



**Fondazione  
Don Carlo Gnocchi  
Onlus**



**Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP - DOM)**  
**Centro**  
**S. MARIA DELLE GRAZIE**  
**Monza**

**CARTA DEI SERVIZI**

# “Amis, ve raccomandi la mia baracca...”

*da Carlo Gnocchi*

## Indice

“Amis, ve raccomandi la mia baracca...”	pag. 3
<hr/>	
<b>Il Centro “S. Maria delle Grazie”</b>	
● Il Centro oggi	pag. 6
● Il Servizio di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM):	pag. 8
- Informazioni generali	
- Criteri per l'accesso	
- La presa in carico	
- Il servizio accoglienza	
- Modalità di erogazione del servizio	
- L'équipe	
- Orari	
- Gestione lista d'attesa	
- Dimissioni	
- Rilascio documentazione sanitaria	
● Tutela e partecipazione	pag. 13
● Standard di qualità	pag. 14
● Diritti e doveri degli assistiti (per servizi a domicilio)	pag. 16
<hr/>	
<b>I Centri della Fondazione Don Gnocchi</b>	pag. 18

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

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

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

Nella pluralità delle sue strutture, la Fondazione si prende cura di persone colpite da eventi invalidanti, conge-

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

La Fondazione svolge la propria attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale. Opera in 9 diverse Regioni Italiane con oltre cinquanta strutture tra Centri ed Ambulatori territoriali. Da oltre un decennio ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti di **cooperazione internazionale** in diversi Paesi del mondo. L'attività sanitaria non esaurisce però la **“mission”** della Fondazione, che si sente chiamata - a partire dalle intuizioni profetiche del suo fondatore – alla promozione di una **“nuova” cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo**, nel segno dell'**“alleanza con aggregazioni private e in collaborazione con le strutture pubbliche”**.

Per realizzare il nostro monito ad essere **“Accanto alla vita. Sempre!”**, abbiamo bisogno dell'aiuto di tutti e di ciascuno, del sostegno di chi è disposto a condividere con noi questo cammino. In questo impegno costante e rigoroso per la promozione e tutela dei diritti - tra cui il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all'assistenza - questa **“Carta dei Servizi”** sia sempre più specchio e riflesso del nostro operare quotidiano.

**Don Vincenzo Barbante**

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi



La Carta dei Servizi del Centro “S. Maria delle Grazie” è periodicamente revisionata e aggiornata.

**Revisione 05 del 10/12/2025.**

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

# Il Centro “S. Maria delle Grazie”

**Gentile signora, egregio signore,**

lo spirito che muove la nostra organizzazione è costantemente orientato alla concreta realizzazione dei valori del nostro fondatore, il beato Don Carlo Gnocchi.

Don Carlo ha sempre messo al centro l'individuo. Viene prima la persona della sua malattia.

La missione del Centro Santa Maria delle Grazie è quello di offrire una equipe multidisciplinare (composta da medici, infermieri, operatori socio-sanitari, psicologi, fisioterapisti) in grado di rispondere ad un bisogno.

Il bisogno parte da un dolore globale percepito dalla persona: fisico (del corpo) e psicologico (dell'anima).

La cura è rivolta alla persona malata e alla famiglia che lo circonda e che soffre insieme a lei.

L'assistenza è contemplata al domicilio, dove la persona può continuare a vivere insieme ai propri cari che diventano parte integrante dell'equipe, oppure residenziale, in Hospice, dove, con i propri cari, potrà trovare un'altra famiglia pronta ad accoglierla.

Il nostro obiettivo è la cura che mette al centro la persona. La cura parte dall'ascolto dei desideri di un'anima consapevole con cui cercheremo di migliorare la qualità e la dignità della vita fino alla fine.

Cosa ci fa più paura nell'affrontare la malattia? Probabilmente la solitudine.

Noi, con la massima umiltà, cerchiamo di esserci.

Dott.ssa Francesca Galbiati  
Responsabile Centro S. Maria Delle Grazie



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

«Condividere la sofferenza è il primo passo terapeutico».

**Don Carlo Gnocchi, discorso ai medici, 1954**

# Il Centro oggi

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

## Servizi di Cure Palliative

- **un servizio di cure palliative in regime residenziale "Hospice"** accreditato e contrattualizzato per 20 posti letto con ATS Brianza per malati gravi e terminali, con camere singole ed una dotatione di personale socio-sanitario, integrata dall'opera di numerosi di volontari, opportunamente preparati e costantemente aggiornati;
- **un servizio di Cure Palliative Domiciliari (CP-DOM)** accreditato e contrattualizzato con ATS Brianza, finalizzato alla presa in carico dei malati in **fase terminale presso la loro abitazione**; la scelta terapeutica non cambia rispetto ad un ricovero in struttura;

## Servizi Domiciliari

- **un servizio di Cure Domiciliari (C-DOM)** che si colloca nella rete dei servizi sociosanitari territoriali assicurando la **continuità tra ospedale e territorio** finalizzato a garantire alle persone **non autosufficienti e in condizioni di fragilità**, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti infermieristici e riabilitativi in presenza di Piano Riabilitativo Individuale.

## Hospice "S. Maria delle Grazie"

Via Montecassino 8  
20900 Monza (MB)

Centralino: tel. 039 235991

Segreteria amministrativa - URP: tel. 039 23599231

Cure palliative domiciliari: tel. 039 23599234 - 335 7957861

Email: cpd.monza@dongnocchi.it

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

## Struttura organizzativa

Responsabile UCP-DOM  
**Francesca Galbiati**

Servizio Front Office/Segreteria  
**Elisa Magrinello - Paola Ghirardi**

Servizio Segreteria/URP  
**Graziella Costa**

Responsabile Qualità e Accreditamento  
**Nadia Taverna**

Responsabile Medico UCP-DOM  
**Francesca Galbiati**

Responsabile Infermieristico/Care Manager  
**Catia Marigliani**

**Équipe multidisciplinare UCP-DOM** composta da: medici, psicologo, infermieri/Case Manager, OSS, fisioterapista, assistente sociale e assistenza spirituale.

# Il Servizio di cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM)

## Informazioni generali e descrizione del servizio

Le cure palliative domiciliari si rivolgono a persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita; permettono quindi alla persona assistita di rimanere al proprio domicilio e di ricevere l'assistenza necessaria.

In virtù dei principi e dei criteri che hanno ispirato le attività di cure palliative in regime residenziale (Hospice), nel 2004, è stato avviato il servizio di Cure Palliative Domiciliari (CP-DOM), rivolto alle persone eleggibili e residenti in alcuni comuni ricompresi nell'ambito territoriale dell'ASST Brianza (Monza e comuni limitrofi).

Il Servizio di Cure Palliative a domicilio svolge un ruolo sinergico all'attività dei medici di medicina generale (MMG), dei medici delle strutture ospedaliere e delle ASST; ognuno con la propria professionalità, contribuisce a garantire l'assistenza domiciliare che prevede sia prestazioni sanitarie, sia prestazioni socio-assistenziali.

Infatti, la persona assistita e la sua famiglia, necessitano di essere supportati, in questa delicata fase della vita, oltre che dal MMG, da un'organizzazione che sia in grado di garantire la continuità assistenziale, 7 giorni su 7, nell'arco delle 24 ore, con reperibilità infermieristica e medica.

Il servizio è accreditato da Regione Lombardia e svolge la propria attività a favore dei cittadini eleggibili, in virtù di un contratto sottoscritto dall'Ente gestore con il Servizio Sanitario di Regione Lombardia.

## Criteri per l'accesso alle prestazioni

La richiesta di informazioni e la richiesta di accesso al servizio può essere formulata e trasmessa di persona oppure telefonicamente, contattando il Servizio di Accoglienza (vds pag. 10 per orari e contatti), da un familiare, dal medico di medicina generale, dai medici ospedalieri, dai servizi sociali, dalla persona interessata o dal servizio di dimissione protetta.

La procedura di attivazione del servizio prevede:

- la scelta dell'ente erogatore da parte del cittadino, a partire dall'elenco delle strutture accreditate a disposizione del medico di medicina generale, della struttura ospedaliera o dell'ASST;
- la presentazione al Servizio Accoglienza di una breve scheda clinica e di una richiesta redatta su ricettario regionale a cura del medico di medicina generale o del medico referente ospedaliero/territoriale;
- colloquio per la presa in carico a seguito del quale il servizio provvederà, nei termini previsti dalla normativa vigente, ad effettuare la prima visita domiciliare di presa in carico da parte del medico e dell'infermiere e a predisporre il *Piano Assistenziale Individuale* (PAI).

## La presa in carico

La presa in carico e quindi l'accesso al servizio è diretto ed avviene con tempestività, normalmente entro un massimo di 48 ore.

La presa in carico a domicilio prevede la verifica di alcuni prerequisiti, in carenza o assenza dei quali non è possibile l'avvio e l'appropriata erogazione del servizio.

La normativa di riferimento prevede, pertanto, alcuni criteri di esclusione che vengono valutati in fase preliminare dal Servizio di accoglienza dell'UCP-DOM:

- espressione di una chiara volontà ostativa da parte del malato e/o del nucleo familiare;
- impossibilità di garantire la presenza giornaliera continuativa, al domicilio della persona assistita, di un *Caregiver* o almeno di un familiare dotato di autonomia decisionale e ritenuto adeguato a supportare l'équipe durante il percorso assistenziale domiciliare;
- giudizio del *Case Manager/Care Manager/Referente clinico* sulla impossibilità di garantire al domicilio un adeguato livello assistenziale, in considerazione dei bisogni sanitari e socioassistenziali, soprattutto in riferimento alla necessità di assistenza infermieristica e/o di supporto da parte di personale socio-sanitario per più ore al giorno;
- presenza di evidenti impedimenti logistico-strutturali-igienici per l'erogazione delle cure al domicilio, in base alla valutazione del *Case Manager*;
- presenza di gravi motivazioni psico-socio-economiche.

Inoltre, possono costituire criteri di esclusione, l'ambito territoriale di riferimento, oppure aspetti organizzativamente non conciliabili con le caratteristiche che l'erogazione del servizio deve avere (per esempio l'impossibilità di gestire la **pronta disponibilità** secondo i criteri normativi, ossia la raggiungibilità del domicilio della persona assistita entro 30 minuti).

La presa in carico prevede il coinvolgimento del Medico di Medicina Generale (MMG) e Pediatra di Libera Scelta (PLS) che può prendere parte all'équipe assistenziale secondo quanto previsto dal *Piano Assistenziale Individuale* (PAI).

# Il Servizio di cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM)

## Servizio di Accoglienza

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

Gli orari di apertura al pubblico sono:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.30.

Il numero telefonico di riferimento è 039 235991.

Al momento dell'attivazione del servizio, alla persona assistita, l'équipe consegna il materiale informativo che riporta:

- la modalità di attivazione della reperibilità sanitaria nelle 24 ore ed i relativi recapiti telefonici;
- il recapito telefonico e gli orari di attività della segreteria della Centrale Operativa del Servizio;
- la composizione dell'équipe medico infermieristica assegnata.

## Modalità di erogazione del servizio e prestazioni erogate

Le Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM) garantiscono:

- interventi di base e interventi specialistici definiti sulla base della differente intensità assistenziale, necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni delle persone assistite e delle loro famiglie;
- pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, per entrambi i livelli assistenziali (base e specialistico);
- il supporto consulenziale alle strutture residenziali per anziani e disabili al fine di garantire agli ospiti le necessarie Cure Palliative.

L'attività di assistenza prevede, pertanto, le seguenti attività:

- visite programmate dal lunedì al venerdì da parte del medico, dell'infermiere e dell'OSS;
- reperibilità telefonica per le urgenze, erogata in modo continuativo (notturna, prefestiva e festiva), a cui può seguire un eventuale intervento domiciliare;
- supporto telefonico da parte del personale sanitario e assistenziale di riferimento;
- supporto psicologico, socio assistenziale e, a richiesta, anche spirituale
- visite specialistiche, secondo necessità, da parte del Geriatra, del Chirurgo Generale, del Nefrologo e dell'Anestesista.

## L'équipe multidisciplinare

Le prestazioni sono erogate da un'équipe multidisciplinare composta da: Medici palliativisti, Infermieri, Psicologi ed Operatori Socio Sanitari (OSS); sono inoltre assicurati i profili professionali del Fisioterapista, della Dietista e dell'Assistente sociale, attivabili in funzione dei bisogni delle persone ed in base al *Piano Assistenziale Individuale (PAI)*.

L'équipe multidisciplinare del servizio CP-DOM della Fondazione Don Gnocchi comprende anche la figura dell'assistente spirituale. Ogni professionista è identificabile tramite cartellino di riconoscimento.

Per ogni persona assistita sono individuati il medico palliativista di riferimento, responsabile del programma diagnostico-terapeutico e punto di riferimento sia della persona assistita, sia del suo nucleo familiare ed il personale sanitario (medico e infermiere) di riferimento, al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la sua famiglia.

L'infermiere ricopre anche il ruolo di **Case Manager**; coordina quindi il percorso individuale della persona assistita e del suo nucleo familiare ed è il referente della continuità del percorso stesso.

## Orari e programmazione del servizio

Gli interventi del servizio di Cure Palliative a Domicilio, programmati e articolati in base ai contenuti del *Piano Assistenziale Individuale (PAI)*, garantiscono la copertura 7 giorni su 7, per 10 ore al giorno dal lunedì a venerdì e per 6 ore al giorno il sabato e i giorni festivi.

La pronta disponibilità medica e infermieristica è garantita sulle 24 ore, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al Caregiver, sempre in funzione dei contenuti del *Piano Assistenziale Individuale (PAI)*.

La pronta disponibilità garantisce l'intervento, normalmente, entro 30 minuti dalla richiesta.

# Il Servizio di cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM)

## Definizione e gestione della lista d'attesa

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari non prevede la definizione e la gestione di una lista d'attesa. Come specificato in precedenza l'accesso al servizio è diretto ed avviene normalmente in tempi rapidi (72 ore massimo); la prima visita entro 48 ore dal colloquio di presa in carico.

Se non fosse possibile prendere in carico una nuova richiesta, in funzione per esempio della collocazione sul territorio del domicilio della persona da assistere, il *Servizio di Accoglienza* inviterà il richiedente a rivolgersi ad altro ente gestore presente sul territorio.

## Dimissioni, sospensione del servizio e trasferimento dell'assistito

Le persone prese in carico dal servizio di Cure Palliative hanno bisogni complessi ad alto assorbimento di risorse assistenziali, ma a basso consumo di risorse diagnostiche e terapeutiche.

Si tratta di persone che a seguito dell'accesso in un percorso di Cure Palliative, difficilmente si spostano da un nodo erogativo all'altro; sono peraltro possibili variazioni anche improvvise dell'intensità assistenziale che danno luogo a bisogni variabili in un tempo limitato.

Più frequentemente si assiste invece a passaggi da un setting all'altro, all'interno di un unico percorso assistenziale di Cure Palliative.

Infatti, in qualsiasi momento, la persona assistita (o il suo familiare) può richiedere la sospensione o la dimissione dal servizio, comunicandolo al medico/infermiere referente o richiedendo il modulo di revoca al Servizio Accoglienza.

La Rete Locale di Cure Palliative favorisce una presa in carico proattiva della persona in dimissione dalle Unità di offerta del Sistema sanitario per acuti, sub acuti e del Territorio, supportando la famiglia durante tutto il percorso assistenziale.

## Richiesta e rilascio della documentazione socio sanitaria

Con richiesta scritta, mediante apposito modulo, la prima copia del Fascicolo socio assistenziale e sanitario (FaSAS), o parte di esso, può essere richiesta dagli aventi diritto via e-mail all'indirizzo [info.monza@dongnocihi.it](mailto:info.monza@dongnocihi.it),

La documentazione sarà disponibile per il ritiro entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta presso la segreteria del Centro.

# Tutela e Partecipazione

## L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

- fornire informazioni agli utenti su servizi e prestazioni erogate
- ricevere osservazioni, proposte, reclami ed encomi.

L'URP promuove, inoltre, iniziative mirate ad ottimizzare la qualità dei servizi, a migliorare il rapporto con gli ospiti allo scopo di migliorare sempre la personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza e ad orientare la domanda.

### L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è attivo:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle 16.00.  
Il numero di telefono è 039 23599231.

## Consenso informato alle cure

Il consenso informato è l'espressione della volontà della persona assistita che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico previsto. Il consenso informato viene raccolto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra il curante e l'assistito; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute. Il consenso informato deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica. Nel caso in cui l'intervento sia necessario o urgente per la sopravvivenza del paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il medico può operare in stato di necessità. La persona sarà comunque informata appena recuperato lo stato di coscienza. Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

## Comunicazione con gli utenti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi e nelle modalità di erogazione, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le diverse modalità disponibili: revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi pubblicata sul sito WEB dell'Ente Gestore), comunicazioni in forma scritta, pubblicazioni sul Portale della Fondazione Don Gnocchi ([www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)) alla pagina dedicata al Centro Santa Maria delle Grazie di Monza.

# Standard di qualità

## Standard di accreditamento

Il Servizio di Cure Palliative è autorizzato all'esercizio e accreditato da Regione Lombardia, attraverso l'attività di verifica del possesso dei requisiti richiesti da parte dell'ATS competente per territorio.

ATS Brianza svolge, inoltre, attività di verifica e controllo per il mantenimento degli applicabili requisiti di esercizio e accreditamento. Tali attività di verifica e di controllo sono riferite anche all'appropriatezza delle prestazioni erogate.

## Customer Satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dagli operatori del servizio UCP-DOM; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento e affissi nei locali della Centrale Operativa del Servizio di Cure Domiciliari (Centro S. Maria delle Grazie).

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

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

Si invitano gli utenti a restituirlo compilato e in busta chiusa ai referenti del Servizio.

## Formazione continua del personale (dipendenti e liberi professionisti)

L'Ente Gestore definisce, con frequenza annuale, un piano di formazione e aggiornamento del personale per assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori.

I contenuti del piano di formazione vengono definiti sulla base delle esigenze specifiche per l'utenza assistita.

Attenzione particolare viene riservata, anche in funzione della missione dell'Ente Gestore, alle tematiche relative all'umanizzazione delle cure.

Per il personale che opera in libera professione, l'Ente Gestore, verifica ed acquisisce la documentazione comprovante la formazione e l'aggiornamento svolti in relazione all'attività prestata.

## Trattamento dei dati personali e riservatezza (Privacy)

Il Centro assicura che la raccolta e gestione dei dati personali dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personalni.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Utente.

Si ribadisce che è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione.

Si configura, inoltre, come grave violazione al Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché alla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personalni, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.



# Diritti e doveri degli assistiti (per servizi a domicilio)

## I diritti della persona assistita

### Rispetto della dignità umana

La persona ha diritto di ricevere cure premurose e assistenza, sempre nel rispetto delle proprie convinzioni religiose e/o filosofiche.

### Informazione e consenso al trattamento sanitario

La persona ha diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili in merito alla propria condizione di salute, alla diagnosi, alle terapie proposte, alla prognosi, nonché alla possibilità di indagini e trattamenti alternativi.

Ha diritto, inoltre, a poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura; a tal proposito tutto il personale che opera a domicilio porta un cartellino identificativo che riporta nome e qualifica.

Nei casi in cui non fosse possibile l'identificazione, l'utente può segnalare il problema alla Direzione Sanitaria del Centro.

### Consenso informato

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

### Riservatezza

La persona assistita al proprio domicilio ha diritto al rispetto e alla riservatezza. La conoscenza del suo stato di salute è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale e al rispetto della vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali. Il personale sanitario assicura la propria disponibilità al colloquio con i congiunti, in fasce orarie prestabilite e rese note in precedenza.

### Reclami ed encomi

Il cittadino ha il diritto di esporre un reclamo, nel momento in cui si ritiene parzialmente soddisfatto o insoddisfatto del servizio ricevuto. I reclami eventualmente ricevuti saranno esaminati da parte della Direzione del servizio e, alla persona che l'ha esposto, sarà fornito un riscontro entro un tempo massimo di 30 giorni.

Ugualmente prevista è la possibilità di trasmettere il proprio apprezzamento per il servizio ricevuto.

## I doveri della persona assistita

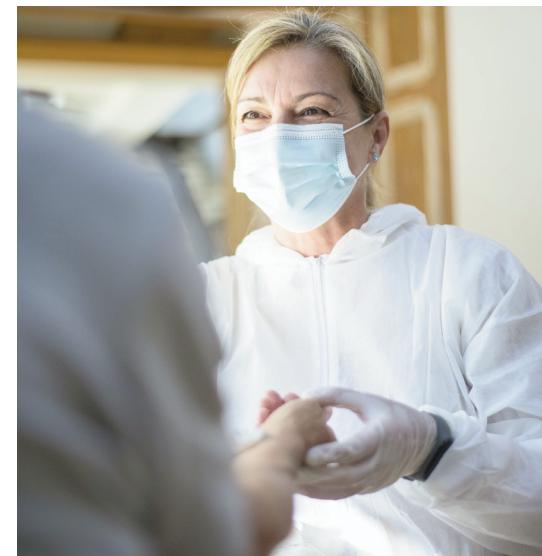
### Responsabilità e collaborazione

La persona assistita ed il suo *Caregiver*, durante il periodo di presa in carico, sono invitati ad avere un comportamento sempre responsabile, caratterizzato dalla volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni inutilmente ed ulteriormente critiche, nel corso delle visite da parte degli Operatori. Devono inoltre fornire informazioni complete e precise sulla condizione di salute della persona assistita e sulla sua evoluzione. Sono inoltre chiamati a comunicare, sempre per tempo, eventuali imprevisti che possano incidere sulla programmazione delle attività a domicilio (ricoveri in Ospedale, visite strumentali, ecc.).

### Rispetto

La persona assistita ed il suo *Caregiver* sono responsabili dei farmaci e degli ausili loro forniti. Gli ausili, in particolare, dovranno essere utilizzati secondo le indicazioni fornite dagli Operatori.

Si specifica inoltre che, eventuali farmaci forniti al domicilio, dovranno essere conservati, utilizzati ed eventualmente smaltiti secondo le indicazioni dagli Operatori e sotto l'esclusiva responsabilità del Caregiver.







**Sede Legale - Presidenza - Direzione Generale:**

20162 MILANO

via C. Girola, 30 (tel. 02 40308.900 - tel. 02 40308.703)

**Consiglio di Amministrazione:**

Vincenzo Barbante (*presidente*),

Rocco Mangia (*vice presidente*),

Mariella Enoc, Carmelo Ferraro,

Andrea Manto, Luigi Macchi,

Marina Tavassi

**Collegio dei Revisori:**

Adriano Propersi (*presidente*),

Silvia Decarli, Claudio Enrico Polli

**Direttore Generale:** Francesco Converti

**Centro**

**S. MARIA DELLE GRAZIE**

via Montecassino 8

20052 MONZA

Tel. 039 235991

Fax 039 23599400

E-mail: [info.monza@dongnocchi.it](mailto:info.monza@dongnocchi.it)

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