

# **CARTA DEI SERVIZI PARTE GENERALE**



**AREA TERRITORIALE NORD**

**CENTRO MULTISERVIZI LEGNANO**

**Via Galileo Ferraris, 30  
Legnano (MI)**

Ed.: Rev. 0 Aprile 2025

*“Amis, ve raccomandì la mia baracca...”*

*“Amis, ve raccomandì la mia baracca ...”*

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

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

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

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

**Don Vincenzo Barbante**

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS

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

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

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

*La Carta è resa disponibile ai cittadini presso i Servizi e pubblicata sul portale della Fondazione Don Gnocchi nella pagina dedicata al Centro Multiservizi di Legnano.*

## CENNI STORICI

---

Costruito tra il 1920 e il 1927, gli edifici che oggi ospitano il Centro Multiservizi con il relativo parco, facevano parte di un complesso ospedaliero il sanatorio "Regina Elena" per la cura della tubercolosi di cui il Parco ex - ILA costituisce l'area verde. Venne costruito nei pressi dei Colli di Sant'Erasmo, zona adatta a tale scopo grazie alla maggiore elevazione altimetrica rispetto alle zone circostanti. L'area occupa una superficie di circa 80.000 metri quadrati. Negli anni '80, gli edifici furono ristrutturati e recuperati per altre attività a cura dell'ANFASS. Nel 2007, la gestione della struttura è stata affidata alla Fondazione Don Gnocchi, nell'ambito di un progetto di riqualificazione del Centro. Attualmente l'area è divisa in zone: una affidata dal Comune in comodato alla Fondazione Don Gnocchi e all'ASST Ovest Milanese per ospitare sedi di servizi socio sanitari; una di competenza comunale in parte dedicata ad ospitare sedi e attività di alcune associazioni di volontariato. La parte restante è destinata a Parco pubblico. OGGI al suo interno Il Centro Multiservizi - Don Gnocchi comprende: un Centro Diurno per persone con Disabilità (CDD), una Residenza Sanitaria per persone con Disabilità (RSD), un Centro Diurno Continuo per utenti minori (CDC) e un Servizio di Riabilitazione Territoriale.

## IL CENTRO OGGI

### Sede ed accesso principale

Centro Multiservizi di Legnano

Via Galileo Ferraris, 30

20025 Legnano (Milano)

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



### Numeri telefonici di maggior interesse

Centralino IRCCS S. M. Nascente (MI)	02 403081
Direzione Milano IRCCS S.M. Nascente	02 40308226
Direzione Servizio Socio-Educativo (MI)	02 40308320/321
Segreteria Centro Diurno Continuo (CDC)	0331 453412
Residenza Sanitaria per persone con Disabilità (RSD)	0331 455071
Centro Diurno per persone con Disabilità (CDD)	0331 590256
Segreteria Ambulatorio di Legnano	0331 451975

### Principali indirizzi e-mail

Info: [info.multiservizilegnano@dongnocchi.it](mailto:info.multiservizilegnano@dongnocchi.it)

Direzione: [direzione.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:direzione.mi.smnascente@dongnocchi.it)

Direzione Servizio Socio-Educativo (MI): [serv.soc.edu@dongnocchi.it](mailto:serv.soc.edu@dongnocchi.it)

Ambulatorio: [ambulatorio.legnano@dongnocchi.it](mailto:ambulatorio.legnano@dongnocchi.it)

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

---

Il Centro Multiservizi afferisce alla struttura organizzativa denominata Area Territoriale Nord della Fondazione Don Carlo Gnocchi.

Direttore Area Territoriale Nord	<b>Antonio Troisi</b>
Direttore Sanitario	<b>Andrea Labruto</b>
Responsabile di Struttura	<b>Monica Garagiola</b>
Responsabile Medico	<b>Guido Abele Ronchi</b>
Responsabile Serv. Neuropsichiatria Infantile	<b>Anna Cavallini</b>
Responsabile Medico Ambulatori Territoriali	<b>Elena Corbella</b>
Responsabile Serv. Socio Educativo	<b>Elena Morselli</b>
Responsabile SITREA	<b>Francesca Clapis</b>

## L'ATTIVITA' SANITARIA E SOCIO - SANITARIA

---

Il Centro Multiservizi propone le seguenti unità di offerta, descritte in altrettante Carte dei Servizi:

- **Residenza Sanitaria per persone con Disabilità (RSD)**
- **Centro Diurno per persone con Disabilità (CDD)**
- **Riabilitazione in Ciclo Diurno Continuo per minori (CDC)**
- **Ambulatori di Riabilitazione per adulti e minori**

## FIGURE PROFESSIONALI che operano nel Centro

---

Medici specialisti in: Neuropsichiatria Infantile, Fisiatria, Ortopedia, Neurologia; Neuropsicologi, Psicologi, Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti della Neuropsicomotricità, Educatori Professionali, Terapisti Occupazionali, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio Assistenziali, Assistente Sociale, Amministrativi, Coordinatori.

### Identificazione del personale

Gli operatori indossano la divisa che ne contraddistingue la mansione e sono identificabili attraverso l'etichetta che ne riporta le generalità e la qualifica:

Professione	Divisa
MEDICI	camice bianco
COORDINATORE	casacca bianca, profilo blu
INFERMIERI	casacca bianca, profilo giallo
OPERATORI DI ASSISTENZA (OSS, ASA, AUSILIARI)	casacca bianca, profilo verde
EDUCATORI PROFESSIONALI	casacca bordeaux
TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE	casacca bianca, profilo azzurro

## INFORMAZIONI UTILI

### Continuità assistenziale

In caso di trasferimento o dimissione del paziente presso altra Unità d'Offerta della Fondazione Don Carlo Gnocchi o di diverso Ente Erogatore, al fine di garantire il processo di continuità assistenziale, verrà redatta una lettera di dimissione. Il paziente o il familiare/care giver potranno richiedere, inoltre, una relazione dettagliata con la descrizione del percorso effettuato. La Fondazione si rende disponibile a definire un raccordo tra gli specialisti dell'Unità di Offerta del Centro e quelli della struttura ricevente al fine di facilitare il percorso di inserimento dell'assistito.

### Accesso agli atti

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia, 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 rivolgersi al coordinatore della struttura. I tempi di consegna sono di 30 giorni lavorativi.

La prima copia di Cartella Clinica/FASAS è gratuita.

Seconda copia e successive:

- Copia FaSAS: Il costo della copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario è di € 50,00 fino a 150 fogli; ogni eccedenza da 1 a 50 pagine (oltre le 150), ha un costo aggiuntivo di € 15,00. La copia di estratti del fascicolo, fino a 50 pagine, ha un costo di € 30.00.
- Copia Cartella Riabilitativa Ambulatoriale o Domiciliare Euro 15
- Copia Cartella Ambulatoriale Riabilitativa Età Evolutiva Euro 30

### Fumo

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3 così come modificato dall'art. 24 del D.Lgs. n. 6 del 12 gennaio 2016, è fatto divieto di fumare in tutti i locali



interni/esterni dell'Istituto, fatte salve le aree fumatori individuate ed indicate da idonea cartellonistica. Il divieto è esteso a tutto l'arco della giornata, 24 ore su 24 ed a tutti i mezzi di fumo, comprese le sigarette elettroniche ed è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

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

## Privacy

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

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

## Prevenzione incendi

Il Centro rispetta tutte le norme di prevenzione degli incendi; in ogni setting è esposto il piano di evacuazione in caso di emergenza. È inoltre disponibile ulteriore documentazione informativa sulle norme di sicurezza, da richiedere al responsabile della sicurezza.

## Volontariato

Il volontariato rappresenta da sempre una delle risorse fondamentali della Fondazione Don Gnocchi. I volontari - per i quali sono promossi appositi corsi di formazione e aggiornamento - collaborano con il personale dei Centri, offrendo anche un supporto indispensabile alle famiglie. Fedele ai valori e al messaggio del beato don Gnocchi, la Fondazione riconosce nel volontariato un eccezionale strumento pedagogico che, mentre viene incontro a bisogni reali della società, educa le persone a vivere in modo generoso e responsabile.

## **Comunicazione con gli utenti**

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

## **Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)**

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

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

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

Recapiti: 02/40308287 - [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)

## **Servizio Sociale**

Il Servizio Sociale risponde alla necessità di garantire un processo di cura che non si espliciti solo attraverso un modello strettamente clinico ma che fornisca anche un insieme di prestazioni ed interventi sociali necessari alla persona nella sua individuale complessità.

L'Assistente Sociale accoglie la segnalazione di intervento dal reparto, dalla persona stessa, da un suo familiare o care-giver, dal servizio sociale territoriale e da altri operatori.

L'attività del Servizio Sociale si realizza attraverso i seguenti interventi: consulenza Sociale, lavoro di Rete, Dimissioni Protette.

## **Assistenza religiosa**

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

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



### **Tirocinanti**

Nel Centro e negli ambulatori del Servizio di Riabilitazione Territoriale è prevista la presenza di studenti e tirocinanti frequentanti corsi di laurea dell'Università degli Studi e Scuole di Formazione professionale, regolata da appositi accordi.

### **Formazione Continua**

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

## I DIRITTI DELL'ASSISTITO

---

### **Rispetto della dignità umana**

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

### **Informazione e consenso sui trattamenti sanitari**

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

### **Riservatezza**

Il paziente durante il ricovero ospedaliero ha diritto al rispetto della riservatezza. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale.

Il personale sanitario assicura la propria disponibilità al colloquio con i congiunti del paziente anche in fasce orarie prestabilite e rese note.

### **Accesso ai documenti sanitari personali**

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

### **Segnalazioni, Reclami, Suggerimenti**

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

## **I DOVERI DELL'ASSISTITO**

---

### **Responsabilità e collaborazione**

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

### **Informazione**

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

### **Rispetto**

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

### **Diritto alla Privacy e tutela dell'immagine**

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

### **Sicurezza**

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

## **LA QUALITÀ**

---

Il Centro ha ottenuto il Certificato UNI EN ISO 9001.

Tutte le strutture e gli operatori della Fondazione Don Gnocchi, ai diversi livelli, sono impegnati a promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi prestati con il fine di soddisfare i bisogni sia espressi che impliciti degli utenti e garantire elevati livelli di efficienza gestionale e organizzativa.

In coerenza con i principi, i valori, la missione e le politiche dell'organizzazione, le strutture della Fondazione si impegnano a garantire:

- *la presa in carico globale della persona assistita*
- *la continuità delle cure e dell'assistenza*
- *la personalizzazione del progetto riabilitativo e la sua condivisione con l'utente/paziente*
- *l'appropriatezza delle prestazioni e dei percorsi di cura erogati e il loro continuo aggiornamento in relazione alle nuove evidenze scientifiche*
- *il continuo aggiornamento del personale impiegato*
- *l'attenzione alla sicurezza delle cure e della struttura onde prevenire danni ad ospiti, utenti e visitatori*
- *la comunicazione, puntuale e trasparente, con assistiti e parti interessate.*

### **Customer Satisfaction**

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dalle unità di offerta del Centro; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni

di riferimento, ove previsto, e resi disponibili ai cittadini, in forma aggregata, mediante affissioni negli spazi identificati presso i servizi.  
Gli esiti delle indagini sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

## **CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE**

---

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

### **Principi generali**

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

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

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

### **Principi di contabilità**

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

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

### **Comportamento durante il lavoro**

- Il dipendente svolge la propria opera con impegno e costanza, attendendo quotidianamente e con solerzia alle mansioni ed agli incarichi affidatigli.
- Il comportamento del dipendente è volto a stabilire rapporti di fiducia e collaborazione tra la Fondazione ed i soggetti interessati, a qualunque titolo, all'attività da essa svolta. A tal fine il dipendente manifesta disponibilità e cortesia usando un linguaggio semplice, motivando le risposte e cooperando con riservatezza con quanti sono interessati al lavoro degli uffici.

- Nel fruire dei beni e dei servizi a disposizione per il suo lavoro, il dipendente dovrà, in ogni momento, essere in grado di giustificarne l'uso come conforme al corretto esercizio della propria attività professionale, evitando sprechi ed impieghi inefficienti degli stessi.
- In conformità ai principi contenuti nel Codice di Deontologia Medica del 16/12/2006, i rapporti contrattuali tra Medici e Fondazione debbono improntarsi a criteri di appropriatezza, efficacia ed efficiente utilizzo delle risorse e non possono determinare, neppure in via indiretta, situazioni di conflitto di interessi, con riferimento ad aspetti sia economici che di beneficio per la progressione della qualifica e della carriera.

### **Comportamento nella vita sociale**

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

### **Doveri di imparzialità e di disponibilità**

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

### **Divieto di accettare doni o altre utilità**

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

### **Obbligo di riservatezza**

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

### **Congruietà dei ricoveri e delle prestazioni**

- I ricoveri e, in genere, la individuazione del tipo di prestazioni da erogare, devono essere disposti e conclusi esclusivamente in funzione di esigenze o bisogni degli assistiti in corrispondenza alle attività proprie della Fondazione.

- Qualora si accerti che i ricoverati non necessitano delle prestazioni erogabili dalla Fondazione, il personale addetto all'assistenza dovrà immediatamente segnalare tali condizioni e circostanze, accertate dai Responsabili di riferimento, al fine di
- consentire la valutazione della dimissione e l'assunzione dei relativi provvedimenti.
- Dovranno essere pertanto segnalati ai responsabili di riferimento tutte le circostanze che possano esprimere la tendenza di congiunti o di terzi a favorire o protrarre il ricovero, in vista di attività di riduzione della condizione di piena libertà ed autonomia delle persone interessate.

### **Rapporti con gli utenti**

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

### **Prestazioni a tariffa**

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

### **Prestazioni a rendiconto**

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



## **Esposizione e fatturazione delle prestazioni**

- Tutti coloro che, a qualunque titolo, svolgono la loro attività nella Fondazione, si impegnano, nei limiti delle rispettive competenze, così come determinate dal C.C.N.L., dall'Accordo Nazionale per i medici libero-professionisti, da contratti con associazioni professionali o singoli sanitari, e dai Regolamenti interni, ad operare per rispettare quanto stabilito dal D.P.R. 1/3/1994 in G.U. (suppl. ord.) n. 171 del 23/7/1994, punto 8, e. 5, n.° 1 e segg., in materia di finanziamento delle attività sanitarie, socio-sanitarie, socio-assistenziali, di ricerca e di formazione, al fine di evitare i possibili incentivi "perversi" tipicamente associati al sistema di remunerazione a prestazione.
- È vietato, in particolare:
  - fatturare prestazioni o servizi non effettivamente erogati;
  - fatturare utilizzando codici di D.R.G. o di tariffa che prevedono un livello di pagamento maggiore rispetto al codice di D.R.G. o alla tariffa corrispondenti alle prestazioni erogate;
  - erogare prestazioni ambulatoriali in connessione con ricoveri, in quanto prestazioni ricomprese in quelle già da erogarsi a causa del ricovero;
  - duplicare la fatturazione per una medesima prestazione;
  - omettere l'emissione di note di credito qualora siano state fatturate, anche per errore, prestazioni in tutto od in parte inesistenti o non finanziabili.

## **Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori**

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

### Principi fondamentali della Carta dei Servizi

Nell'erogazione di servizi e prestazioni l'Ente si impegna a rispettare i principi fondamentali di ogni Carta dei Servizi di struttura sanitaria:

- EGUAGLIANZA intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.
- IMPARZIALITÀ in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.
- CONTINUITÀ ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico.
- DIRITTO DI SCELTA secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.
- PARTECIPAZIONE quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

### Tutela della Privacy

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

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

### Consenso informato alle cure

Il consenso informato è l'espressione della volontà del paziente che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il consenso informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale

relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.

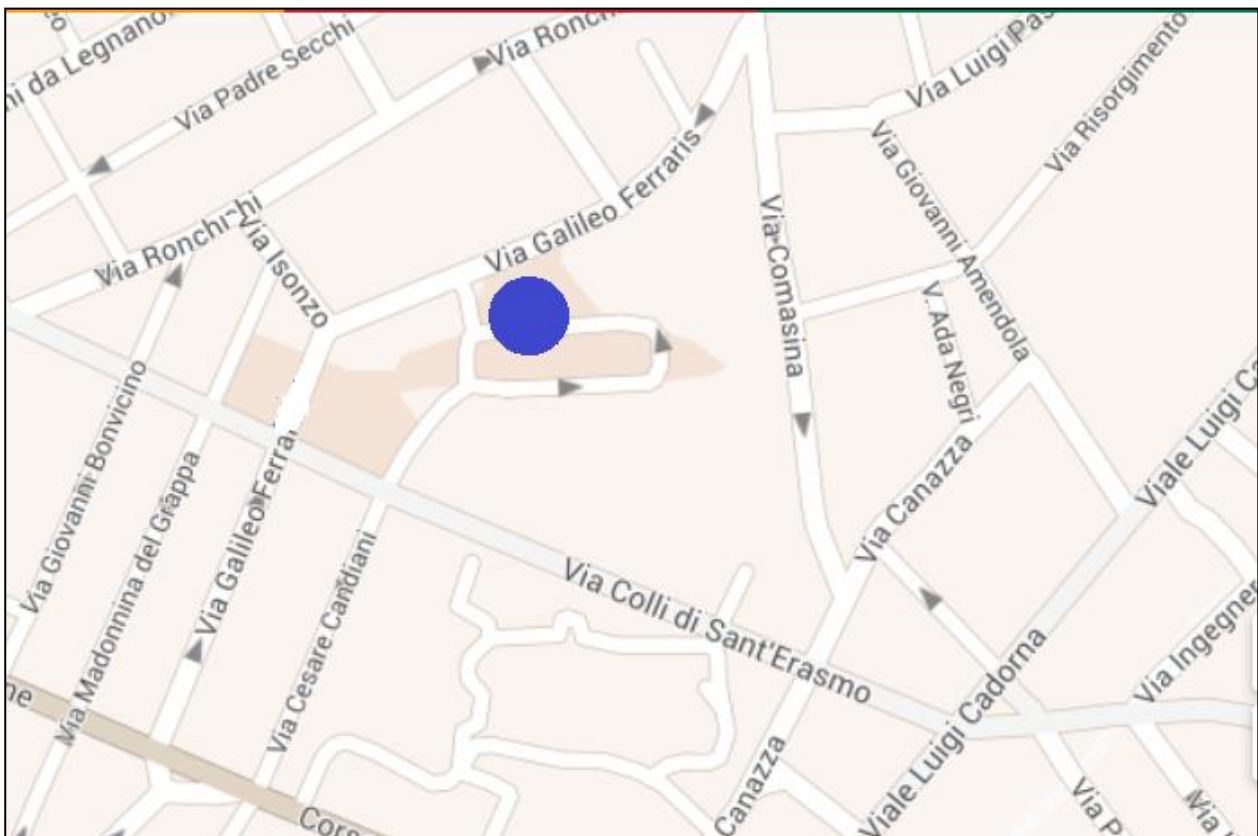
Il consenso informato alle cure deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica.

Il consenso informato alle cure può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

## COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

### Autostrada A8:

Uscita Legnano, direzione viale Luigi Cadorna.



*La Carta dei Servizi del Centro Multiservizi di Legnano è composta da una "Parte Generale", che presenta la struttura ed i cui contenuti descrivono i principali processi clinici, gestionali, amministrativi che sottendono all'erogazione delle attività, e carte specifiche, descrittive delle Unità di Offerta; la Carta Generale riporta anche le indicazioni normative, i diritti ed i doveri della struttura e dei cittadini, i progetti di sviluppo e della qualità che ispirano l'organizzazione. La Carta è resa disponibile ai cittadini presso i Servizi e pubblicata sul portale della Fondazione Don Gnocchi nella pagina dedicata al Centro Multiservizi di Legnano*