni in forma scritta, alle pubblicazioni sul Portale della Fondazione Don Gnocchi Onlus sulle pagine dedicate al Centro IRCCS Santa Maria Nascente (www.dongnocchi.it).

Assistenza religiosa

La Pastorale all'interno del Centro ha una valenza evangelizzatrice, che si evidenzia nel promuovere e sostenere progetti intesi a rendere più umani gli ambienti, i servizi socio-sanitari e le relazioni, secondo una visione cristiana dell'uomo, soprattutto nella fragilità propria della persona disabile e ammalata.

Nel Centro è presente una comunità di Suore Salesie.

Il Servizio Religioso, in sintonia con la filosofia del concetto di presa in carico globale della Fondazione Don Gnocchi, ha come scopo di stimolare la riflessione sulla nozione di salute, che, nella sua accezione più completa, allude anche ad una situazione di armonia dell'essere umano con sé stesso e col mondo che lo circonda. (XIII Giornata del malato - Giovanni Paolo II).

La S. Messa è officiata nel Santuario della Struttura di norma alle ore 16:00, dal lunedì al venerdì, alle ore 10:30 la Domenica e nei giorni festivi; il cappellano del Centro offre assistenza spirituale a chi lo desidera. Per i pazienti di altra fede è consentito l'accesso a ministri della religione di appartenenza, nel rispetto dei regolamenti del Centro e delle buone norme di convivenza.

Volontariato

Sono attivi presso le Unità di Offerta del Centro, impiegati in diverse funzioni a supporto dei pazienti, circa 100 volontari AVO (Associazione Volontari Ospedalieri); è attiva, inoltre, una squadra di volontari che afferiscono al “Progetto Tempo - Libero” governato direttamente dal Centro IRCCS Santa Maria Nascente. I volontari contribuiscono alle attività rivolte a persone disabili, con particolare riferimento alle operazioni di assistenza al pasto, sostegno scolastico, accompagnamento e attività di tempo libero, anche all'esterno della struttura.

L'ATTIVITÀ DI RICERCA

La ricerca in Fondazione è un imperativo che attualizza la missione indicata da Don Carlo Gnocchi: non limitarsi ad assistere, ma battere tutte le strade possibili per recuperare la vita anche dove non c'è, ma potrebbe esserci.

Riconosciuta come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), la Fondazione svolge infatti un'intensa attività di ricerca in partnership con Università ed Enti nazionali e internazionali nei settori biomedico, biotecnologico e nella sperimentazione clinica, con l'obiettivo di offrire ai propri pazienti il meglio del progresso scientifico orientato al recupero delle abilità motorie e cognitive e alla riduzione della condizione di disabilità, attraverso soluzioni cliniche e tecnologiche praticabili ed accessibili a tutti.

L'IRCCS S. Maria Nascente si pone oggi come uno dei principali centri di ricerca nazionali in ambito riabilitativo, attivo in numerosi settori che toccano sia le discipline pre-cliniche sia quelle più prettamente applicative. L'IRCCS dispone di un Laboratorio di Medicina Molecolare e Biotecnologie e di Laboratori ad indirizzo Bioingegneristico e Tecnologico, accanto a Reparti Clinici nei quali viene prediletta una visione scientifica ed un approccio sempre aperto all'innovazione per quanto concerne la diagnosi e la terapia. La ricerca scientifica, clinica e tecnologica del Centro si sviluppa in senso traslazionale, con un approccio pienamente definibile come “from bench to the bedside”. In particolare, la continua collaborazione tra le diverse componenti della Fondazione Don Gnocchi permette di effettuare ricerca di base per meglio definire la diagnosi e la patogenesi delle patologie di interesse, di migliorare la gestione dei pazienti usando i risultati di tali analisi, e di intervenire con presidi bioingegneristici che migliorino la qualità di vita del paziente.

Tale sinergia permette anche ai Reparti Clinici di porsi come uno dei target preferenziali per l'attuazione di sperimentazione clinica, offrendo dunque ai nostri pazienti la possibilità di usufruire anche di terapie innovative, mentre l'interazione con il settore di ricerca bioingegneristico dà accesso alle più aggiornate tecnologie al servizio degli interventi riabilitativi.

La produttività scientifica dell'IRCCS, come testimoniato dal più usato tra gli indici bibliometrici, l'Impact Factor, è in continua crescita, e conferma l'impegno qualitativo dei nostri Ricercatori. I rapporti con gli Atenei lombardi, primo fra i quali l'Università degli Studi di Milano, Politecnico di Milano e Università Cattolica, favoriscono la sinergia tra il mondo universitario e la pratica clinica. Molto attive le collaborazioni con le Scuole di Dottorato di Bioingegneria e Medicina Molecolare.

LE LINEE DI RICERCA DELLA FONDAZIONE DON GNOCCHI

La ricerca scientifica in Fondazione si inquadra in cinque linee tematiche riconosciute e finanziate dal Ministero della Salute nell'ambito della Medicina della Riabilitazione:

- ❖ Tecnologie per la Riabilitazione e l'Integrazione Sociale, con l'obiettivo di studiare e validare sul piano clinico modelli matematici, algoritmici e di intelligenza artificiale.
- ❖ Medicina Molecolare e Imaging in Riabilitazione, rivolta allo studio delle patologie neurologiche infiammatorie o neurodegenerative dell'età evolutiva e adulta.
- ❖ Riabilitazione della Disabilità di origine Neurologica, dedicata a studiare i danni e il recupero delle abilità motorie e cognitive mediante terapie cognitive. Un focus specifico è dedicato allo Stroke, alla cronicità e alle malattie neurodegenerative come Parkinson e Sclerosi Multipla.
- ❖ Riabilitazione della disabilità di origine muscoloscheletrica, con focus sulla riabilitazione delle principali malattie muscolari e la valutazione e il trattamento del dolore post chirurgico e cronico.
- ❖ Riabilitazione della disabilità di origine cardiorespiratoria intesa come un processo multifattoriale, attivo e dinamico che ha il fine di favorire la stabilità clinica, ridurre le disabilità conseguenti alla malattia e supportare attraverso programmi personalizzati di educazione sanitaria la qualità della vita.

LABORATORI DI RICERCA

Tecnologie per la Riabilitazione

Nell'IRCCS di Milano, sulla base dell'esperienza trentennale del precedente Centro di Bioingegneria, sono attivi Laboratori di Ricerca finalizzati alla progettazione e alla sperimentazione di tecnologie avanzate in ambito sanitario. Tali Laboratori,

interagenti tra loro e con i Reparti Clinici, si articolano nei seguenti settori tematici: bioingegneria applicata all'ambito cardiovascolare e a quello neuromotorio; telemedicina; tecnologie avanzate per l'analisi dei biosegnali; tecnologie assistive per la disabilità e l'autonomia; nanomedicina e biofotonica.

Biologia, Medicina e Tecnologie Molecolari

- Laboratorio di Medicina Molecolare e Biotecnologie

Neuroscienze e Neuroriabilitazione

- Laboratorio di Neuropsicologia e Riabilitazione Neurocognitiva
- Laboratorio di Neurofisiologia Clinica
- CARE Lab (Computer Assisted REhabilitation Laboratory)

Riabilitazione Cardiovascolare

- Laboratorio di Ecocardiografia ed Ecodoppler
- Laboratorio di Ergometria

Riabilitazione Neuromotoria e Ortopedica

- Servizio di Analisi della Funzionalità Locomotoria (SAFLO)
- Laboratorio per la Ricerca sulla Deambulazione e l'Equilibrio (LARICE)

Radiodiagnostica e Scienza delle Immagini

- Unità di Ricerca MR Laboratory

Medicina dello Sport

- Laboratorio per lo studio e l'analisi del gesto sportivo

LA FORMAZIONE

Formazione Universitaria

La storia e la cultura della Fondazione Don Gnocchi parlano di un dialogo costante con le Università, per creare “luoghi” dove apprendere come si sta accanto alla persona che soffre e come si interpretano i bisogni che la persona fragile rivolge agli operatori. La formazione universitaria ha subito nel corso del tempo forti trasformazioni organizzative e continui adeguamenti dei contenuti dovuti alla complessità del settore.

Si contribuisce a rendere prioritaria l'esigenza di migliorare il rapporto tra teoria e pratica nell'iter formativo, valorizzando quella speciale forma di “apprendistato delle professioni”, costituita dal tirocinio professionalizzante.

La collaborazione della Fondazione Don Gnocchi con la facoltà di Medicina dell'Università degli Studi di Milano (UNIMI) si è consolidata nel tempo e, a partire dai primi anni 2000, si è intensificata conducendo sia alla trasformazione dei corsi già presenti che all'avvio di nuovi corsi di laurea delle professioni sanitarie.

Sono sette i corsi di laurea attivi presso l'IRCCS "S. Maria Nascente" di Milano, gestiti dalla Fondazione Don Gnocchi in collaborazione con l'Università degli Studi.

- **Laurea in Fisioterapia**
- **Laurea in Infermieristica**
- **Laurea in Terapia Occupazionale**
- **Laurea in Neurofisiopatologia**
- **Laurea Educazione Professionale**
- **Laurea in Logopedia**
- **Laurea TNPEE (Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva)**

Formazione Continua

La Fondazione Don Gnocchi dispone di un Piano di Formazione delle Risorse Umane Annuale che prevede l'erogazione di eventi formativi su obiettivi e tematiche finalizzate al miglioramento delle pratiche cliniche, assistenziali, riabilitative, della comunicazione e del comportamento organizzativo; sono materia di insegnamento anche gli adempimenti in materia di sicurezza e gestione del rischio; i programmi formativi curano altresì lo sviluppo di comportamenti responsabili, sensibilità gestionali e innovazione dei processi. Nel Piano di Formazione della Fondazione Don Gnocchi uno spazio significativo è riservato alle attività formative, reputate prioritarie e strategiche, orientate a rafforzare le competenze funzionali e a supportare i cambiamenti organizzativi, con il coinvolgimento di diverse famiglie professionali del top e middle management della Fondazione.

Rispetto della dignità umana

Il paziente ha il diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto delle proprie convinzioni religiose e filosofiche. Il paziente ha diritto alla presenza continua di un parente se superiore ai 65 anni e il bambino alla presenza continua di un genitore, che deve poter usufruire delle attrezzature del Centro.

Informazione e consenso sui trattamenti sanitari

Il paziente ha il diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alle terapie proposte, alla prognosi, nonché alla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguiti in altre strutture. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi. Le informazioni debbono contenere anche possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento proposto. Il paziente ha diritto a identificare chiaramente le persone che lo hanno in cura. A tal proposito, tutto il personale del Centro deve avere ben visibile il nome e la qualifica, tramite l'apposito cartellino di riconoscimento.

Riservatezza

Il paziente durante il ricovero ospedaliero ha diritto al rispetto della 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 anche in fasce orarie prestabilite e rese note.

Accesso ai documenti sanitari personali

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 241/1990 e LR 1/2012, l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica. Le modalità e i tempi per ottenerne il rilascio sono descritte nelle Carte dei Servizi specifiche di ogni singola Unità d'Offerta, parti integranti del presente documento.

Segnalazioni, Reclami, Suggerimenti

Il cittadino ha diritto di avanzare segnalazioni, reclami, suggerimenti e di essere informato sull'esito degli stessi ottenendo una risposta, ove richiesta, in tempi appropriati e comunque entro i termini previsti dalla normativa.

Responsabilità e collaborazione

Il paziente durante il soggiorno nel Centro 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.

Informazione

Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

Rispetto

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

Diritto alla Privacy e tutela dell'immagine

Ogni cittadino conserva il proprio diritto alla privacy e alla tutela dell'immagine. Entro i confini del Centro è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. Si configura, inoltre, come grave violazione del codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio fornito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Sicurezza

Sono sconsigliate le visite in ospedale da parte di bambini minori di 12 anni. Situazioni eccezionali potranno essere prese in considerazione previo accordo con il responsabile medico di reparto.

Il Centro ha ottenuto il Certificato UNI EN ISO 9001 n° 9122GNCC con data di emissione 14 febbraio 2001.

I nostri obiettivi di miglioramento della qualità:

- soddisfare le esigenze complessive degli utenti coerentemente ai principi, alla missione e alle politiche generali della Fondazione;
- migliorare il livello di qualità dei servizi prestati mirando ad ottenere la massima soddisfazione degli utenti insieme anche ai livelli elevati di efficienza gestionale ed organizzativa;
- verificare costantemente la coerenza dell'attività riabilitativa al progetto di struttura e ai principi di efficacia, efficienza ed appropriatezza;
- operare in conformità alle leggi e disposizioni vigenti che riguardano la struttura e le prestazioni erogate;
- curare il costante aggiornamento professionale di tutti gli operatori, sia medici, paramedici che amministrativi, per migliorare le loro capacità tecniche, le loro conoscenze e competenze professionali;
- curare l'efficienza e la sicurezza delle apparecchiature elettromedicali ponendo attenzione alla loro manutenzione e agli aggiornamenti tecnici presenti sul mercato;
- curare gli aspetti di prevenzione dei rischi lavorativi per la salute e sicurezza antincendio, sia per gli operatori che per gli ospiti;
- curare l'informatizzazione continua per migliorare l'efficienza gestionale e garantire il rispetto della sicurezza dei dati del paziente.

Customer Satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dalle unità di offerta del Centro; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento, ove previsto, e resi disponibili ai cittadini, in forma aggregata, mediante affissioni negli spazi identificati presso i servizi.

Gli esiti delle indagini sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

La Fondazione Don Carlo Gnocchi si è dotata di un Codice Etico Comportamentale conforme a quanto prescritto dal D.lgs. n°231 del 2001, la cui versione integrale è consultabile presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico. Qui di seguito si riportano testualmente le parti di più diretto interesse per gli utenti.

Principi generali

La Fondazione, nello svolgimento della propria attività, interamente rispetta le leggi comunitarie, nazionali, regionali e non intende intrattenere rapporti con chi non è allineato su tale principio, anche laddove condotte diverse potessero arrecare benefici e vantaggi.

Accanto al principio di legalità, ed anche in carenza di indirizzi ideali propri della Fondazione, l'attività della Fondazione stessa si ispira ai seguenti principi:

- centralità della persona
- trasparenza e correttezza
- efficacia, efficienza ed economicità
- riservatezza

Principi di contabilità

Il sistema di contabilità aziendale garantisce la registrazione di ogni operazione di natura economico/finanziaria nel rispetto dei principi, dei criteri e delle modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme vigenti.

I destinatari, qualora vengano a conoscenza di omissioni, falsificazioni o inesattezze nelle registrazioni contabili o negli atti a questi riconducibili sono tenuti ad informare tempestivamente l'Organo di Vigilanza.

Comportamento durante il lavoro

- Il dipendente svolge la propria opera con impegno e costanza, attendendo quotidianamente e con solerzia alle mansioni ed agli incarichi affidatigli.
- Il comportamento del dipendente è volto a stabilire rapporti di fiducia e collaborazione tra la Fondazione ed i soggetti interessati, a qualunque titolo, all'attività da essa svolta. A tal fine il dipendente manifesta disponibilità e cortesia usando un linguaggio semplice, motivando le risposte e cooperando con riservatezza con quanti sono interessati al lavoro degli uffici.
- Nel fruire dei beni e dei servizi a disposizione per il suo lavoro, il dipendente dovrà, in ogni momento, essere in grado di giustificarne l'uso come conforme al corretto esercizio della propria attività professionale, evitando sprechi ed impieghi inefficienti degli stessi.
- In conformità ai principi contenuti nel Codice di Deontologia Medica del 16/12/2006, i rapporti contrattuali tra Medici e Fondazione debbono improntarsi a criteri di appropriatezza, efficacia ed efficiente utilizzo delle risorse e non possono determinare, neppure in via indiretta, situazioni di conflitto di interessi, con

riferimento ad aspetti sia economici che di beneficio per la progressione della qualifica e della carriera.

Comportamento nella vita sociale

I dipendenti, nei rapporti privati, evitano ogni abuso della propria posizione con lo scopo di conseguire indebiti vantaggi per sé o per altri.

Doveri di imparzialità e di disponibilità

- I dipendenti operano con imparzialità, senza indulgere a trattamenti di favore; assumono le proprie decisioni nella massima trasparenza e respingono indebite pressioni. Non determinano, né concorrono a determinare, situazioni di privilegio.
- Assumono atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona sofferente.

Divieto di accettare doni o altre utilità

- Ai dipendenti è fatto divieto di accettare, anche in occasioni di festività, per sé o per altri, donativi od altre utilità da soggetti in qualsiasi modo interessati dall'attività della Fondazione, ad eccezione dei regali d'uso di modico valore.
- Il soggetto che, indipendentemente dalla sua volontà, riceve doni o altre utilità di non modico valore, comunica tempestivamente e per iscritto la circostanza al responsabile dell'ufficio, provvedendo, nel contempo, alla restituzione di essi per il tramite dei competenti uffici della Fondazione.

Obbligo di riservatezza

- I dipendenti sono tenuti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio e di ogni ulteriore obbligo di riservatezza inerente alla qualità di pubblico ufficiale propria dei dipendenti della Fondazione nell'esercizio delle loro funzioni.
- In particolare, fuori dai casi previsti dalla normativa vigente, sono tenuti a non fornire informazioni in merito ad attività della Fondazione, ai dati aziendali ed alle condizioni generali degli assistiti.

Congruità dei ricoveri e delle prestazioni

- I ricoveri e, in genere, la individuazione del tipo di prestazioni da erogare, devono essere disposti e conclusi esclusivamente in funzione di esigenze o bisogni degli assistiti in corrispondenza alle attività proprie della Fondazione.
- Qualora si accerti che i ricoverati non necessitano delle prestazioni erogabili dalla Fondazione, il personale addetto all'assistenza dovrà immediatamente segnalare tali condizioni e circostanze, accertate dai Responsabili di riferimento, al fine di
- consentire la valutazione della dimissione e l'assunzione dei relativi provvedimenti.
- Dovranno essere pertanto segnalati ai responsabili di riferimento tutte le circostanze che possano esprimere la tendenza di congiunti o di terzi a favorire o

protrarre il ricovero, in vista di attività di riduzione della condizione di piena libertà ed autonomia delle persone interessate.

Rapporti con gli utenti

- La Fondazione, attraverso la professionalità dei propri operatori e le strutture tecnologiche di cui dispone, vuole assicurare, agli utenti, adeguati standard di prestazioni e di prestazioni accessorie, anche a supporto dei bisogni sociali ed assistenziali.
- La Fondazione promuove e gestisce l'utilizzo, puntuale e personale, del consenso informato, al fine di consentire ad ogni utente di avere esatta conoscenza dei trattamenti e di aderire al piano diagnostico e terapeutico.
- La Fondazione cura la raccolta di tutti i dati ed elementi utili per la migliore formazione delle diagnosi e del trattamento; nello stesso tempo assicura che i dati raccolti saranno trattati ai fini del programma d'intervento e della rendicontazione al S.S.N., assicurando la maggiore riservatezza sotto ogni altro profilo.

Prestazioni a tariffa

- Nelle prestazioni remunerate dalla Pubblica Amministrazione con applicazione di tariffe forfettarie predeterminate, va assicurata l'erogazione di tutti gli interventi previsti dalle vigenti normative o convenuti in specifiche convenzioni.
- I Direttori Responsabili e le Direzioni Sanitarie delle Strutture assicurano il recepimento nei protocolli di cura e nelle procedure interne dei vincoli all'erogazione delle prestazioni imposte dalla Legge o dai provvedimenti delle Autorità sanitarie.

Prestazioni a rendiconto

- In caso di prestazioni o servizi o ricerche finanziate dalla Pubblica Amministrazione sulla base dei costi effettivi occorsi, la previsione del costo complessivo va effettuata sulla base di computi ragionevoli ed attendibili.
- La rendicontazione va resa sulla base dei costi e degli oneri effettivi occorsi. Agli atti vanno conservati i rendiconti resi alla Pubblica Amministrazione corredati di tutti gli elementi giustificativi.
- I rendiconti vanno stesi da soggetto diverso rispetto a quello che ha predisposto il preventivo.

Esposizione e fatturazione delle prestazioni

- Tutti coloro che, a qualunque titolo, svolgono la loro attività nella Fondazione, si impegnano, nei limiti delle rispettive competenze, così come determinate dal C.C.N.L., dall'Accordo Nazionale per i medici libero-professionisti, da contratti con associazioni professionali o singoli sanitari, e dai Regolamenti interni, ad operare per rispettare quanto stabilito dal D.P.R. 1/3/1994 in G.U. (suppl. ord.) n. 171 del 23/7/1994, punto 8, e. 5, n.° 1 e segg., in materia di finanziamento delle attività

sanitarie, socio-sanitarie, socio-assistenziali, di ricerca e di formazione, al fine di evitare i possibili incentivi "perversi" tipicamente associati al sistema di remunerazione a prestazione.

- È vietato, in particolare:
 - fatturare prestazioni o servizi non effettivamente erogati;
 - fatturare utilizzando codici di D.R.G. o di tariffa che prevedono un livello di pagamento maggiore rispetto al codice di D.R.G. o alla tariffa corrispondenti alle prestazioni erogate;
 - erogare prestazioni ambulatoriali in connessione con ricoveri, in quanto prestazioni ricomprese in quelle già da erogarsi a causa del ricovero;
 - duplicare la fatturazione per una medesima prestazione;
 - omettere l'emissione di note di credito qualora siano state fatturate, anche per errore, prestazioni in tutto od in parte inesistenti o non finanziabili.

Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

L'organizzazione aziendale del lavoro fa riferimento e recepisce le linee guida UNI-INAIL (SGSL) 28/9/2001 per la protezione della salute e della sicurezza sul lavoro ed attua il D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81. **TESTO UNICO SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO.**

Punti ristoro (distributori automatici, bar e mensa)

Nel Centro è disponibile un Bar per utenti e dipendenti, situato al piano terreno dell'Edificio B, ingresso da via Capecelatro.

Nel Centro sono anche disponibili distributori automatici di bevande e alimenti per utenti e parenti (in Via Capecelatro - Edificio B - piano cortile; in Via Gozzadini - Edificio H – piano cortile).

I parenti degli utenti possono usufruire del servizio mensa, previa autorizzazione da richiedere alla Coordinatrice Infermieristica del proprio Reparto di Degenza, tutti i giorni dalle 11.30 alle 14.00.

La possibilità di usufruire del Servizio Mensa è rivolta anche agli utenti ambulatoriali che, nel dover eseguire più prestazioni sanitarie nell'arco della stessa giornata, desiderino consumare il pasto presso la struttura nella fascia oraria dalle 11.30 alle 14.00. In tal caso per l'autorizzazione è necessario rivolgersi ai Servizi Generali (in Via Gozzadini – Edificio H - piano terra).

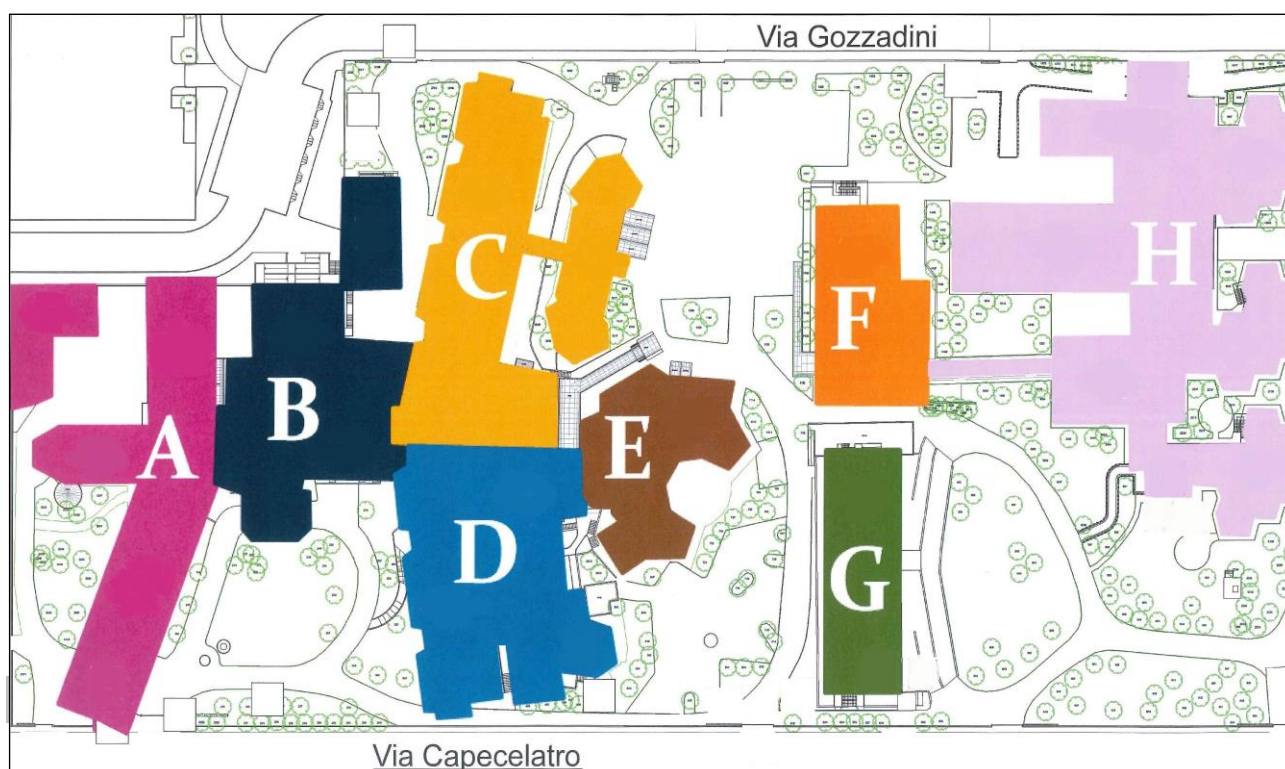
Prevenzione incendi

Il Centro rispetta tutte le norme di prevenzione incendi e in ogni servizio è esposto il piano di evacuazione di emergenza. È inoltre disponibile materiale informativo sulle norme di sicurezza presso il Responsabile della Sicurezza.

Segnaletica

Nei cortili, nell'atrio, nei corridoi ed ai vari piani di degenza sono presenti indicazioni per favorire l'orientamento dei pazienti e dei visitatori all'interno della struttura, di colore differenziato a seconda dell'Edificio a cui si vuole accedere.

Nello specifico:



EDIFICIO A	EDIFICIO B
• Piano Cortile	• Piano Terra - Ingresso Principale
Laboratorio Analisi	Portineria e ritiro referti
	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
• Piano Terra - Ingresso Principale	Centro Unico Prenotazioni (CUP)
Direzione Sistemi Informativi	Punto Prelievi
UOS Riabilitazione Solventi (Degenza)	Bar
Convitto Suore	
• Piano Primo	• Piano Primo
UOC di Neuropsichiatria Infantile e Riabilitazione dell'Età Evolutiva	Day Hospital/MAC
	Sala Conferenze "Roldano Cardini"
	Studi Medici/Studi di massoterapia
• Piano Secondo	• Piano Secondo
R.S.D. (Residenza Sanitaria per Disabili)	Studi Medici/Palestre
• Piano Terzo	• Piano Terzo
R.S.D. (Residenza Sanitaria per Disabili)	Studi Medici/Studi di massoterapia/Studi di Riabilitazione
EDIFICIO C	EDIFICIO D
• Piano Seminterrato	• Piano Seminterrato
S.A.F.Lo. (Servizio Analisi della Funzionalità Locomotoria)	Servizio di Radiodiagnostica e Scienza delle Immagini
• Piano Cortile	• Piano Cortile
Poliambulatorio specialistico	Poliambulatorio specialistico
Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale Adulti/ Riabilitazione Domiciliare	Riabilitazione Cardiologica, Riabilitazione Pneumologica
Servizio Sociale	Ufficio Accettazione Ricoveri (UAR)
Ufficio AVO	
• Piano Primo	• Piano Primo
UOC di Riabilitazione Cardiorespiratoria	UOC di Riabilitazione Cardiorespiratoria
• Piano Secondo	• Piano Secondo
UOC di Riabilitazione Neurologica e GCA	UOC di Riabilitazione Neurologica e GCA
• Piano Terzo	• Piano Terzo
UOC di Riabilitazione Neuromotoria e Centro SM	UOC di Riabilitazione Neuromotoria e Centro SM
EDIFICIO E	EDIFICIO F
• Piano Cortile	• Piano Cortile
D.A.T. (Domotica – Ausili – Terapia Occupazionale)	Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale Adulti
	• Piano Primo
	Servizio di Riabilitazione in Solvenza (ambulatoriale)
EDIFICIO G	EDIFICIO H
• Piano Cortile	• Piano Cortile
Servizio di Riabilitazione Territoriale	Centro di Medicina dello Sport
Biblioteca Scientifica	C.D.D. 1 (Centro Diurno Disabili 1)
Laboratori di ricerca/ Polo Tecnologico	C.D.D. 3 (Centro Diurno Disabili 3)
	C.D.D. 4 (Centro Diurno Disabili 4)
• Piano Terra	
Direzione	
Direzione Sanitaria	• Piano Terra
SITREA	Riabilitazione in Ciclo Diurno Continuo per minori/Scuola Elementare Speciale

Servizio Risorse Umane	Direzione Servizio Socio - Educativo
Servizio Amministrazione e Controllo di Gestione	UOC di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell'Età Evolutiva (segreteria, ambulatori e palestre)
Flussi Informativi	Servizio Tecnico/Acquisti/Economato
• Piano Primo	• Piano Primo
Direzione Scientifica	C.D.D. 2 (Centro Diurno Disabili 2)
Polo Tecnologico	Aule didattiche Corsi di Laurea
Servizio Qualità/Accreditamento/Privacy	• Secondo Piano
	RSPP/Ingegneria Clinica
	Aule didattiche Corsi di Laurea

Bancomat

All'ingresso principale di Via Capecelatro 66 è presente una succursale della Banca Popolare di Sondrio fornita di sportello Bancomat.

Privacy

Il Centro assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente.

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

Fumo

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3 così come modificato dall'art. 24 del D.Lgs. n. 6 del 12 gennaio 2016, è fatto divieto di fumare in tutti i locali interni/esterni dell'Istituto, fatte salve le aree fumatori individuate ed indicate da idonea cartellonistica. Il divieto è esteso a tutto l'arco della giornata, 24 ore su 24 ed a tutti i mezzi di fumo, comprese le sigarette elettroniche ed è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

I trasgressori sono punibili con sanzioni amministrative secondo disposizione normativa. La sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna incinta, di lattanti o di bambini fino a 12 anni.

