



Fondazione  
**Don Carlo Gnocchi**  
Onlus



Centro  
**RONZONI-VILLA**  
FONDAZIONE DON GNOCCHI  
Seregno (MB)

CARTA DEI SERVIZI

Sistema Sanitario



Regione  
Lombardia

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

## Indice

<i>“Amis, ve raccomandandi la mia baracca...”</i>	pag. 3
<hr/>	
<b>Il Centro “Ronzoni Villa - Fondazione Don Gnocchi”</b>	
<hr/>	
• Cenni storici	pag. 5
• Il Centro oggi	pag. 6
• Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	pag. 8
• Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo per Minori	pag. 17
• Servizio di Riabilitazione Territoriale	pag. 21
• Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	pag. 25
• Il privato sociale dalla parte delle famiglie	pag. 26
• Informazioni utili	pag. 28
• Impegni per la qualità	pag. 29
• Diritti e doveri degli assistiti	pag. 31
• Carta dei diritti della persona anziana	pag. 33
• Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità	pag. 36
<hr/>	
<b>I Centri della Fondazione Don Gnocchi</b>	pag. 38
<hr/>	

### Allegati:

- A) Scheda tariffe
- B) Numeri utili
- C) Questionario customer satisfaction
- D) Esempio menu
- E) Elenco delibere di accreditamento
- F) Modulo segnalazione/osservazioni/reclami/encomi

La Carta dei Servizi del Centro “Ronzoni Villa - Fondazione Don Gnocchi” è periodicamente revisionata per il costante adeguamento agli standard di qualità. Edizione marzo 2019. La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all’indirizzo [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

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

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



Presidi e Centri della Fondazione Don Gnocchi in Italia

**Don Vincenzo Barbante**  
 Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi

# Il Centro “Ronzoni Villa - Fondazione Don Gnocchi”

## Gentile signora, egregio signore,

*sono lieto di darle il benvenuto presso il Centro “Ronzoni Villa” della Fondazione Don Gnocchi. Lo spirito che muove la nostra organizzazione è costantemente orientato alla concreta realizzazione dei valori del nostro fondatore, il beato don Carlo Gnocchi, attraverso l'applicazione di quanto esplicitato nella Carta dei Valori, di cui la preghiamo di prendere visione.*

*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 al centro delle nostre attività di assistenza, cura, riabilitazione, ricerca e formazione, considerando prioritariamente i soggetti che si trovano in stato di maggior bisogno, anche con soluzioni innovative e sperimentali.*

*Per realizzare questo ambizioso obiettivo, massima attenzione viene dedicata ai nostri operatori, destinatari di una costante attenzione formativa, per uno sviluppo professionale orientato agli aspetti valoriali, tecnico-professionali e di sicurezza nei luoghi di lavoro, nell'auspicio di offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative e dei bisogni dei nostri ospiti.*

*Mi auguro che questa Carta dei Servizi possa esserle d'aiuto, nella speranza di offrire a lei e a tutti i nostri ospiti una serena e proficua permanenza nel Centro per contribuire a risolvere, per quanto possibile, i bisogni di cui ciascuno è portatore.*

**Antonio Troisi**  
Responsabile Centro “Ronzoni - Villa”  
Presidio Nord 3 - Fondazione Don Gnocchi

«Terapia dell'anima e del corpo, del lavoro e del gioco, dell'individuo e dell'ambiente: psicoterapia, fisioterapia, il tutto armonicamente convergente alla rieducazione della personalità vulnerata. Medici, fisioterapisti, maestri, capi d'arte ed educatori, concordemente uniti nella prodigiosa impresa di ricostruire quello che l'uomo o la natura hanno distrutto, o almeno, quando questo è impossibile, di compensare con la maggior validità nei campi inesauribili dello spirito, quello che è irreparabilmente perduto nei piani limitati e inferiori della materia»

**don Carlo Gnocchi**

## Cenni storici

La “Fondazione Giuliana Ronzoni e sacerdote Giuseppe Villa” trae le sue origini dalla “Fondazione Giuliana Ronzoni - Ricovero Umberto e Maria di Piemonte per i vecchi”, costituita con atto del 7 gennaio 1933 ed eretta in Ente Morale con Reale Decreto del 22 febbraio 1934, nonché dalla “Fondazione Ricovero dei Vecchi Sacerdote Giuseppe Villa”, istituita dall'allora prevosto e parroco di Seregno con atto del 19 gennaio 1906 ed eretta in Ente Morale con Reale Decreto del 21 gennaio 1915.

Nel 1983, con decreto della Regione Lombardia, veniva approvata la fusione tra i due enti e il nuovo soggetto assumeva la denominazione di “Fondazione G. Ronzoni - G. Villa”, con sede sempre a Seregno, allo scopo di offrire, secondo i propri mezzi, ricovero, mantenimento e assistenza ad anziani d'ambo i sessi che, per le loro condizioni fisiche ed economiche, non erano in grado di provvedere al proprio sostentamento, né avevano parenti tenuti per legge o comunque in grado di farlo.

Nel 1989 il Piano Socio-assistenziale della Regione Lombardia l'ha classificata quale “struttura protetta” con l'onere di provvedere direttamente all'assistenza medica, infermieristica e farmaceutica.

Nel 2001 è stata inaugurata una Nuova Residenza Sanitaria Assistenziale, in grado di accogliere 92 anziani non autosufficienti totali.

A fronte delle crescenti difficoltà che le strutture socio-assistenziali per anziani di piccole e medie dimensioni incontrano sul piano gestionale, nel 2007 la Fondazione ha avviato la ricerca di un soggetto con caratteristiche compatibili con i propri scopi statutari e con i propri valori di riferimento, con il quale realizzare opportune strategie di collaborazione e di sviluppo.

Tale soggetto è stato identificato nella Fondazione Don Gnocchi. L'accordo è diventato operativo a partire dal mese di maggio 2008. L'intesa è fondata sulla condivisione dei valori di



Due scorci del Centro “Ronzoni Villa” di Seregno

riferimento e delle tensioni ideali tra le due Fondazioni, che hanno identificato opportune strategie di collaborazione e sviluppo, prioritariamente nelle attività di assistenza e di riabilitazione alle persone fragili del territorio, oltre che di formazione e di ricerca.

Nel 2012 è stata avviata l'Unità di degenza di mantenimento per soggetti in età evolutiva, dove sono stati trasferiti i piccoli fino ad allora assistiti nella storica struttura del Centro “S. Maria alla Rotonda” di Inverigo.

Dopo un percorso in collaborazione con Regione Lombardia ed altri enti erogatori, dal luglio 2018 il reparto di riabilitazione di mantenimento è stato riclassificato secondo la delibera regionale X 7768/2018 in Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo a Media Intensità per Minori, mantenendo la medesima capienza.

## Centro “Ronzoni Villa - Fondazione Don Gnocchi”

viale Piave, 12  
20831 SEREGNO (MB)

Centralino 0362 323.111  
Fax 0362 323.323  
E-mail [info.seregno@dongnocchi.it](mailto:info.seregno@dongnocchi.it)  
Internet [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

## Struttura organizzativa

Responsabile di Presidio  
**Antonio Troisi**

Responsabile sanitario  
**Elena Santoro**

Responsabile medico RSA  
**Sara Cristina Munizza**

Responsabile medico  
Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo per Minori  
**Barbara Salis**

Responsabile medico  
Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale Area NPI  
**Elena Santoro**

Responsabile medico  
Servizio di Riabilitazione Area fisiatrica-ortopedica  
**Stefania Ungari**

Responsabile Risorse Umane  
**Eleonora Giussani**

Responsabile Servizio Accoglienza Degenze  
**Annalisa Pepice**

Coordinatore Servizio di Riabilitazione  
**Cristina Anghileri**

Referente amministrativo  
**Stefania Ruzzante**

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
**Annalisa Pepice**

Assistenza religiosa  
**Don Antonio Brioschi**



## L'edificio

Oggi il Centro è inserito nel Presidio Nord 3 della Fondazione Don Gnocchi, che comprende anche il Centro “Girola” di Milano e il Centro “S. Maria alla Rotonda” di Inverigo.

Il Centro è situato nei pressi del Santuario di Santa Valeria. Affacciato su un ampio giardino, si presenta come un complesso edilizio comprendente l'edificio storico, la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e l'edificio dei servizi.



La distribuzione dei servizi è la seguente:

### • Edificio storico:

- *piano seminterrato:*  
ambulatorio di riabilitazione;
- *piano rialzato:*  
Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo per Minori;
- *piano primo e secondo:*  
alloggi per anziani.

### • RSA:

- *piano seminterrato:*  
servizi di ristorazione, guardaroba, palestra e servizio di parrucchiere;
- *dal piano rialzato al quinto piano:*  
degenza ospiti RSA;
- *piano sesto:* sala convegni.

### • Edificio dei servizi:

- *piano seminterrato:*  
cappella, area ristoro, servizio animazione;
- *piano rialzato:*  
servizi amministrativi.



# Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA

## Informazioni generali

La Residenza Sanitaria Assistenziale del Centro Ronzoni - Villa è in grado di accogliere 92 anziani non autosufficienti, avendo 92 posti letto autorizzati, accreditati e a contratto. La struttura è distribuita su 5 nuclei abitativi ed è priva di barriere architettoniche. Ogni nucleo è autonomo con servizi indipendenti: sala da pranzo, soggiorno, cucinino (tisaneria), office/infermeria, studio medico, bagno attrezzato per ospiti non autosufficienti.

Ai medici referenti, sotto la supervisione del Responsabile Medico, compete la definizione dei percorsi diagnostici e terapeutici, compresa l'assistenza riabilitativa in collaborazione con il Servizio di Riabilitazione. L'équipe multidisciplinare provvede alla definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e si fa carico della realizzazione degli obiettivi indicati e della verifica dei risultati.

## Caratteristiche dell'assistenza socio-sanitaria

La RSA garantisce l'assistenza medica, infermieristica e del personale ASA, OSS, secondo le indicazioni previste dai criteri di accreditamento delle RSA della Regione Lombardia.

A tutti gli ospiti sono garantite prestazioni mediche, infermieristiche ed assistenziali 24 ore su 24, oltre all'assistenza riabilitativa e psico-sociale in orario diurno.

Le attività di assistenza diretta all'ospite si svolgono nei 3 turni: mattino, pomeriggio, notte. La presa in carico di ogni ospite avviene, dopo l'accettazione amministrativa, attraverso la compilazione del fascicolo sanitario e sociale, documento multidimensionale integrato dalle diverse competenze socio-sanitarie e riabilitative, che comprende il Piano Assistenziale Individualizzato e consente di registrare nel tempo tutte le modificazioni clinico-funzionali e psico-sociali intercorrenti.

Ad ogni ospite è garantita l'assistenza farmaceutica di base. Sono esclusi gli accertamenti diagnostici e le visite specialistiche, che restano a carico del Servizio Sanitario Nazionale (su richiesta del medico di struttura) se mutuabili, oppure dei singoli ospiti qualora non concedibili o richiesti in regime privato.

Il Centro provvede direttamente alla fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali, sacche), di presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate, ausili per la postura).

I pazienti con riconoscimento di invalidità civile possono ottenere, su indicazione del medico specialista fisiatra, la prescrizione e la fornitura di ausili personalizzati (scarpe, carrozzine, deambulatori ecc.) da parte dell'ATS.

## Medici

Il Responsabile Medico si occupa dell'organizzazione sanitaria, del monitoraggio e valutazione della qualità del servizio offerto, della prevenzione delle patologie, della programmazione delle visite degli ospiti e degli esami strumentali. In tali attività è affiancato da altri medici che assicurano il servizio 24 ore su 24 mediante turni e guardia notturna.

Il fisiatra è un medico consulente specialista che si occupa delle problematiche fisiochinesiterapiche dei pazienti ricoverati per la prescrizione di ausili e per le esigenze della RSA.

## Coordinatore Infermieristico Assistenziale

È responsabile del raggiungimento e del mantenimento degli standard qualitativi delle prestazioni sanitarie concordate con la Direzione e con i referenti assistenziali; collabora nel definire gli aspetti organizzativi e generali delle diverse figure professionali destinati alla cura e all'assistenza degli ospiti. È responsabile dell'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari.

## Infermieri

Gli infermieri responsabili di nucleo, presenti in struttura 24 ore su 24, si occupano del coordinamento e controllo dell'attività assistenziale nel rispetto di protocolli e procedure definiti con la Direzione e il Responsabile Medico. Indossano la divisa verde.

## Personale di assistenza (ASA-OSS)

L'assistenza diretta e indiretta alla persona è affidata ad operatori dipendenti, riconoscibili dalla divisa azzurra (ASA) e rosa (OSS). Per le sostituzioni di malattia, ferie, infortuni, ecc., in caso di assenze brevi si ricorre all'utilizzo flessibile delle risorse interne in caso di assenze prolungate si attivano sostituzioni a tempo determinato o nuove collaborazioni libero professionali.

## Servizio riabilitativo

Gli operatori del servizio, fisioterapisti e terapeuta occupazionale si occupano della riabilitazione degli ospiti della RSA sia individuale che di gruppo, della compilazione della parte riabilitativa del PAI, del servizio ausili, vale a dire gestione di tutto il parco ausili presente in struttura, compresa la prescrizione e l'eventuale richiesta di manutenzione.



# Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA

## Servizio animazione

Il Servizio si integra con le attività sanitarie e assistenziali per valorizzare la persona nella sua globalità, attraverso il mantenimento nell'anziano di una socialità viva e positiva. Gli animatori, coadiuvati da volontari, organizzano a favore degli ospiti momenti ricreativi interni (feste, attività ludiche, proiezioni film, giochi, pranzi comunitari, mostra e vendita di oggetti il cui ricavato permette di organizzare gite), momenti ricreativi esterni (gite, passeggiate) e laboratori di attività artigianale. Promuovono inoltre la partecipazione a spettacoli vari, alcuni realizzati con la collaborazione degli ospiti stessi. L'attività di animazione viene svolta prevalentemente nei reparti di degenza.

## Richieste di informazioni

Il personale infermieristico e assistenziale è tenuto a un comportamento cortese e disponibile verso i familiari e i conoscenti degli ospiti: tuttavia non deve rilasciare alcuna informazione specifica sulle condizioni di salute, sulle terapie e sui trattamenti riabilitativi degli ospiti. Tali informazioni vanno richieste esclusivamente al medico responsabile. Informazioni di carattere assistenziale possono essere richieste ai coordinatori del personale infermieristico. Eventuali situazioni critiche, che si verificassero a carico del singolo ospite, saranno tempestivamente segnalate dal medico referente o dalla Direzione Medica della RSA al familiare di riferimento.

## Rapporti e comunicazioni con i familiari

La collaborazione dei familiari, anche a fini terapeutici, è considerata importante: la loro presenza è particolarmente gradita, nel rispetto delle regole di funzionamento del reparto. Il rapporto tra personale della struttura e familiari deve essere improntato al dialogo ed al rispetto reciproco. Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento, e con la massima rapidità, con i familiari degli ospiti.

I familiari quindi sono pertanto tenuti a:

- indicare al medico di reparto, al coordinatore infermieristico assistenziale o all'Amministrazione i diversi recapiti di riferimento (indirizzo, telefoni...) ed ogni successiva variazione, anche se temporanea;
- comunicare particolari richieste, bisogni o quant'altro necessario per l'ospite al medico di reparto o al coordinatore infermieristico assistenziale. Si fa presente che la Direzione non risponde di impegni o decisioni assunte con altro personale.

## Divieto di fumare

In tutto il Centro vige il divieto di fumare.

## Denaro e oggetti preziosi

È opportuno non lasciare incustoditi denaro e oggetti preziosi o particolarmente cari all'ospite. La Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento.

## Biancheria personale

Gli ospiti sono tenuti a disporre di un corredo di biancheria personale e di abiti adatti alle diverse stagioni e secondo le necessità. Tutta la biancheria e gli abiti devono essere contrassegnati col numero assegnato all'ingresso, al fine di identificarne l'appartenenza.

La Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento dei capi non numerati.

## Menu tipo

Ad ogni ospite sono garantiti tre pasti giornalieri. Il momento alimentare prevede un menu giornaliero esposto nei reparti e nella sala da pranzo, che consente diverse possibilità di scelta. Il menu può essere personalizzato per aderire alle esigenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione. I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e orari di somministrazione. Il menu è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa. Sono identificati due menu stagionali (estivo/invernale) della durata di quattro settimane, che si succedono secondo le stagioni dell'anno.

## Alimenti e bevande

Per evitare le conseguenze di gravi imprudenze alimentari, parenti, conoscenti e visitatori sono vivamente sollecitati a non portare alcun genere alimentare o dolci facilmente deteriorabili, anche se graditi agli ospiti. La sola bevanda ammessa è l'acqua minerale o bevanda dissetante simile. È severamente vietato portare bevande alcoliche agli ospiti.

## Articolazione della giornata

La giornata si articola, in linea di massima, come segue:

ore 7-9	sveglia e igiene personale, mobilizzazione, colazione
ore 7-10	somministrazione terapia e interventi sanitari
dalle 9.30 alle 11.30	attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, servizio parrucchiera (1 giorno alla settimana)
ore 12-12.30	pranzo
ore 13-15	riposo pomeridiano a richiesta
ore 15.30	merenda
ore 13.30-16	attività sanitarie, di riabilitazione e animazione
ore 16.30	S. Messa tutti i giorni
ore 18-18.30	cena
ore 20	preparazione per il riposo notturno.

# Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA

## Rette

La retta (*vedi allegato 1*) comprende tutti i servizi sotto elencati. Entro il primo trimestre di ogni anno viene regolarmente rilasciata la dichiarazione relativa alla certificazione dei costi sanitari sostenuti da ogni utente nell'anno precedente.

### I servizi compresi nella retta sono:

- assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, ausiliaria specializzata, psico-sociale e di animazione;
- dentista (valutazione odontoiatrica);
- lavanderia per la biancheria personale (con esclusione del lavaggio a secco e dei capi delicati e senza etichetta o numerazione dell'ospite);
- manicure e pedicure conservativa (con esclusione della podologia curativa);
- parrucchiere (taglio e piega, con esclusione di tinta e permanente);
- bevande.

Dalla retta sono esclusi i trasporti per visite o esami diagnostici all'esterno della struttura.



## Modalità di accesso e criteri di ammissione

La struttura può ospitare persone di ambo i sessi, di età superiore ai 65 anni, non autosufficienti, residenti nei Comuni delle ATS lombarde.

Per essere ammessi è necessario inoltrare domanda al Servizio Accoglienza su appositi moduli da richiedere presso il servizio stesso, telefonicamente o via e-mail.

La valutazione della domanda di ingresso in RSA viene effettuata da un'équipe medico-socio-assistenziale. Le domande sono inserite in una lista d'attesa secondo un ordine cronologico di presentazione e in base a specifiche condizioni individuali, sociali, cliniche e assistenziali. È possibile visitare la struttura previo appuntamento con il servizio accoglienza.

### Accettazione

Nel caso di possibilità di ricovero, il Servizio Accoglienza informa i familiari o i firmatari della domanda sulla disponibilità del posto in RSA e stabilisce un incontro conoscitivo con l'équipe medico-socio-assistenziale nei giorni precedenti l'ingresso.

L'ospite verrà accolto presso la struttura dalle ore 10 alle 12 dal lunedì al venerdì e inserito in un nucleo composto da altri ospiti, con caratteristiche socio-sanitarie compatibili.

L'ospite verrà seguito nell'inserimento in struttura da un nucleo di valutazione formato dal medico, dall'infermiere referente, dall'animatrice, per una presa in carico globale e integrata. Questi provvederanno a stilare un piano di assistenza mirato per gestire al meglio le problematiche socio-sanitarie dell'anziano.

All'ingresso in struttura farà seguito, con i tempi previsti dalla prassi corrente, il trasferimento nella sede della RSA della residenza anagrafica dell'ospite. In base alle normative regionali viene inoltre revocato il medico di base dell'ospite, che viene preso in carico dal Centro.

### Documenti necessari per l'ammissione

- Domanda di ricovero compilata e sottoscritta dal richiedente o, se impossibilitato, da un familiare-assistente sociale-volontario-tutore- amministratore di sostegno.
- Relazione sanitaria redatta in tutte le sue parti e sottoscritta dal medico curante o dal medico della struttura dove il richiedente è ricoverato.
- Relazione assistenziale: scheda conoscitiva delle condizioni di non autosufficienza, redatta da chi si occupa dell'anziano, dal medico o da un familiare.
- Regolamento economico-finanziario del Centro e dichiarazione di impegno economico relativa al versamento della retta, sottoscritta dal soggetto che si assume l'onere del pagamento.
- Consenso al trattamento dei dati personali.

### Documenti personali

- Autocertificazione di residenza e di stato di famiglia
- Codice fiscale e carta d'identità in originale
- Fotocopia del verbale o della domanda di invalidità (se presentata)
- Tessera sanitaria ed eventuali esenzioni in originale
- Tessera elettorale in originale

# Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA

## Documentazione medica

- Delega alla firma per prestazioni sanitarie
- Documentazione sanitaria in possesso del richiedente (esami, radiografie, visite, prescrizioni...)

## L'assegnazione della camera

L'assegnazione della camera viene disposta direttamente dal Centro, tenuto conto per quanto possibile delle esigenze dell'ospite.

In caso di accertata necessità, la Direzione potrà disporre un'assegnazione diversa da quella originaria.

Nelle stanze doppie ciascun occupante dovrà conciliare le proprie esigenze con quelle del compagno di stanza, mantenendo un comportamento decoroso ed igienico, nel rispetto degli spazi e degli oggetti di ciascuno. Il personale effettuerà controlli periodici nelle stanze, in presenza degli ospiti, anche all'interno dei mobili, per verificare l'ottemperanza di quanto previsto nel regolamento.

L'uso degli apparecchi radiotelevisivi nelle stanze è consentito sino alle ore 23, previo consenso del compagno di stanza ed evitando che il volume possa arrecare disturbo.

## Privacy - rispetto della riservatezza

Al momento dell'accoglienza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto stabilito dal regolamento UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di privacy.

## Consenso informato

I pazienti hanno pieno diritto a essere informati delle procedure diagnostiche e terapeutiche. Per una completa informazione, l'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene necessari da parte del personale medico, infermieristico e riabilitativo, secondo le rispettive competenze.

## Cura dell'aspetto dell'ospite

Gli ospiti non allettati sono quotidianamente vestiti con abbigliamento da giorno.

## Rilevamento e gradimento dei servizi

Secondo i criteri di accreditamento regionale è reso disponibile per gli ospiti e per i familiari un questionario di gradimento dei servizi e dell'assistenza in RSA. L'analisi dei risultati viene esposta nella bacheca all'ingresso del Centro e presentata in plenaria. In aggiunta al questionario è a disposizione nei piani una scheda di segnalazione reclami/apprezzamenti. L'ospite e/o il suo familiare, nel caso di presentazione di un reclamo, avranno risposta entro 15 giorni.

## Orari di visita

Le visite di familiari, amici e conoscenti sono consentite tutti i giorni e possono avvenire liberamente tra le ore 8 e le 20. Si suggerisce tuttavia di limitarle al mattino, non prima delle ore 10 e di sostare con gli ospiti negli spazi comuni e non nelle camere.

Non è comunque consentito sostare nelle camere durante l'igiene personale degli ospiti, durante il giro visita del medico e mentre vengono effettuate le pulizie.

L'accesso al di fuori degli orari di visita può avvenire solo per ospiti in gravi condizioni, previa autorizzazione del Responsabile Medico e comunicazione al coordinatore infermieristico assistenziale o al referente del reparto.

I bambini in età inferiore ai 12 anni dovranno essere accompagnati da un adulto, che ne è responsabile.

I familiari o conoscenti possono accompagnare l'ospite negli spazi comuni o in giardino, previo avviso al personale; il rientro dell'ospite al reparto va segnalato al personale di servizio per la necessaria presa in carico.

Gli ospiti devono rispettare gli orari dei pasti.

## Assenze temporanee

Le assenze dovute a rientri in famiglia per festività o per vacanze, ai fini della corresponsione delle rette, sono considerate giornate di presenza.

Per allontanarsi temporaneamente dal Centro, l'ospite, sotto la responsabilità esclusiva sua e/o dei parenti o del tutore in caso di interdizione, deve essere autorizzato dal medico di servizio.

Il familiare-accompagnatore deve compilare una liberatoria firmata, dove occorre segnalare nominativo, luogo e orari di uscita e rientro.

Il rientro serale deve avvenire entro e non oltre le ore 21, salvo diversa comunicazione al personale medico o infermieristico. Le uscite degli ospiti accompagnati da operatori della RSA sono parimenti autorizzate dal Responsabile Medico.

## Ricoveri ospedalieri

Il personale del Centro si premurerà di far ricoverare l'ospite in caso di necessità. Nel caso di ricovero ospedaliero, il Centro terrà a disposizione dell'ospite la camera assegnata per un periodo massimo di 15 giorni e per tale periodo la retta sarà addebitata integralmente.





## Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA

### Dimissioni volontarie

Qualora l'ospite decida spontaneamente di dimettersi dalla RSA, deve darne preavviso non inferiore a dieci giorni alla Direzione, salvo situazioni particolari e non prevedibili, debitamente motivate. In caso di mancato rispetto del termine predetto, gli verrà addebitato l'intero importo della retta per un periodo equivalente.

All'atto delle dimissioni sono restituiti i documenti personali dell'ospite e a richiesta scritta, copia della documentazione e della cartella clinica. In caso di pagamento anticipato della retta mensile, si provvederà alla restituzione delle giornate non usufruite.

### Dimissioni d'ufficio

La Direzione del Centro può disporre le dimissioni d'ufficio di ospiti che costituiscono motivo di pericolo per sé o per gli altri, con riferimento a specifica documentazione o relazione di servizio. È assolutamente vietato tenere strumenti atti a pregiudicare l'incolumità altrui. La non osservanza del divieto può dare luogo all'immediata dimissione d'ufficio senza ulteriore diffida.

La Direzione disporrà altresì per le dimissioni d'ufficio dell'ospite anche in caso di mancato pagamento della retta per un periodo superiore a tre mesi.

L'ospite verrà infine allontanato dal Centro se si dovesse assentare dalla struttura senza preavviso per più di ventiquattro ore, o se si dovesse comunque assentare volontariamente per un periodo superiore a quindici giorni consecutivi.

In caso di decesso nella struttura, il familiare di riferimento è prontamente avvisato dal personale medico o infermieristico. Il trasferimento nella camera mortuaria avverrà due ore dopo il decesso. Qui i familiari potranno provvedere alle operazioni riguardanti il servizio funebre.

La documentazione riguardante il decesso viene compilata dal medico della struttura. Ogni effetto personale dell'ospite sarà riconsegnato ai parenti al termine del rapporto.

### Accesso agli atti

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.

Per ottenere il rilascio di copia della propria documentazione clinica, il familiare o il tutore/amministratore di sostegno può inoltrare richiesta scritta al coordinatore della struttura. I tempi di consegna della copia della documentazione richiesta sono di 7 giorni lavorativi con un costo a carico del richiedente di € 18,30.

## Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo per minori

Il Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo per Minori dispone di 36 posti letto autorizzati, accreditati e a contratto dedicati a soggetti in età evolutiva (fino ai 18 anni) con disturbi neuropsichiatrici, esiti di malattie che hanno precocemente interferito con il neuro-sviluppo generando disabilità complesse con compromissioni motorie, intellettive, sensoriali, del comportamento, della comunicazione e relazione che sono spesso combinate tra loro.

L'accesso al reparto avviene in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN). L'assistente sociale del Centro raccoglie la prima segnalazione, pianifica e attua il primo contatto della famiglia con il reparto e fornisce le informazioni necessarie per le procedure di autorizzazione alla visita medica.

Nel momento in cui si verifica la disponibilità di un nuovo posto viene fissata la visita con l'equipe multidisciplinare composta dal medico neuropsichiatra infantile, dall'assistente sociale e coordinatore educatori/case manager per la valutazione dell'idoneità all'inserimento. Nella programmazione dell'inserimento, viene preso in considerazione anche il criterio cronologico di presentazione della domanda.

L'ingresso del minore viene effettuato a seguito di un congruo periodo di osservazione, volto alla stesura del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato). Al fine di valutarne appropriate rimodulazioni il PAI viene sottoposto a revisione annuale e condiviso con la struttura inviante alla luce di un eventuale rinnovo della presa in carico presso il Servizio.

### Caratteristica della presa in carico

La riabilitazione nella disabilità grave, in particolare nell'età evolutiva, comprende una serie di interventi multidisciplinari riguardanti vari ambiti quali l'aspetto clinico-riabilitativo, psico-pedagogico, sociale, assistenziale, nell'ottica di garantire un progetto globale rivolto al disabile e alla sua famiglia. Il **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** deve pertanto avere caratteristiche di pluridisciplinarietà, incisività, continuità e dovrà essere condiviso tra tutte le figure che a vario titolo si occupano del minore.

### Il personale

La struttura organizzativa è composta da medici, coordinatore infermieristico-assistenziale, infermieri, coordinatore educativo, educatori, terapisti della riabilitazione, assistente sociale, psicologi, personale di assistenza (ASA-OSS).

### Medici

Il Responsabile Medico, specialista in Neuropsichiatria Infantile, si occupa dell'organizzazione sanitaria del servizio. Con la collaborazione del personale medico operante nel Servizio e del Fisiatra, provvede alla stesura del PAI. In équipe multidisciplinare, composta dalle altre figure che svolgono la propria attività per gli utenti del Servizio, verifica il raggiungimento degli obiettivi previsti per ogni ospite. L'attività clinica si avvale della collaborazione di un pediatra, per garantire un'assistenza internistica efficace.

### Coordinatore infermieristico assistenziale

Il Coordinatore infermieristico assistenziale collabora nel definire gli aspetti organizzativi e generali delle diverse figure professionali destinate alla cura e all'assistenza degli ospiti. È responsabile dell'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari.

# Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo per minori

## Infermieri

La copertura infermieristica è garantita 24 ore su 24. Gli infermieri si occupano dell'assistenza sanitaria, della somministrazione dei farmaci e del monitoraggio continuo del quadro clinico dei minori in carico.

## Personale di assistenza

Il personale di assistenza, composto da Operatori Socio Sanitari (OSS) e Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) contribuisce alla cura e al benessere degli ospiti partecipando attivamente al raggiungimento degli obiettivi identificati nel PAI, sia nelle attività educative che nei momenti del pasto, dell'igiene personale e del tempo libero.

## Terapisti della riabilitazione

I trattamenti riabilitativi necessari sono definiti all'interno del PAI. Gli interventi possibili sono:

- trattamento fisioterapico, compresa la fisioterapia respiratoria
- trattamento neuro psicomotorio
- trattamento logopedico, compreso l'uso della Comunicazione Aumentativa Alternativa
- trattamento di terapia occupazionale.

## Case Manager

Coordina le azioni educative rivolte ai minori in carico al Servizio, agendo anche sul territorio in cui si trova la struttura, in stretta collaborazione con l'Assistente Sociale. Definisce gli aspetti organizzativi e generali relativi agli educatori nel ruolo di coordinatore.

## Educatori

Pianificano e realizzano quotidianamente l'intervento finalizzato all'acquisizione di competenze e autonomie, attraverso attività mirate, a partire dalle abilità emerse durante il periodo di osservazione iniziale.

## Assistente sociale

Rappresenta il primo contatto con la Struttura, organizza l'inserimento e si occupa della gestione della lista d'attesa. Coordina i rapporti con i Servizi Sociali invianti e/o di residenza. Collabora con la famiglia e i Servizi nel progettare il percorso successivo alla dimissione.

## Psicologo

Si occupa della valutazione psicologica e testale degli ospiti, ai fini dell'applicazione e del monitoraggio del PAI. Fornisce il counseling alle famiglie e ai *caregivers*.

## Procedure di accesso e protocollo di accoglienza

Per l'accesso al Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo per Minori, le UONPIA (Unità Operativa Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza) invianti compilano la richiesta di ricovero, inoltrandola alla struttura per l'inserimento del minore in lista d'attesa. I Pediatri e Medici di Medicina Generale, anche d'intesa con i Servizi Sociali del Comune di residenza, rilevando specifico bisogno di presa in carico, possono farne segnalazione diretta alla Struttura che inoltrerà richiesta di validazione alla UONPIA di riferimento.

I pazienti accedono al servizio rispondendo ai seguenti criteri:

- soggetti con età inferiore ai 18 anni;
- punteggio della Children's Global Assessment Scale (CGAS) inferiore a 40;
- punteggio della Clinical Global Impressions (CGI) Scale non inferiore a 5.

Per la presa in carico, la Struttura è tenuta ad effettuare, entro 30 giorni dall'ingresso, la valutazione multidimensionale degli interventi da attuare al fine di predisporre il PAI. I trattamenti vengono garantiti entro un ciclo terapeutico riabilitativo che può avere durata massima di 12 mesi, rinnovabili in accordo con la UONPIA. L'Assistente Sociale, in procinto della dimissione, attiva una progettazione coordinata e condivisa con l'equipe della Struttura e i Servizi competenti relativa al percorso di continuità assistenziale.

## Giornata tipo

ore 7-9:	sveglia, igiene e colazione
ore 9-11.30:	attività ludiche, educative e riabilitative
ore 11.30-12.45:	preparazione e pranzo
ore 12.45-13.45:	igiene orale e relax
ore 13.45-16:	attività educative e riabilitative; al termine merenda
ore 16-18:	gioco libero e successiva preparazione per la cena
ore 18-18.45:	cena
ore 18.45-20:	preparazione per la notte

Le visite dei familiari, amici e conoscenti sono consentite nella fascia pomeridiana, preferibilmente dalle 16 alle 17.30





## Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo per minori

### Il sistema di valutazione del servizio

La rilevazione della *customer satisfaction* del Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo per Minori è effettuata attraverso la compilazione di un questionario di gradimento. L'elaborazione dei dati viene esposta durante gli incontri periodici con i familiari.

Per eventuali reclami sono disponibili i moduli presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Centro. Il reclamo può essere espresso sia in forma scritta che verbale.

Il Responsabile Medico e l'equipe di reparto promuovono incontri per monitorare il gradimento complessivo dei servizi offerti.

### Accesso agli atti

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. Per ottenere il rilascio di copia della propria documentazione clinica, il familiare o il tutore/amministratore di sostegno può inoltrare richiesta scritta al coordinatore della struttura. I tempi di consegna della copia della documentazione richiesta sono di 7 giorni lavorativi, con un costo a carico della famiglia di Euro 18,30.

## Associazione Piccole Perle

L'Associazione Piccole Perle Onlus - composta da genitori e amici della Fondazione Don Gnocchi, con sede al Centro "S. Maria alla Rotonda" di Inverigo - collabora e supporta il Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo per Minori del Centro.

L'Associazione opera per la valorizzazione, il sostegno e la promozione umana e sociale della persona con disabilità e della sua famiglia, per la tutela della loro dignità e dei loro diritti.

Realizza i propri scopi con le seguenti attività:

- iniziative con enti pubblici e privati e organismi di volontariato;
- momenti di incontro, informazione e sensibilizzazione sul problema della disabilità;
- iniziative di promozione e sostegno rivolte allo scambio di esperienze fra le famiglie fornendo appoggio ed aiuto alle stesse;
- azioni di collaborazione fra genitori e Fondazione Don Gnocchi per la tutela del benessere, delle esigenze e degli interessi assistiti;
- pubblicazione, divulgazione e distribuzione di materiale informativo relativo alla disabilità.

Per informazioni e contatti:  
e-mail: [info@piccoleperle.org](mailto:info@piccoleperle.org)  
[www.piccoleperle.org](http://www.piccoleperle.org)

## Servizio di Riabilitazione Territoriale

Nel territorio dell'ATS della provincia di Monza e della Brianza, il Centro "Ronconi-Villa" gestisce un Servizio di Riabilitazione Territoriale. Il Servizio si prefigge di rispondere al bisogno di prestazioni riabilitative, offrendole con un elevato standard qualitativo ai cittadini del territorio in prossimità della loro abitazione.

La dislocazione territoriale del Servizio favorisce l'accesso agevolato dei residenti nei comuni dell'ATS, ma il servizio è utilizzabile anche da tutti gli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale, in forma diretta se residenti in Lombardia e previa autorizzazione delle ASL di competenza se residenti in altre regioni (l'accesso alle prestazioni viene garantito a tutti in regime di solvenza).

L'organizzazione del Servizio prevede un ambulatorio centrale a Seregno, presso il Centro "Ronconi-Villa", e strutture decentrate a Camnago di Lentate sul Seveso, Barlassina e Vimercate.

### Servizi e struttura organizzativa

L'organico prevede:

- medici specialisti in terapia fisica e riabilitazione;
- medici specialisti in ortopedia e traumatologia;
- medici specialisti in neuropsichiatria infantile;
- tecnici e terapisti della riabilitazione, terapisti della neuropsicomotricità, logopedisti e terapisti occupazionali;
- psicologi.

L'attività riabilitativa del Servizio è indirizzata:

- alla cura dei disturbi dello sviluppo dell'età evolutiva;
- al trattamento dei dimorfismi della colonna in età evolutiva (cifosi e scoliosi);
- al trattamento di menomazioni con perdita di funzionalità temporanea;
- ai **soggetti di tutte le età, con disabilità permanente o patologie croniche** sostenibili per trattamenti riabilitativi ripetibili nel tempo.

Un servizio di **riabilitazione domiciliare** copre il territorio di riferimento delle diverse sedi ambulatoriali.

# Servizio di Riabilitazione Territoriale

## Ambulatorio di Seregno

Si trova in via Cardinal Minoretta 18.

Telefono: 0362 323800 - Fax: 0362 323854

E-mail: [riabilitazione.brianza@dongnocchi.it](mailto:riabilitazione.brianza@dongnocchi.it)

L'ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 18.30.

L'attività è articolata come segue:

- visita ortopedica per deviazione della colonna in età evolutiva
- visite fisiatriche
- visite neuropsichiatriche infantili
- attività psicologica
- riabilitazione neuromotoria individuale e di gruppo
- logopedia
- terapia occupazionale
- psicomotricità
- gruppi di ginnastica, chinesiterapia antalgica e attività fisica adattata
- linfodrenaggio

## Ambulatorio di Vimercate

Si trova in via Rossino.

Telefono: 039 6880198 - Fax: 039 6080410

E-mail: [riabilitazione.brianza@dongnocchi.it](mailto:riabilitazione.brianza@dongnocchi.it)

L'ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 18.30.

L'attività è articolata come segue:

- visite fisiatriche
- visite neuropsichiatriche infantili e dell'età evolutiva
- visita ortopedica per deviazioni della colonna in età evolutiva
- chinesiterapia/riabilitazione neuromotoria
- massoterapia, linfodrenaggio, logopedia, psicomotricità
- attività psicologica
- gruppi di ginnastica, chinesiterapia antalgica e attività fisica adattata

## Ambulatorio di Camnago di Lentate sul Seveso

Si trova in via Piave 11.

Telefono: 0362 569238 - Fax: 0362 569238

E-mail: [riabilitazione.brianza@dongnocchi.it](mailto:riabilitazione.brianza@dongnocchi.it)

L'ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 16.

L'attività è articolata come segue:

- visite fisiatriche
- chinesiterapia/riabilitazione neuromotoria
- linfodrenaggio

## Ambulatorio di Barlassina

Si trova in via Don Borghi 4 (presso l'ex parco militare).

Telefono: 0362 562267 - Fax: 0362 562267

E-mail: [riabilitazione.brianza@dongnocchi.it](mailto:riabilitazione.brianza@dongnocchi.it)

L'ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 16.30.

L'attività è articolata come segue:

- visite fisiatriche
- chinesiterapia/riabilitazione neuromotoria
- linfodrenaggio

## Servizio di Riabilitazione accreditato con il Servizio Sanitario Regionale

Le prestazioni erogate:

- riabilitazione ambulatoriale individuale
- riabilitazione ambulatoriale di piccolo gruppo
- riabilitazione domiciliare.

Le prestazioni sono erogate in regime di accreditamento col Servizio Sanitario Regionale (*come da Delibera Regione Lombardia n° 8/3926 del 27/12/2006*).

### Norme e modalità di accettazione

La prenotazione può essere fatta sia recandosi nelle sedi ambulatoriali che telefonicamente negli orari di segreteria. In fase di prenotazione viene comunicato il ticket - se dovuto - per la visita specialistica, da pagare mediante bonifico bancario (gli estremi del conto corrente sono disponibili presso le segreterie), in contanti, bancomat o assegno bancario, negli orari di apertura delle segreterie presso gli ambulatori.

La documentazione necessaria per la visita è:

- impegnativa del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, con richiesta di visita specialistica in fisioterapia, o ortopedia, o neuropsichiatria infantile per presa in carico in Istituto di Riabilitazione e diagnosi d'invio;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- carta d'identità;
- tessera di esenzione ticket.

Se il medico ritiene appropriata la presa in carico per trattamenti riabilitativi, sarà lo stesso specialista responsabile del Progetto Riabilitativo ad emettere impegnativa con il ricettario unico regionale. Il pagamento di nuovo ticket può essere effettuato negli orari di apertura della segreteria degli ambulatori. Il pagamento del ticket sia per le visite che per i trattamenti riabilitativi è dovuto solo per pazienti maggiorenni non esenti, come previsto dalla *delibera regionale n. VII/4438 del 28/3/2007*.



## Servizio di Riabilitazione Territoriale

### Accesso agli atti

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. Per ottenere il rilascio di copia della propria documentazione clinica, il familiare o il tutore/amministratore di sostegno può inoltrare richiesta scritta al coordinatore della struttura. I tempi di consegna della copia della documentazione richiesta sono di 7 giorni lavorativi con un costo a carico del richiedente di € 18,30.

### Riabilitazione domiciliare

Gli interventi di riabilitazione domiciliare sono indirizzati alle persone con gravi ed assolute difficoltà alla deambulazione, inquadrabili in uno dei punti sottostanti:

- indisponibilità di un mezzo di trasporto;
- assenza totale di disponibilità familiare o assistenziale;
- condizione clinica tale da sconsigliare il trasporto.

Le visite domiciliari sono programmate dal coordinatore dell'ambulatorio che successivamente assegna il paziente a domicilio al terapista. Il terapista individuato concorda con il paziente o il familiare l'orario di trattamento.

### Tempi di attesa

Il criterio di gestione delle liste di attesa dei servizi di riabilitazione è rigorosamente cronologico, sia per le visite che per i trattamenti riabilitativi.

Le uniche eccezioni ammesse sono:

- dimissione da strutture di degenza da non più di un mese;
- evento acuto non posteriore ad un mese;
- specificazione di urgenza sull'impegnativa di richiesta del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta.

### Meccanismi di tutela e di verifica

Gli ambulatori garantiscono il diritto del cittadino alla riservatezza di tutti i dati personali e sensibili, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

La rilevazione della customer satisfaction del servizio di riabilitazione territoriale della Brianza è effettuata attraverso la compilazione di un questionario di gradimento. L'elaborazione dei dati viene esposta nelle bacheche. Per eventuali reclami sono disponibili i moduli che verranno fatti pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Centro.

## Altri servizi

### Servizio religioso e suore

Nel Centro, salvaguardando la libertà e le scelte degli ospiti, esiste la possibilità di continuare a vivere i valori religiosi secondo una visione cristiana dell'uomo, soprattutto nella fragilità propria dell'anziano e del malato. Un sacerdote celebra la Messa in cappella dal lunedì alla domenica alle 16.30. Il Centro si avvale inoltre della collaborazione della Comunità delle Suore di Sant'Anna di Tiruchirapalli (India), costituita da religiose che risiedono nella struttura.

### Volontariato

La Fondazione promuove e valorizza la presenza e l'attività dei volontari, considerandoli una risorsa preziosa, da indirizzare a supporto delle attività dedicate alle singole persone (assistenza ai vari momenti della giornata) o a gruppi di ospiti (momenti ricreativi, gite e uscite dal Centro).

All'interno del Centro è presente una referente dei volontari della Fondazione Don Gnocchi (Anna Pizzo, tel 0362 323866).

### Formazione

Il Servizio Formazione si occupa di organizzare la formazione continua per gli operatori del Centro, partendo dalla rilevazione annuale dei bisogni specifici di aggiornamento del personale.

### Assistente sociale

Si occupa della raccolta delle richieste di inserimento presso il Centro e dei primi contatti con la famiglia e contribuisce con una partecipazione attiva al lavoro di equipe multidisciplinare. Inoltre svolge un'attività sociale e di rete territoriale per ogni singolo utente, fornendo anche un supporto normativo ai familiari (delucidazioni per richieste di invalidità, amministratore di sostegno...)

### Ufficio Amministrazione

È l'ufficio competente cui rivolgersi per la richiesta di copie di fatture, certificazione di spese sanitarie, dichiarazione di degenza e certificati medici.

### Servizio prevenzione e protezione

In base al *Decreto Legislativo n° 81/2008* il personale addetto del Centro, in collaborazione con il medico competente, provvede all'individuazione dei fattori di rischio presenti in struttura, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza delle persone e la salubrità degli ambienti di lavoro.

# Il privato sociale dalla parte delle famiglie

In uno scenario caratterizzato da una costante riduzione delle risorse pubbliche destinate alla salute, con una popolazione sempre più longeva e con sempre più malati cronici, la Fondazione vuole continuare a garantire **servizi di qualità, all'altezza delle aspettative dei pazienti e delle loro famiglie, in maniera accessibile ed economicamente sostenibile**, anche attraverso forme di "privato sociale".

Tale strategia agisce secondo due direttive:

- **accoglienza**, da sempre valore imprescindibile di tutta l'opera di don Gnocchi, riconosciuta e apprezzata dai pazienti e dalle famiglie e diventata per coerenza elemento distintivo dell'intera Fondazione;
- **sostenibilità e accessibilità**, ampliando la propria offerta di privato sociale, con aree calmerate ma innovative di servizi per un numero sempre maggiore di persone e promuovendo la cultura dell'universalità dell'accesso alle cure presso Fondi e Assicurazioni ed Enti, anche grazie alla stipula di convenzioni per ricoveri e prestazioni ambulatoriali.

## Il Centro eroga in regime di privato sociale le seguenti prestazioni

*Area adulti:*

- Visite mediche specialistiche (fisiatriche, ortopediche)
- Certificazioni stato funzionale
- Interventi riabilitativi per la cura dei disturbi del sistema muscolo-scheletrico (kinesiterapia, massoterapia, linfo-drenaggio manuale, rieducazione posturale, ginnastica antalgica in piccolo gruppo)
- Interventi riabilitativi inerenti le patologie neurodegenerative (rieducazione neuromotoria, terapia logopedica, terapia occupazionale, riabilitazione cognitiva)
- Terapie fisiche strumentali (magnetoterapia, Tecarterapia, Tens, Onde d'urto, Ultrasuoni, Laserterapia, Correnti diadinamiche, Ionoforesi, Elettrostimolazioni)
- Agopuntura
- Valutazioni neuropsicologiche, logopediche e podologiche.

*Area minori:*

- Visite mediche specialistiche (fisiatriche, ortopediche, neuropsichiatriche infantili)
- Interventi riabilitativi per la cura dei disturbi del sistema muscolo-scheletrico (kinesiterapia, rieducazione posturale, ginnastica correttiva in piccolo gruppo)
- Interventi riabilitativi inerenti le patologie neuropsichiatriche infantili (rieducazione neuromotoria, terapia logopedica, terapia occupazionale, terapia neuropsicomotoria, riabilitazione cognitiva)
- Valutazioni neuropsicologiche, logopediche, neuro psicomotorie e podologiche
- Certificazione per disturbi specifici dell'apprendimento (DSA).
- Tutoring e metodo di studio

## Gli ambulatori di Barlassina e di Lentate erogano in regime privato sociale le seguenti prestazioni

*Area adulti:*

- Visite mediche specialistiche (fisiatriche)
- Certificazioni stato funzionale
- Interventi riabilitativi per la cura dei disturbi del sistema muscolo-scheletrico e delle patologie neurologiche (kinesiterapia, rieducazione neuromotoria, massoterapia, linfo-drenaggio manuale, rieducazione posturale).

## Per informazioni e prenotazioni

Servizio Accettazione ambulatoriale: tel. 0362 323.800

email: [riabilitazione.brianza@dongnocchi.it](mailto:riabilitazione.brianza@dongnocchi.it)

## L'ambulatorio di Vimercate eroga in regime di privato sociale le seguenti prestazioni

*Area adulti:*

- Visite mediche specialistiche (fisiatriche, ortopediche e geriatriche)
- Certificazioni stato funzionale
- Interventi riabilitativi per la cura dei disturbi del sistema muscolo-scheletrico (kinesiterapia, massoterapia, linfo-drenaggio manuale, rieducazione posturale, ginnastica antalgica in piccolo gruppo)
- Interventi riabilitativi inerenti le patologie neurodegenerative (rieducazione neuromotoria, terapia logopedica, riabilitazione cognitiva)
- Trattamento riabilitativo con tecniche osteopatiche, rieducazione antalgica di gruppo con tecniche di pilates
- Terapie fisiche strumentali (Tecarterapia, Onde d'urto)
- Agopuntura
- Valutazioni neuropsicologiche, logopediche e podologiche.

*Area minori:*

- Visite mediche specialistiche (fisiatriche, ortopediche, neuropsichiatriche infantili)
- Interventi riabilitativi per la cura dei disturbi del sistema muscolo-scheletrico (kinesiterapia, rieducazione posturale, ginnastica correttiva in piccolo gruppo)
- Interventi riabilitativi inerenti le patologie neuropsichiatriche infantili (rieducazione neuromotoria, terapia logopedica, terapia neuropsicomotoria, riabilitazione cognitiva)
- Valutazioni neuropsicologiche, logopediche, neuro psicomotorie e podologiche
- Certificazione per disturbi specifici dell'apprendimento (DSA)
- Tutoring e metodo di studio.

## Per informazioni e prenotazioni

Servizio Accettazione ambulatoriale: tel. 039 6880198

email: [riabilitazione.brianza@dongnocchi.it](mailto:riabilitazione.brianza@dongnocchi.it)

## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il riferimento istituzionale a disposizione degli ospiti e dei familiari per richieste, comunicazioni o segnalazioni alla Direzione del Centro (*allegato F modulo segnalazione/osservazioni/reclami/encomi*).

### La sua attività è finalizzata:

- ad ascoltare i problemi dell'utente, relativamente al rapporto con i servizi del Centro;
- a ricevere osservazioni, proposte e reclami;
- a dare risposte contestuali per le richieste di immediata soluzione;
- a verbalizzare le istanze per una adeguata valutazione da parte della Direzione;
- a promuovere iniziative tese ad ottimizzare la qualità dei Servizi;
- a raccogliere e analizzare il questionario anonimo di gradimento presso le cassette *Reception*.

### L'Ufficio Relazioni al Pubblico è aperto:

- **Martedì dalle ore 14 alle 15 previo appuntamento**
- **Giovedì dalle ore 14 alle 15 previo appuntamento**

**Annalisa Pepice**

Tel. 0362 323154

E-mail: [a pepice@dongnocchi.it](mailto:a pepice@dongnocchi.it)

**N.B.:** *l'URP formalizza con un verbale le istanze inoltrate, mentre la Direzione risponde al massimo entro 15 giorni lavorativi a tutte le segnalazioni presentate.*



## Gli impegni per la qualità

### Accettazione

- Assicurare trasparenza nella gestione delle liste di attesa, sulla base del protocollo di accoglienza.
- Fornire informazioni preventive sul ricovero.

### Degenza e comfort alberghiero

- Garantire accurata pulizia in tutti i locali.
- Garantire costante cambio della biancheria.
- Controllare la qualità del vitto e garantire la scelta tra i menu.
- Assicurare costante manutenzione di attrezzature e strutture.

### Assistenza socio-sanitaria

- Assicurare livelli di presenza del personale socio-assistenziale coerenti con gli standard di accreditamento regionale.
- Assicurare la corretta informazione del paziente e/o dei familiari circa lo stato clinico-funzionale e le decisioni diagnostico-terapeutiche.
- Assicurare il rispetto dei Piani Assistenziali Individuali condivisi in équipe multidisciplinare.
- Partecipare alla definizione e successiva applicazione di protocolli diagnostico-terapeutici unitari per tutta l'area geriatrica della Fondazione, relativi alle principali problematiche sanitario-assistenziali degli ospiti della RSA.
- Seguire, verificare ed aggiornare costantemente i protocolli, le procedure e le linee-guida del Centro, anche tenendo conto di normative, indirizzi, prescrizioni degli enti di controllo.
- Implementare progressivamente il processo di informatizzazione del fascicolo socio-sanitario estendendolo a tutte le aree operative nella quotidianità.
- Utilizzare il fascicolo socio-sanitario come strumento per decisioni organizzative/cliniche/di ricerca e come supporto all'organizzazione sanitario-assistenziale.

### Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo a Media Intensità per Minori

#### Presenza in carico del bambino

##### Area medico infermieristica:

- visite neuropsichiatriche e fisiatriche;
- monitoraggio clinico del quadro epilettico e dosaggio farmacologico;
- integrazione dell'attività infermieristica.

##### Area Educativo-Riabilitativa:

- stesura PAI (Piano Assistenziale Individualizzato);
- uso di strumenti di osservazione, valutazione e verifica condivisi;
- valutazione all'ingresso e verifica in ambito di équipe a cadenza periodica.

#### Relazione con le famiglie

- incontri di supporto sulle varie fasi di vita del bambino;
- incontri con il gruppo educatori per una condivisione del progetto educativo riabilitativo integrato individualizzato.

#### Valorizzazione risorse umane

- costruzione con tutte le figure professionali di un modello operativo unitario e condiviso.

## Gli impegni per la qualità

### Azioni di miglioramento e obiettivi

- Soddisfare le esigenze degli utenti coerentemente ai principi, alla missione e alle politiche generali della Fondazione Don Gnocchi.
- Implementare il sistema di valutazione della qualità percepita, diffondendo, raccogliendo ed elaborando i questionari di rilevazione indirizzati a familiari/ospiti/personale.
- Migliorare il livello di qualità dei servizi, derivando gli obiettivi e le strategie dall'analisi dei bisogni (anche attraverso i dati della qualità percepita), dalla condivisione dei processi clinico-assistenziali ed organizzativo-gestionali, dal monitoraggio dei risultati.
- Curare il costante aggiornamento professionale di tutti gli operatori, per conoscenze e competenze.
- Curare gli aspetti di prevenzione dei rischi lavorativi per gli operatori e gli aspetti legati alla sicurezza per ospiti, operatori, visitatori.
- Estendere e migliorare i processi di informatizzazione in ambito organizzativo-gestionale e per garantire il rispetto della sicurezza dei dati dei pazienti.



## 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 e filosofiche. Il paziente con oltre 65 anni d'età ha diritto alla presenza continua di un familiare e il bambino ha diritto alla presenza continua di un genitore, che deve poter usufruire delle dotazioni, igieniche e di conforto, del Centro e degli ambulatori.

#### Informazione e consenso sui trattamenti sanitari

Il paziente e/o i suoi familiari hanno 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 e/o i suoi familiari hanno 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, inoltre, ad identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. A tale proposito, tutto il personale del Centro deve avere ben visibile il nome e la qualifica.

#### Riservatezza

Il paziente 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 familiari del paziente in fasce orarie prestabilite e rese note.

#### Reclami

Il cittadino ha il diritto di proporre reclami ed essere sollecitamente informato sull'esito degli stessi.



## Diritti e doveri degli assistiti

### I doveri dell'assistito

#### Responsabilità e collaborazione

Il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri assistiti, con la volontà di collaborare con il personale medico e tecnico, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri. Il paziente e/o i suoi familiari devono fornire informazioni complete e precise sullo stato di salute.

#### Informazione

Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente la segreteria del Centro in caso di assenza a una seduta per le prestazioni ambulatoriali e domiciliari, per consentirne il recupero. Le assenze superiori alle due sedute, senza una motivazione segnalata e accettata, comportano la dimissione dal Servizio. Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, o in caso di ricovero ospedaliero, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

#### Rispetto del personale e dei beni materiali

Il paziente ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del Centro e degli ambulatori.

Chiunque si trovi nella struttura sanitaria del Centro deve rispettare gli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

Per gli utenti del Servizio di Riabilitazione Territoriale si raccomanda il rispetto degli orari concordati, sia per le visite specialiste che per i trattamenti. Al proposito si evidenzia che l'eventuale ritardo comporta l'abbreviazione della seduta terapeutica.

L'assistito deve attendersi dal personale e ricambiare un comportamento rispettoso; a tal fine è invitato a presentarsi in abbigliamento idoneo alla tipologia di trattamento da eseguire.

## Carta dei diritti della persona anziana

### La persona anziana ha il diritto:

- di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte;
- di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio;
- di essere accudita e curata, quando necessario al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni;
- di conservare relazioni con persone di ogni età;
- di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività;
- di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante;
- di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto;
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché - in caso di assoluta impossibilità - condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzosamente abbandonato;

# Carta dei diritti della persona anziana

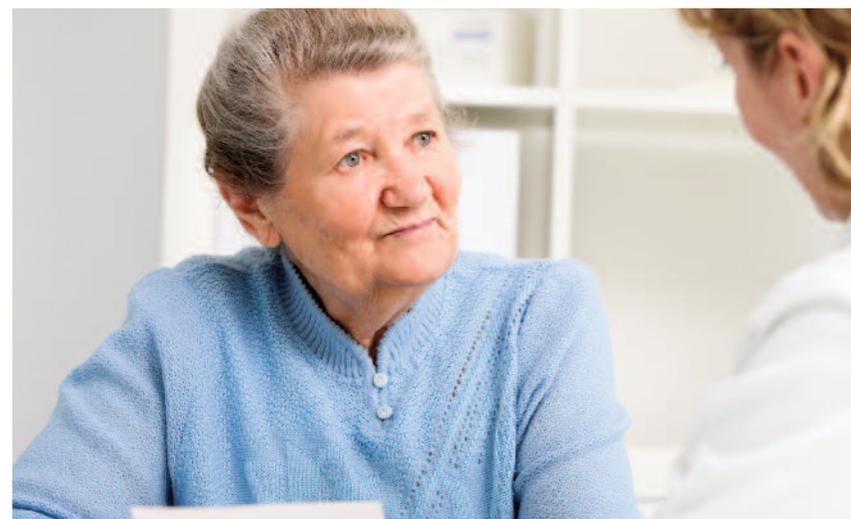
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile e opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute;
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare, attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i familiari e gli operatori socio-sanitari;
- di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione/prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale;
- di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## I diritti dell'anziano garantiti dal Centro "Ronconi Villa - Fondazione Don Gnocchi"

L'anziano non autosufficiente è un soggetto in età avanzata che non può, in modo continuativo e permanente, gestire compiutamente se stesso, la propria vita, la propria persona. La non autosufficienza si esprime in modi diversi, che richiedono interventi necessariamente personalizzati.

Pertanto:

- ogni ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni;
- ogni ospite, durante la degenza, ha diritto di essere individuato con il proprio nome e cognome ed essere interpellato con la particella pronominale "lei";
- ogni ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- ogni ospite ha diritto alla massima riservatezza su ogni circostanza che lo riguardi, da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- ogni ospite deve essere ascoltato e le sue richieste devono venire accolte ed esaudite nei limiti del possibile;
- ogni ospite deve essere informato circa le procedure e le motivazioni che sostengono le terapie e i trattamenti a cui è soggetto;
- ogni ospite deve essere accettato come "portatore di valori" e non "etichettato";
- ogni ospite può esprimere liberamente il proprio pensiero e la propria critica inerente le attività e le disposizioni che lo riguardano;
- ogni ospite ha il diritto che vengano rispettati la sua riservatezza e il concetto di pudore.



## Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità

La Convenzione Internazionale sui diritti delle persone con disabilità, adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel dicembre 2006, si prefigge di «*promuovere, proteggere ed assicurare il pieno e paritario godimento di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, nonché di promuovere il rispetto della loro intrinseca dignità*» (art.1).

**LA DEFINIZIONE.** La Convenzione definisce il concetto di disabilità come presenza di «*menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali di lunga durata che interagendo con varie barriere possono ostacolare la piena ed effettiva partecipazione nella società*».

**I DIRITTI.** Negli articoli seguenti (9-19) si affrontano in maniera più dettagliata i vari diritti: quello all'accessibilità dell'ambiente, dei servizi e delle tecnologie; alla vita; alla protezione in caso di situazioni di rischio o di emergenza; all'eguale trattamento davanti alla legge e all'eguale accesso alla giustizia; alla libertà e alla sicurezza; a non essere oggetto di sperimentazione scientifica - inclusa la sperimentazione medica - senza il proprio consenso libero e informato; a non subire sfruttamento, violenza e abusi; all'integrità personale; a poter scegliere la propria residenza e la propria nazionalità; a poter scegliere l'esperienza della vita indipendente e integrata nella comunità, potendo accedere ai supporti necessari a tale scopo (ad esempio, l'assistenza personale).

La Carta continua impegnando gli Stati ad assicurare i diritti alla mobilità personale (art. 20); alla libertà di opinione e di accesso alle informazioni (art. 21); alla privacy (art. 22); a non subire restrizioni nella propria vita affettiva e sessuale, nonché a creare una propria famiglia assumendo liberamente le proprie responsabilità in merito alla generazione e all'educazione dei figli (art. 23); all'educazione integrata (art. 24); ad eguali standard di assistenza sanitaria (art. 25).

**LA RIABILITAZIONE.** Per quanto riguarda gli interventi più specifici relativi alla riabilitazione e all'integrazione nel mondo del lavoro (art. 26-27), la Carta sottolinea l'importanza di non vederli come interventi parcellizzati e a se stanti, ma come componenti di un approccio integrato che consideri nel loro insieme i percorsi di abilitazione e riabilitazione, di formazione professionale, di educazione e di supporto sociali, guardando alla persona nel suo complesso: ossia facilitando «*il raggiungimento e il mantenimento della massima indipendenza, della realizzazione personale e della partecipazione in tutti gli aspetti della vita*».

Nel campo della riabilitazione si sottolinea la necessità di valutazioni multidisciplinari, di servizi vicini all'abitazione della persona disabile e di formazione adeguata e costante per il personale di assistenza. Nel campo del lavoro, oltre a sostenere la necessità di accedere al mercato del lavoro senza discriminazioni, sottolinea l'importanza di partecipare alla vita sindacale, a partecipare a programmi di riqualificazione e di godere delle stesse opportunità di esperienza/carriera degli altri lavoratori.

Guardando ai contenuti della Convenzione, si scopre come molti tra i principi in essa proclamati già appartengano da sempre al DNA della Fondazione. In particolare, quella visione che vede ogni intervento tecnico (riabilitazione, inserimento nel lavoro, inserimento nella scuola, formazione ecc...) non come fine a se stesso ma come un mezzo per un progetto più vasto - che don Gnocchi sottintendeva nel concetto di "restaurazione della persona umana" - che ha per obiettivo la persona nella sua integrità, e non semplicemente il suo corpo, le sue capacità o il suo sapere.





## 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.

### PRESIDIO NORD 1

**IRCCS S. Maria Nascente**  
Via Capecelatro, 66  
Milano - tel. 02.403081

**Istituto Palazzolo-Don Gnocchi**  
Via Don L. Palazzolo, 21  
Milano - tel. 02.39701

**Centro Peppino Vismara**  
Via dei Missaglia, 117  
Milano - tel. 02.89.38.91

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

### PRESIDIO NORD 2

**Centro E. Spalenza-Don Gnocchi**  
Largo Paolo VI  
Rovato (BS) - tel. 030.72451

**Centro S. Maria al Castello**  
Piazza Castello, 22  
Pessano con Bornago (MI) - tel. 02.955401

**Centro S. Maria delle Grazie**  
Via Montecassino, 8  
Monza - tel. 039.235991

### PRESIDIO NORD 3

**Centro Girola-Don Gnocchi**  
Via C. Girola, 30  
Milano - tel. 02.642241

**Centro Ronzoni Villa-Don Gnocchi**  
Viale Piave, 12  
Seregno (MB) - tel. 0362.323111

**Centro S. Maria alla Rotonda**  
Via privata d'Adda, 2  
Inverigo (CO) - tel. 031.3595511

### PRESIDIO NORD 4

**Centro S. Maria al Monte**  
Via Nizza, 6  
Malnate (VA) - tel. 0332.86351

**Centro S. Maria alle Fonti**  
Viale Mangiagalli, 52  
Salice Terme (PV) - tel. 0383.945611

### PRESIDIO NORD 5

**Presidio Sanitario Ausiliatrice-Don Gnocchi**  
Viale Settimio Severo, 65  
Torino - tel. 011.6303311

### PRESIDIO CENTRO 1

**IRCCS Don Carlo Gnocchi**  
Via Di Scandicci 269 - Loc. Torregalli  
Firenze - tel. 055.73931

**Centro S. Maria alla Pineta**  
Via Don Carlo Gnocchi, 24  
Marina di Massa (MS) - tel. 0585.8631

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

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

**Polo Riabilitativo del Levante ligure**  
Via Fontevivo, 127  
La Spezia - tel. 0187.5451

### PRESIDIO CENTRO 2

**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

### PRESIDIO CENTRO 3

**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

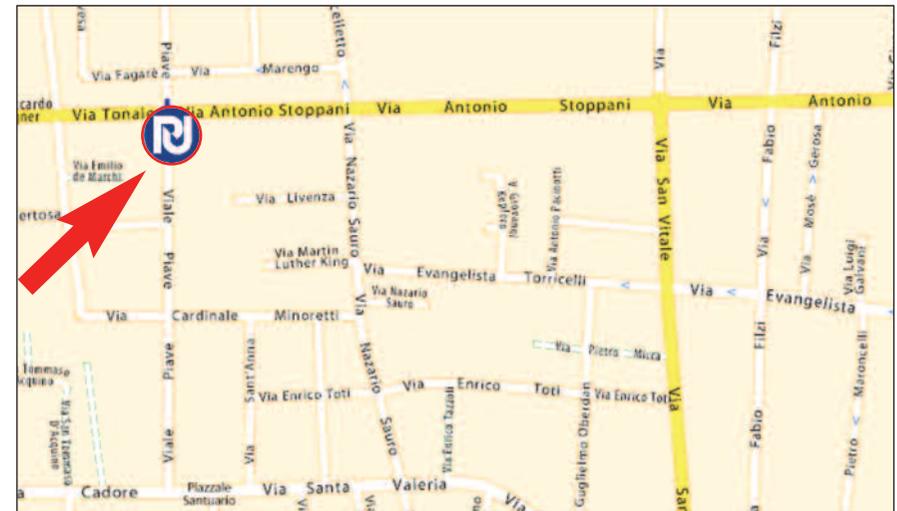
### PRESIDIO CENTROSUD

**Polo specialistico riabilitativo**  
Ospedale civile G. Crisnuoli  
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



### COME RAGGIUNGERE IL CENTRO "RONZONI-VILLA" DI SEREGNO

Il Centro "Ronzoni Villa - Fondazione Don Gnocchi" si trova a Seregno (MB), in viale Piave 12, nel rione di S. Valeria (riconoscibile dal santuario omonimo).

È facilmente raggiungibile **in auto**, percorrendo la strada che dal viale della Repubblica (uscita Carate) passa dal Collegio Ballerini, conduce verso il Parco della Porada e Meda: per chi procede verso questa località, la struttura è facilmente riconoscibile sulla sinistra, all'altezza dell'incrocio tra le vie Piave, Stoppani e Wagner.

Per chi volesse utilizzare i **mezzi pubblici** è disponibile un servizio di autobus dell'AMSP che collegano ogni rione della città e portano al rione S. Valeria e un servizio di autobus di linea con partenza dalla stazione FFSS di Seregno.

### COME RAGGIUNGERE L'AMBULATORIO DI BARLASSINA

L'ambulatorio di Barlassina si trova in via Don Borghi 4 si può raggiungere facilmente con l'auto percorrendo la Milano-Meda (SS35); all'uscita di Barlassina giunti allo stop si svolta a sinistra proseguendo fino alla prima rotonda, dove mantenendo la sinistra si giunge nel parcheggio dell'ambulatorio.

### COME RAGGIUNGERE L'AMBULATORIO DI LENTATE SUL SEVESO

L'ambulatorio di Lentate sul Seveso si trova nella frazione di Camnago; percorrendo in auto la strada statale comasina (SP35) in direzione Como all'incrocio con via Vittorio Veneto svoltare a destra, quindi a sinistra in via Carducci, svoltare alla seconda a destra in via Rizzoli e quindi nuovamente a destra in via Piave: al numero 11 trovate l'ambulatorio.

### COME RAGGIUNGERE L'AMBULATORIO DI VIMERCATE

Percorrendo in auto la tangenziale est di Vimercate in direzione Bernareggio, Paderno d'Adda dopo aver superato le torri bianche alla seconda rotatoria svoltare a destra per via Rossino, proseguendo fino al parcheggio dell'ambulatorio.

## **ALLEGATO A: SCHEDA RETTE RSA**

Le rette giornaliere per il 2019, al netto delle quote erogate dalla Regione Lombardia, sono:

- Euro 73.00 camera doppia
- Euro 79.00 camera singola

I servizi compresi nella retta sono:

- Assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, ausiliaria specializzata, psico-sociale e di animazione
- Dentista (valutazione odontoiatrica)
- Lavanderia per la biancheria personale
- Manicure e pedicure conservativa
- Parrucchiere (taglio e piega)
- Bevande

Dalla retta sono esclusi i trasporti per visite o esami diagnostici all'esterno della struttura.

## ALLEGATO B: NUMERI UTILI CENTRO RONZONI VILLA

### Medico responsabile RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

da contattare in merito a informazioni sanitarie sugli ospiti e richieste di uscite/permessi per gli ospiti

Orario di ricevimento	Telefono	e-mail	riferimento
previo appuntamento	0362 323860	<a href="mailto:smunizza@dongnocchi.it">smunizza@dongnocchi.it</a>	S. Munizza

### Medico responsabile RIABILITAZIONE DI MANTENIMENTO

da contattare in merito a informazioni sanitarie sui bambini

Orario di ricevimento	telefono	e-mail	riferimento
previo appuntamento	0362 323869/804	<a href="mailto:esantoro@dongnocchi.it">esantoro@dongnocchi.it</a>	E. Santoro

### Coordinatore infermieristico e assistenziale (caposala) del CENTRO

da contattare in merito a informazioni assistenziali e infermieristiche sugli ospiti

Orario di ricevimento	telefono	e-mail	riferimento
previo appuntamento	0362 323868	<a href="mailto:dgeromel@dongnocchi.it">dgeromel@dongnocchi.it</a>	D. Geromel

### Coordinatore servizio fisioterapia

da contattare in merito a informazioni sull'attività fisioterapica e sulla lista di attesa dei trattamenti riabilitativi

Orario di ricevimento	telefono	e-mail	riferimento
previo appuntamento	0362 323800	<a href="mailto:canghileri@dongnocchi.it">canghileri@dongnocchi.it</a>	C. Anghileri

### URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

da contattare in merito a reclami, segnalazioni ed encomi

Orario apertura ufficio	telefono	e-mail	riferimento
Martedì 14.00-15.00	0362 323154	<a href="mailto:apepice@dongnocchi.it">apepice@dongnocchi.it</a>	A. Pepice
Giovedì 14.00-15.00			
previo appuntamento			

### Ufficio Accoglienza

da contattare in merito a richieste di certificati di degenza, di certificazioni mediche, di copia dei documenti e/o originali quali carta d'identità, codice fiscale tessera sanitaria, tesserino invalidità, copie di fatture, ecc ...

Orario apertura ufficio	telefono	e-mail	riferimento
Lunedì venerdì 8.30-12.30	0362 323154	<a href="mailto:apepice@dongnocchi.it">apepice@dongnocchi.it</a>	A. Pepice (Resp. Servizio)
13.30-16.30	0362 323153	<a href="mailto:bvitale@dongnocchi.it">bvitale@dongnocchi.it</a>	B. Vitale
sabato 8.30-12.30			

*E' possibile fissare un incontro al di fuori degli orari indicati previo appuntamento, inoltre è possibile compilare la richiesta allegata per la documentazione in possesso dell'amministrazione. La richiesta può essere consegnata in ufficio Accettazione e Ricoveri (secondo gli orari indicati) ovvero presso le accettazioni di via Cardinal Minoretti 18 negli orari sotto indicati:*

### Accettazione ambulatori (via Cardinal Minoretti 18)

da contattare in merito a informazioni sulle attività del centro (riabilitative, ambulatoriali e assistenziali), sulla lista d'attesa della RSA, sul ritiro e consegna domanda di inserimento in RSA

Orario apertura ufficio	telefono	e-mail	riferimento
<u>Via Cardinal Minoretti 18</u>	0362 323800	<a href="mailto:riabilitazione.brianza@dongnocchi.it">riabilitazione.brianza@dongnocchi.it</a>	Sig.ra S. Corvi
Lunedì - venerdì			
8.00-13.00			
13.30-18.30			

## ALLEGATO C: QUESTIONARIO CUSTOMER FAMILIARI/OSPITI RSA

Reparto .....

Piano.....

Data di compilazione.....

Grado di parentela con l'ospite .....

### Da quanto tempo il suo familiare è ospite del Centro Ronzoni-Villa?

Da meno di un anno

Da 1 a 3 anni

Da 3 a 5 anni

Da più di 5 anni

### Dove si trovava il suo familiare prima del ricovero in questo Centro?

Ospedale

Altra RSA

Domicilio

Altro  specificare.....

### Quali sono i motivi per cui ha deciso di rivolgersi al Centro Ronzoni-Villa?

Conoscevo la figura del suo Fondatore

Perché è un'Istituzione di ispirazione cristiana

Ne avevo sentito parlare

Altro

### Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?

Medico curante

Servizi Territoriali (Sociali o Sanitari)

Parenti o conoscenti

Utenti che hanno già usufruito del Servizio

Tramite altri Servizi presenti nel Centro (Servizio di Riabilitazione)

### Quale dei seguenti fattori ha influito sulla scelta di questo Centro?

Servizi territoriali

Ubicazione (vicinanza a casa, familiari...)

Utenti che hanno già usufruito del Servizio

Retta giornaliera/Condizioni economiche

Ora che il suo familiare è ricoverato in un Centro della Fondazione don Carlo Gnocchi, ha avuto l'opportunità di approfondire la figura di don Carlo?

Sì  No

Lei fa visita al suo familiare

Ogni giorno  1 volta alla settimana  1 volta al mese  Durante le festività

### ACCOGLIENZA

Come ha valutato il primo contatto con il Centro nella fase precedente al ricovero (contatti informativi presso il Servizio Accoglienza, visita al Centro)?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Insufficiente

Come ha valutato l'accoglienza da parte del Servizio Accoglienza al momento dell'ingresso?

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

Come ha valutato l'accoglienza dell'équipe socio-sanitaria al momento dell'ingresso?

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

### AMBIENTI

Come valuta la *comodità* degli ambienti (accessibilità agli spazi comuni, ampiezza, luminosità...)?

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

Come valuta l'*estetica* degli ambienti?

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

Come valuta la *pulizia* degli ambienti?

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

Come valuta gli *orari della pulizia* degli ambienti?

Ottimi  Buoni  Sufficienti  Insufficienti

### VITTO

Come valuta la *qualità* del vitto?

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

Come valuta la *quantità* del vitto?

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

Come valuta la *varietà* del vitto?

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

Come valuta gli *orari e l'organizzazione* dei pasti?

Ottimi  Buoni  Sufficienti  Insufficienti

### SERVIZIO LAVANDERIA

Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

Ottimo  Buono  Sufficiente  Insufficiente

### ASSISTENZA E PERSONALE

Come valuta l'assistenza, in particolare:

Medica \_\_\_\_\_ Professionalità  
Ottima

Cortesia e disponibilità  
Ottima

Buona  Buona

Sufficiente  Sufficiente

Insufficiente  Insufficiente

**Disponibilità al colloquio****Chiarezza delle informazioni**

Ottima  Ottima

Buona  Buona

Sufficiente  Sufficiente

Insufficiente  Insufficiente

**Tempestività dell'informazione**

Ottima

Buona

Sufficiente

Insufficiente

**Infermieristica**

**Professionalità**

Ottima

Buona

Sufficiente

Insufficiente

**Cortesìa e disponibilità**

Ottima

Buona

Sufficiente

Insufficiente

**Disponibilità al colloquio****Chiarezza delle informazioni**

Ottima  Ottima

Buona  Buona

Sufficiente  Sufficiente

Insufficiente  Insufficiente

**Attivazione nell'organizzazione del lavoro (trasferimenti, visite specialistiche esterne, dimissioni)**

Ottima

Buona

Sufficiente

Insufficiente

**Personale**

**Professionalità**

Ottima

**Cortesìa e disponibilità**

Ottima

Assistenziale Buona  Buona

Sufficiente  Sufficiente

Insufficiente  Insufficiente

Assistenza nell'igiene personale Assistenza negli spostamenti nei  
momenti di mobilizzazione

Ottima  Ottima

Buona  Buona

Sufficiente  Sufficiente

Insufficiente  Insufficiente

Assistenza al momento del pasto Assistenza nell'abbigliamento

Ottima  Ottima

Buona  Buona

Sufficiente  Sufficiente

Insufficiente  Insufficiente

**Il suo familiare ha mai fatto fisioterapia/ginnastica?**

Sì  No

**Se sì, come valuta:**

Fisioterapia Professionalità Cortesìa e disponibilità  
Ottima  Ottima

Buona  Buona

Sufficiente  Sufficiente

Insufficiente  Insufficiente

**In quale misura ritiene che le cure ricevute in RSA abbiano migliorato la salute del suo familiare?**

Ottimo  Buono  Sufficiente  Insufficiente

**In quale misura secondo lei hanno migliorato l'autosufficienza del suo familiare (camminare, mangiare, vestirsi, usare il bagno)?**

Ottimo  Buono  Sufficiente  Insufficiente

**In quale misura le cure ricevute dal suo familiare corrispondono alle sue aspettative?**

Ottimo  Buono  Sufficiente  Insufficiente

#### ANIMAZIONE

**Come valuta il Servizio Animazione?**

Professionalità Cortesìa e disponibilità  
Ottima  Ottima

Buona  Buona

Sufficiente  Sufficiente

Insufficiente

Insufficiente

**Come valuta la varietà delle attività proposte dal Servizio Animazione?**

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

**Desidererebbe potenziare ed accrescere il Servizio Animazione nella misura di miglioramento della qualità di vita del suo familiare?**

Sì  No

**SERVIZIO ACCOGLIENZA**

**Come valuta il Servizio Accoglienza?**

Ottimo  Buono  Sufficiente  Insufficiente

**Come valuta la disponibilità al colloquio del Servizio Accoglienza?**

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

**Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni date dal Servizio Accoglienza?**

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

**UFFICIO AMMINISTRATIVO**

**Come valuta il Servizio?**

Ottimo  Buono  Sufficiente  Insufficiente

**Come valuta la disponibilità al colloquio?**

Ottimo  Buono  Sufficiente  Insufficiente

**Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni?**

Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

**PARRUCCHIERE**

**Come valuta il Servizio Parrucchiere?**

**Professionalità**

Ottima

Buona

Sufficiente

Insufficiente

**Cortesìa e disponibilità**

Ottima

Buona

Sufficiente

Insufficiente

**MANICURE-PEDICURE**

**Come valuta il Servizio Manicure-Pedicure?**

**Professionalità**

Ottima

Buona

Sufficiente

Insufficiente

**Cortesìa e disponibilità**

Ottima

Buona

Sufficiente

Insufficiente

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

**Come valuta globalmente il servizio offerto da questa RSA?**

Ottimo  Buono  Sufficiente  Insufficiente

**Suggerirebbe ad un suo conoscente o amico, che ne avesse necessità, di inoltrare una domanda di ricovero presso questo Centro?**

Sì                       No

Eventuali considerazioni aggiuntive (suggerimenti e/o aspettative):

.....

.....

.....

.....

## ALLEGATO D: ESEMPIO MENU RSA

	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE del giorno
DOMENICA	LASAGNE* ALLA BOLOGNESE* ARROSTO DI TACCHINO FREDDO FAGIOLINI* IN INSALATA	ZUPPA DI VERDURA* COTOLETTA DI PESCE * BARBABIETOLE IN INSALATA	PROSCIUTTO CRUDO E RICOTTA
MARTEDI'	RISOTTO RICOTTA E SPINACI* ARISTA AL FORNO SPINACI*	ZUPPA* DI FARRO CUORE di MERLUZZO* alle OLIVE FAGIOLINI* ALL'OLIO	MORTADELLA E CREMELLA
MERCOLEDI'	GNOCCHI AL POMODORO ROTOLO DI CONIGLIO* PRINTANIER*	CREMA DI PISELLI* FRITTATA AL FORMAGGIO ZUCCHINE* TRIFOLATE	PANCETTA E SPALMABILE
GIOVEDI'	PASTA ALLE VERDURE COSCIA DI POLLO* AL FORNO ERBETTE*	MINISTRA di VERDURE * PIZZA INSALATA MISTA	SALAME ED EMMENTHAL
VENERDI'	PASTA AL TONNO FILETTO di PLATESSA DORATA* PATATE* ARROSTO	RISO E BISI* CAPRESE	SPECK E TIPO CAPRINO
SABATO	PASTA ALLA NORMA INVOLTINI DI POLLO COSTE BRASATE	MINISTRA * di CECI SFORNATO DI VERDURE ZUCCHINE* ALL'OLIO	MORTADELLA E BRIE

## **ALLEGATO E: ELENCO DELIBERE**

- **Decreto n 530 del 29/01/2016: “Fondazione Don Gnocchi ONLUS, con sede legale in Piazzale Morandi 6, Milano: riconoscimento di ente unico di una pluralità di unità di offerta sociosanitarie accreditate”**
- **Deliberazione VIII 7084 del 18/04/2008: “Trasferimento dell’accreditamento della Residenza Sanitario Assistenziale per anziani (R.S.A.) “G. Ronzoni e Sac. G. Villa” con sede in Seregno (MI). Atto da comunicare al consiglio regionale”**
- **Deliberazione VIII 10674 del 02/12/2009: “Accreditamento di posti letto nelle Residenza Sanitario Assistenziali per anziani (R.S.A.), ubicate nella A.S.L. di Brescia e nella A.S.L. di Monza e Brianza a seguito delle determinazioni sulla programmazione degli accreditamenti, previsti dalla DGR del 08/04/2009 n. 9243. Finanziamento a carico del fondo sanitario regionale per l’anno 2009. Atto da comunicare al consiglio regionale”**
- **Delibera n° IX/3086 del 07/03/2012: “Modifica dell’accreditamento della struttura di riabilitazione denominata “Centro Santa Maria alla Rotonda” con sede a Inverigo (CO), via Privata D’Adda 2, gestita da Fondazione Don Carlo Gnocchi -ONLUS con sede in Piazzale Morandi 6, Milano e contestuale accreditamento della struttura di riabilitazione denominata “centro Ronzoni Villa” con sede in via Piave 12 Seregno (MZB), gestita dalla medesima fondazione”**
- **Decreto n. 7795 del 25/09/2015: “ Servizio di riabilitazione territoriale della Brianza gestito dalla Fondazione Don Carlo Gnocchi - ONLUS, con sede legale in piazzale Morandi 6, Milano: modifica dell’accreditamento”**
- **Deliberazione n° X/7768 del 17/01/2018: “Istituzione della nuova unità d’offerta servizio residenziale terapeutico-riabilitativo a media intensità per minori e contestuale riclassificazione delle strutture residenziali di riabilitazione dell’età evolutiva ex art.26 legge 833/78 “.**



<b>MGP01b</b> Rev. 1 Luglio 2014 Pag. 2/2	<b>URP</b>	<b>Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS</b>  <b>Polo Lombardia 2</b>	
<b>MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI</b>			

**ANALISI DEL PROBLEMA E DEFINIZIONE DELLE AZIONI NECESSARIE (a cura dell'URP)**

N° procedimento: \_\_\_\_\_  Abbreviato  Esteso

**Procedimento abbreviato**

descrivere le azioni intraprese: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

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

**Procedimento esteso**

Unità Organizzative coinvolte (indicare responsabili UUOO e data di trasmissione del reclamo):

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

ANALISI DEL RECLAMO E AZIONI PROPOSTE PER LA RISOLUZIONE DEL PROBLEMA (allegare eventuale documentazioni/relazioni):

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

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

L'URP valuta adeguata la risposta?  Sì  No

L'utente si dichiara soddisfatto della risposta fornita?  Sì  No

In caso di risposta negativa, si ritiene opportuno un supplemento d'istruttoria?  Sì  No

SPAZIO DEDICATO AD EVENTUALI INDAGINI SUPPLEMENTARI EFFETTUATE:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

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

Data chiusura reclamo: \_\_\_\_\_ Firma Responsabile/Referente URP \_\_\_\_\_

CLASSIFICAZIONE DEL RECLAMO	Umanizzazione/relazione	Informazione	Aspetti strutturali	Disallineamento rispetto alla Normativa (ticket, LEA)	Encomio
(NB: a cura dell'URP, la classificazione è convertita successivamente secondo tab. allegata a nota H1.2007.0053415 – 21/12/2007 DG Sanità Regione Lombardia, disponibile presso il Servizio, per i reclami concernenti l'attività sanitaria)					
Organizzazione/aspetti burocratici/amministrazione	Aspetti economici	Tecnici/Professionali	Alberghieri/Comfort	Tempi erogazione servizi	Altro



**Fondazione  
Don Carlo Gnocchi  
Onlus**

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

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

**Consiglio di Amministrazione:**  
Vincenzo Barbante (*presidente*),  
Luigi Macchi (*vicepresidente*),  
Marco Campari, Rosario Bifulco,  
Giovanna Brebbia, Rocco Mangia,  
Mario Romeri

**Collegio dei Revisori:**  
Raffaele Valletta (*presidente*),  
Adriano Propersi, Claudio Sottoriva

**Direttore Generale:** Francesco Converti

Centro  
**RONZONI-VILLA**  
FONDAZIONE DON GNOCCHI

viale Piave, 12  
20831 SEREGNO (MB)

Tel. 0362 323.111  
Fax 0362 323.323  
E-mail: [info.seregno@dongnocchi.it](mailto:info.seregno@dongnocchi.it)

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

