



**Fondazione
Don Carlo Gnocchi**



**Centro
S. MARIA AL MARE
Salerno**

CARTA DEI SERVIZI

| | |
|---|---------|
| “Amis, ve raccomandandi la mia baracca...” | pag. 3 |
| <hr/> | |
| Il Centro “S. Maria al Mare” | |
| <hr/> | |
| ● Cenni storici | pag. 5 |
| ● La struttura | pag. 6 |
| ● La Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare | pag. 8 |
| ● Il Presidio ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale | pag. 10 |
| CoE-REHAB- Centro di Eccellenza per la Riabilitazione Robotica | pag. 11 |
| ● Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) | pag. 13 |
| ● Impegni e programmi per la qualità | pag. 14 |
| ● Altri servizi | pag. 16 |
| ● Informazioni utili | pag. 17 |
| ● Diritti e doveri degli assistiti | pag. 18 |
| <hr/> | |
| I Centri della Fondazione Don Gnocchi | pag. 20 |
| <hr/> | |

La Carta dei Servizi del Centro “S. Maria al Mare” di Salerno è periodicamente revisionata per il costante aggiornamento degli standard di qualità.
Edizione marzo 2026.
 La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all'indirizzo www.dongnocchi.it

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

“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.

Don Vincenzo Barbante
 Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi



Il Centro S. Maria al Mare

Gentile signora, egregio signore,

don Carlo Gnocchi, l'indimenticato “papà dei mutilatini” proclamato Beato il 25 ottobre 2009 da Papa Benedetto XVI, ebbe l'idea di estendere le attività della Fondazione anche nel Mezzogiorno d'Italia, avviando, nell'immediato dopoguerra, le attività del Centro “S. Maria al Mare” di Salerno. La struttura, da oltre sessant'anni, opera all'avanguardia e con un'elevata qualità nell'erogazione di trattamenti riabilitativi specifici riguardanti principalmente l'ambito della neuropsichiatria infantile e della neurologia. Rilevante è anche la competenza acquisita nel trattamento dei disturbi di apprendimento e nell'elaborazione di strategie didattiche che prevedono l'utilizzo di moderni strumenti audiovisivi.

Fulcro della nostra attenzione sono la persona e la sua dignità. La presa in carico globale della persona consente infatti ai nostri operatori di occuparsi di tutte le problematiche connesse alla patologia, anche quelle secondarie all'evento lesivo, esaltando le risorse di ciascun paziente al fine di permettere il raggiungimento della massima autonomia possibile. Oltre che abilitare e riabilitare, ci adoperiamo per fronteggiare le esigenze sempre nuove di pazienti che richiedono approcci assistenziali finalizzati al miglioramento della loro qualità della vita e al loro reinserimento sociale. Stella polare del nostro agire è don Carlo Gnocchi e il suo straordinario esempio nella promozione e realizzazione di una nuova cultura di attenzione ai bisogni dell'Uomo.

Ci auguriamo che questa Carta dei servizi La aiuti a conoscere meglio l'Opera del Beato don Gnocchi e della struttura salernitana, consolidando un rapporto di reciproca stima e soddisfazione.

Dott.ssa Anna Izzo
Direttore Area Centro Sud



Cenni storici

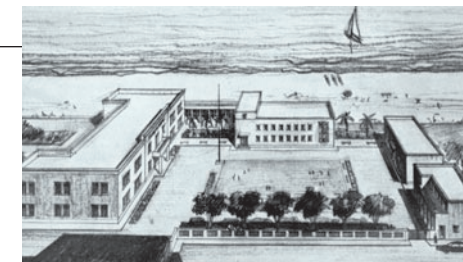
Il Collegio nell'area salernitana fu costruito dall'Opera Nazionale Invalidi di Guerra (ONIG) a Mercatello e fu affidato in gestione a don Gnocchi il 16 ottobre 1951. Il Centro fu per don Carlo la realizzazione di un sogno accarezzato da anni: l'estensione delle iniziative a favore dei mutilatini anche nell'Italia meridionale. Qui le piccole vittime della barbarie della guerra trovarono assistenza, accoglienza e scuola per la loro formazione e il loro progressivo reinserimento nella società: la grande intuizione di don Gnocchi fu infatti quella di impegnare tutte le energie e le professionalità possibili per restituire ai piccoli mutilati quanta più autonomia e indipendenza, necessarie per poter affrontare un futuro sereno. Come per tutti gli altri Centri della nascente Fondazione, don Carlo volle fosse dedicata alla Madonna: la solenne intitolazione a “S. Maria al Mare” avvenne nel giorno dell'Immacolata del 1951. In tale occasione, don Gnocchi pose nella struttura una statua della Vergine, presente ancora oggi.

Esaurita l'emergenza dei mutilatini, don Carlo negli ultimi anni di vita aprì le porte del Centro ai poliomielitici - la principale causa di morte nell'infanzia di quegli anni - e impegnò l'attività dell'Istituto verso altre forme di assistenza medico-sociale di patologie invalidanti. Nel 1960 venne inaugurato un nuovo fabbricato, destinato alle cure fisiochinesiterapiche. Nel 1966 l'assistenza si rivolse ai motulesi e neuromotulesi e dal 1974 furono presi in cura anche i pazienti con scoliosi. Nel 1978 il Centro ottenne la convenzione per l'assistenza sanitaria specifica riabilitativa. Nel 1981 venne tolto ogni limite di età per l'accoglienza delle persone bisognose di cure: il Centro ha così ampliato le proprie attività, comprendendo l'assistenza agli anziani, specie non autosufficienti.

Nel 1987 il Centro è stato iscritto all'Albo Regionale per poter erogare trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari.

Per sopperire alle mutate esigenze dell'utenza e adeguarsi alle indicazioni ministeriali, regionali e delle aziende sanitarie, il Centro ha modificato più volte le proprie strutture e la propria capacità operativa, indirizzando il patrimonio di competenze ed esperienze verso la prevenzione delle patologie invalidanti e la riabilitazione di soggetti che ne vengono colpiti.

Nell'ottobre 2014 il Centro S. Maria al Mare ha ottenuto l'accreditamento istituzionale definitivo per attività ambulatoriali di recupero e riabilitazione funzionale art. 44 L. 833/78 e di Centro di Riabilitazione ex art. 26 L. 833/78. La struttura ha attivato, inoltre, una serie di servizi in regime privato a completamento della gamma di servizi offerti in convenzione con il SSN.



Dall'alto: il progetto del Centro in una riproduzione d'epoca; don Carlo in municipio in occasione del Campo internazionale dei mutilatini d'Europa nel 1953; una camerata negli anni 60 e alcuni mutilatini in spiaggia. Nell'immagine a sinistra, la statuetta di Maria che don Gnocchi volle nella struttura e che ancora oggi si trova all'ingresso del Padiglione “C”

La struttura

Centro "Santa Maria al Mare" Fondazione don Carlo Gnocchi

Via Leucosia, 14/16

84131 SALERNO

CENTRALINO: Tel. 089 33.44.25 / 089 33.45.08 - dalle 9 alle 12.30 e dalle 15 alle 19

E-mail: info.salerno@dongnocchi.it - PEC: direzione.campania@pec.dongnocchi.eu

URP: Tel. 089 9257219 - E-mail: urpsalerno@dongnocchi.it - dalle 9 alle 12.30 e dalle 15 alle 19

Internet: www.dongnocchi.it

Struttura organizzativa

Direttore Area Centro Sud

Dott.ssa Anna Izzo

Responsabile Medico

Dott.ssa Maria Rosaria Leone

Responsabile SITREA di Area

Dott. Vincenzo Santarsiere

Responsabile CoE-Rehab

Ing. Marco Germanotta

Coordinatori Fisioterapisti

Sergio Delle Donne, Maria Rivetti

Assistente sociale - URP

Dott.ssa Rosa Barretta

Servizio Segreteria/Accoglienza

Rosa Barretta, Leonardo Mormandi

Referente per il volontariato

Daniela Barbato

Servizio Religioso

Parrocchia "Santa Maria al Mare" - Salerno

Don Gerardo Albano

Medici specialisti

Neuropsichiatra infantile

Dott.ssa Maria Rosaria Leone

Neurologo

Dott. Gianfranco Porcini

Neurologo

Dott.ssa Rosa Becci

Ortopedico

Dott. Lucio Palmiero

Fisiatra

Dott. Maurizio Nespoli

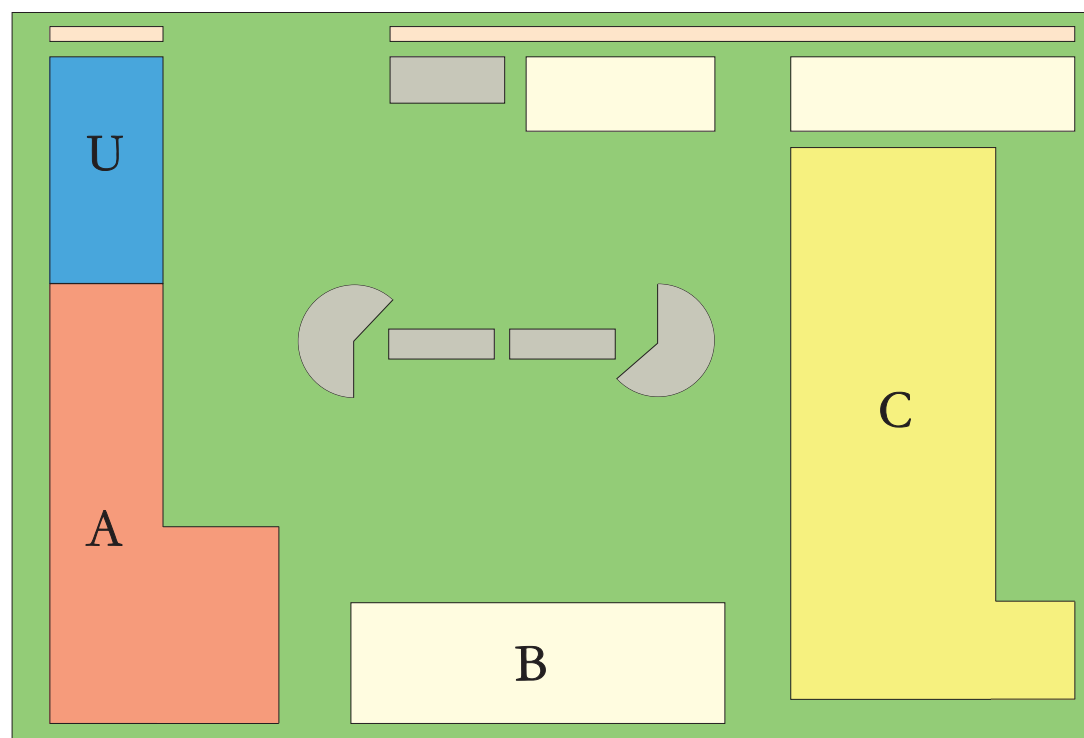
Foniatra

Dott. Attilio Covino

Psicologo

Dott.ssa Francesca Guglielmetti

Il centro è strutturato in tre padiglioni con spazio verde e ampio parcheggio. Si invita a rispettare la segnaletica e in particolare a parcheggiare esclusivamente all'interno dei posti auto contrassegnati dalle strisce. Lungo le rampe d'accesso e vicino agli ingressi è consentita la sosta solo per il tempo strettamente necessario alla discesa e alla salita dei pazienti.



PADIGLIONE A

Piano Terra Ambulatorio medico
Palestra
Sala elettromedicali
Spogliatoio
Cappella "S. Maria al Mare"
Sala di attesa

Primo Piano Sala riunioni

PADIGLIONE U

Palazzina uffici Direzione
Amministrazione
Uffici di Segreteria
Servizio Sociale
Ufficio Relazioni con il Pubblico

PADIGLIONE C

Piano Terra Coordinatore terapisti
Servizio psicologico
Ambulatori medici
Sala di terapia occupazionale
Sale di terapie
Sala di attesa

Primo Piano Sale di terapia
Sala Polivalente
Spogliatoio
Sala di attesa

PADIGLIONE B

Piano Terra Ufficio ricercatori
Sala riunioni
Resp. COE
Spogliatoi

Primo Piano Palestra robotica
Analisi del cammino
Care Lab
Spogliatoi

La Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare

Al Centro “S. Maria al Mare” possono accedere tutti coloro che richiedono cure riabilitative da svolgersi in ambito ambulatoriale e/o domiciliare, preventivamente autorizzati al trattamento dal Distretto Sanitario della Azienda Sanitaria Locale (ASL) di residenza.

La struttura è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) per prestazioni ambulatoriali e domiciliari individuali (ex art. 26 L n. 833/78), secondo le indicazioni di contenimento delle liste di attesa contenute nel Piano Regionale.

Sarà cura dell'amministrazione del centro comunicare bimestralmente la lista di attesa all'ASL di riferimento

Modalità di accesso

L'utente che necessita di prestazione riabilitativa deve richiedere al medico curante una visita per valutazione medico specialistica da parte dell'U.V.B.R. (Unità di Valutazione Bisogni Riabilitativi). In caso di valutazione positiva, il paziente riceve una prescrizione di trattamento che - a libera scelta - presenta al Responsabile Medico di uno dei Centri accreditati.

Alla prescrizione rilasciata dalla U.V.B.R. segue un piano terapeutico riabilitativo, elaborato dal Responsabile Medico del progetto riabilitativo. Di seguito l'ASL rilascia l'autorizzazione al trattamento (contratto terapeutico), con la quale è possibile accedere alle prestazioni.

L'intervento riabilitativo si realizza in seguito alla definizione dei seguenti elementi:

- progetto
- programma
- obiettivi

Il **progetto** è la cornice entro la quale svolgere l'intervento riabilitativo per il paziente e viene elaborato dall'équipe riabilitativa multidisciplinare, coordinata dal medico specialista responsabile.

Il **programma** definisce le aree di intervento specifiche, gli obiettivi a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti e la verifica degli interventi. Indica inoltre i requisiti dell'intervento stabiliti dall'équipe, realizzati dal professionista individuato secondo quanto concordato.

Gli **obiettivi** sono i risultati attesi del progetto riabilitativo individuale.



La durata prevista per le sedute terapeutiche è comprensiva dell'accoglienza del paziente e della predisposizione della sala e degli attrezzi che l'operatore utilizzerà nel corso della seduta. La frequenza settimanale è stabilita direttamente dalla ASL che rilascia l'autorizzazione.

Il lavoro di équipe è il cardine dell'attività svolta dal Centro: vengono perciò svolte frequenti riunioni con l'équipe multidisciplinare.

Di seguito le specialità attivate:

- Rieducazione Motoria
- Logopedia
- Riabilitazione respiratoria
- Tecniche cognitive e neuropsicologiche per la stimolazione delle funzioni cerebrali superiori
- Psicomotricità
- Terapia occupazionale

Accettazione Amministrativa

Gli uffici di accettazione sono aperti dal lunedì al venerdì, **dalle ore 9 alle 12.30 e dalle ore 15 alle 19 ed il sabato dalle ore 9 alle 12.30**. Per informazioni e prenotazioni è possibile contattare direttamente il servizio ai numeri: 089 33.44.25 - 089 33.45.08.

Orari dei trattamenti

L'attività riabilitativa sia ambulatoriale che domiciliare si svolge dalle ore 8:00 alle 20:00 il sabato dalle 8:00 alle 13:00. Gli orari dei trattamenti vengono concordati tra il coordinatore dei terapisti della riabilitazione con i pazienti o le loro famiglie, tenuto conto della disponibilità del Centro e delle singole esigenze. Alle sale di terapia possono accedere, tranne casi espressamente autorizzati dal Responsabile Medico, solo i pazienti. Agli accompagnatori è richiesto di accomodarsi in sala d'attesa e non allontanarsi fino a prestazione avvenuta.

La collaborazione del paziente migliora il livello di assistenza. In caso di malattia o ricovero è necessario avvisare tempestivamente i Coordinatori dei Terapisti. Eventuali assenze al trattamento devono essere comunicate in tempo utile.

Nei casi di malattia infettiva, per essere riammessi alla terapia è necessario presentare un certificato che specifichi la guarigione del paziente e la possibilità di riprendere la vita comunitaria.

Sarà cura del Centro avvisare il paziente nel caso in cui non sia possibile effettuare la terapia nel giorno prestabilito.

Il paziente è tenuto ad informare il Centro qualora abbia intenzione di rinunciare alle cure riabilitative programmate, al fine di evitare dispendio di tempo e risorse. È necessario rispettare gli orari di terapia assegnati e delle visite di controllo, per evitare disservizi e ritardi. **Il paziente puntuale aiuta la struttura a lavorare meglio e contribuisce alla buona riuscita delle terapie.**



Il Presidio ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale

Attività privata

La struttura offre una serie di servizi in regime privato:

Prestazioni riabilitative:

- Logoterapia
- Terapia occupazionale
- Psicomotricità
- Tecarterapia
- Ionoforesi
- Onde d'urto
- Elettroterapia antalgica
- Laserterapia
- Magnetoterapia

Visite specialistiche:

- Ortopedia
- Neurologia
- Neuropsichiatria Infantile
- Servizio psicologico
- Foniatria.

La Segreteria è a disposizione negli orari di apertura al pubblico per ulteriori informazioni circa la durata e il costo dei cicli terapeutici.

Terapia Occupazionale in piccolo gruppo

Per rispondere alle esigenze di socializzazione e integrazione in contesto protetto, il Centro effettua un programma teso a sviluppare autonomie personali, sociali e di adattamento socio-educativo.

Per informazioni occorre rivolgersi alla Segreteria/Accettazione negli orari di apertura al pubblico.



CoE-REHAB Centro di Eccellenza per la Riabilitazione Robotica

Presso il Centro è stato istituito il Centro di Eccellenza per la Riabilitazione Robotica (CoE-REHAB – Salerno), nell’ambito dell’Iniziativa “Fit for Medical Robotics” (Fit4MedRob), finanziata dal Ministero dell’Università e della Ricerca attraverso il Piano Nazionale per gli Investimenti Complementari (PNC) al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Il finanziamento ha reso possibile la completa ristrutturazione del padiglione B e l’acquisizione di tecnologie avanzate, consentendo la realizzazione di ambienti altamente specializzati da dedicare ad attività cliniche e di ricerca.

Il CoE-REHAB si configura come un’infrastruttura clinico-scientifica avanzata, finalizzata allo sviluppo, alla validazione e all’applicazione nella pratica clinica di modelli innovativi di riabilitazione basati sull’impiego di tecnologie robotiche e digitali. Esso rappresenta un hub integrato per la ricerca, l’innovazione e l’erogazione di trattamenti riabilitativi ad alta complessità, rispondendo alla necessità di superare i limiti dei modelli tradizionali attraverso soluzioni tecnologicamente avanzate, sostenibili e accessibili. Il Centro promuove l’integrazione tra attività clinica e ricerca, favorendo l’introduzione di soluzioni innovative nei percorsi di cura attraverso la produzione di evidenze scientifiche e lo sviluppo di protocolli riabilitativi personalizzati, in linea con i principi della medicina di precisione. In tale prospettiva, sostiene modelli organizzativi innovativi, orientati anche alla valutazione dell’impatto clinico, sociale ed economico degli interventi.

Il CoE-Rehab si rivolge a un’ampia tipologia di utenti, inclusi pazienti neurologici in età pediatrica e adulta, soggetti fragili e pazienti cronici, contribuendo allo sviluppo di soluzioni innovative quali la teleriabilitazione, la medicina preventiva e approcci integrati basati su tecnologie intelligenti. Tra gli obiettivi principali rientrano il miglioramento degli esiti clinici e della qualità di vita dei pazienti, lo sviluppo di modelli riabilitativi innovativi fruibili anche in ambito ambulatoriale e domiciliare, e la promozione dell’accesso equo alle tecnologie riabilitative avanzate.

Aree funzionali

Il Centro di Eccellenza di Salerno si articola in tre principali aree funzionali, progettate per garantire l’integrazione tra attività clinica, ricerca e innovazione tecnologica.

Palestra per la Riabilitazione Robotica e Tecnologica

La Palestra per la Riabilitazione Robotica e Tecnologica rappresenta il fulcro delle attività cliniche e sperimentali del Centro. È concepita come uno spazio ampio e altamente specializzato, dedicato all’erogazione di trattamenti riabilitativi mediante l’impiego integrato di tecnologie robotiche avanzate. La presenza di numerosi dispositivi, ciascuno orientato alla riabilitazione di una specifica funzione - arto superiore e inferiore, cammino, equilibrio e funzioni cognitive - consente di realizzare interventi riabilitativi personalizzati, capaci di agire in modo coordinato sui diversi domini funzionali. Le tecnologie impiegate permettono la rilevazione di parametri oggettivi relativi alla performance del paziente, a supporto del monitoraggio dell’evoluzione clinica e dell’adattamento del trattamento nel tempo.

La palestra integra inoltre soluzioni di teleriabilitazione, permettendo l’estensione dei percorsi terapeutici anche in ambito domiciliare e favorendo la continuità del trattamento.

CoE-REHAB

Centro di Eccellenza per la Riabilitazione Robotica

CARE Lab – Computer Assisted Rehabilitation Laboratory

Il CARE Lab è un laboratorio dedicato alla riabilitazione pediatrica tecnologicamente assistita, rivolto a bambini con deficit neuromotori e cognitivi. Si articola in due ambienti distinti: una stanza multimediale ad alta tecnologia e una stanza di controllo e supervisione. La stanza hi-tech è dotata di sistemi audio-video che consentono lo svolgimento di attività riabilitative motorie e cognitive sotto forma di giochi interattivi in un contesto di realtà virtuale semi-immersiva. L'ambiente è progettato per essere coinvolgente e stimolante, al fine di favorire la partecipazione attiva del bambino. L'attività viene monitorata attraverso sensori e dispositivi di misura integrati, che permettono la raccolta di dati quantitativi utili al monitoraggio del percorso riabilitativo. Il terapista può personalizzare le attività in base alle esigenze del paziente, mentre il sistema consente la generazione di indicatori oggettivi a supporto del follow-up clinico.

Laboratorio di Analisi del Movimento e Neurofisiologia

Il Laboratorio di Analisi del Movimento e Neurofisiologia è dedicato alla valutazione quantitativa delle performance motorie e delle modificazioni neurofisiologiche indotte dagli interventi riabilitativi, rappresentando un elemento chiave per l'integrazione tra attività clinica e ricerca. Attraverso sistemi avanzati di analisi del movimento, elettromiografia di superficie, strumenti per la valutazione del consumo metabolico ed elettroencefalografia ad alta densità, il laboratorio consente la raccolta di dati oggettivi e standardizzati. Tali misurazioni permettono di monitorare l'evoluzione funzionale dei pazienti, valutare l'efficacia degli interventi e supportare il processo decisionale clinico. Inoltre, contribuiscono allo sviluppo e alla validazione di protocolli riabilitativi personalizzati, favorendo la produzione di evidenze scientifiche a supporto dell'innovazione in ambito riabilitativo.

Responsabile: Ing. Marco Germanotta

Email: mgermanotta@dongnocchi.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) costituisce l'anello di congiunzione tra l'utente e il Centro, impegnandosi a:

- fornire informazioni agli utenti sui servizi e le prestazioni erogate;
 - ascoltare i problemi dell'utente, relativamente al rapporto con i servizi del Centro;
 - ricevere osservazioni, proposte e reclami;
 - dare immediata risposta per le segnalazioni di più semplice soluzione e predisporre l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dal regolamento interno.
 - in collaborazione con il Risk Manager, rendere partecipe i pazienti e i loro famigliari delle politiche preventive e delle azioni di gestione del rischio clinico attuate all'interno della struttura
- L'Ufficio, inoltre, promuove iniziative tese ad ottimizzare la qualità dei servizi e a migliorare il rapporto con gli utenti.

In armonia con il principio di partecipazione, l'URP ha l'obiettivo di favorire l'informazione sui servizi erogati dal Centro e sulle relative modalità di accesso.

All'informazione si accompagna l'obiettivo di garantire agli utenti l'accoglienza, per favorire una relazione che limiti i disagi, consenta di esprimere i bisogni e aiuti gli utenti, accompagnandoli e risolvendo ogni problema inerente i servizi erogati.

Mediazione culturale

Nel caso di pazienti stranieri, al fine di facilitare l'informazione e l'integrazione, l'URP provvederà a contattare il numero verde 800 210 505 attivo dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 17.00.

Orario di apertura dell'ufficio

Il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico opera dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 12.30, e dalle 15 alle 18 preferibilmente su appuntamento.

Le segnalazioni possono essere inoltrate con:

- segnalazione scritta all'Ufficio relazioni con il Pubblico;
- segnalazione telefonica (tel. 089 33.44.25 - 089 92.57.219);
- indirizzo di posta elettronica: info.salerno@dongnocchi.it
- colloquio diretto con l'operatore.

Gestione dei reclami

Il Centro “S. Maria al Mare” garantisce la tutela degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia impedito o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il reclamo, formalizzato dall'utente o dal responsabile URP, viene gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, entro 30 giorni lavorativi, provvede a rispondere alle segnalazioni direttamente o tramite l'ufficio incaricato della gestione del reclamo.

Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

L'URP garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti del Centro, attraverso la somministrazione di questionari opportunamente predisposti, i cui risultati vengono resi pubblici e costituiscono strumenti di verifica periodica al fine di un miglioramento della qualità dei servizi. La misurazione della soddisfazione dell'utente ha i seguenti obiettivi:

- permettere e promuovere un flusso di comunicazione a due vie tra il Centro e gli utenti;
- conoscere l'opinione degli utenti sulle prestazioni ricevute e sulle modalità di erogazione delle stesse, per giungere dalla condivisione delle informazioni alla costruzione di soluzioni;
- gestire le aspettative quando non eccedono le finalità dell'organizzazione.

Responsabile dell'URP: dott.ssa Rosa Barretta (tel. 089 33.44.25 - 089 92.57.219)

Impegni e programmi per la qualità

Gli impegni e i macro-obiettivi per la qualità della Fondazione Don Gnocchi sono espressi nella Carta dei valori. La politica della qualità della Fondazione trova quindi il suo fondamento nella traduzione pratica degli impegni espressi in tale Carta.

Il cardine della politica della qualità è da ricercarsi nell’approccio di presa in carico globale della persona, basato sullo spirito di servizio, sull’attenzione ai suoi bisogni, sulla capacità di gestire le fragilità, le debolezze e le sofferenze. Questo approccio distintivo è il punto di forza della Fondazione e l’elemento vincente nel confronto con i nostri competitori.

Ne discendono in particolare **tre macro-obiettivi della qualità**, comuni a tutte le attività svolte in Fondazione:

1. Promuovere la centralità della persona, salvaguardarne la dignità e valorizzarne le potenzialità

La conduzione di ogni attività e processo deve porre al centro la persona, intendendo con questo l’attenzione al cliente esterno (utente/ospite), all’utente interno e alle persone che a diverso titolo prestano la propria opera per l’organizzazione.

L’attenzione all’utente esterno si manifesta attraverso la ricerca continua nelle risposte ai suoi bisogni espliciti e impliciti di metodologie ed **approcci efficaci, appropriati e sicuri**.

L’attenzione all’utente interno si manifesta attraverso la disponibilità alla collaborazione e lo spirito di servizio e il porre l’interesse finale del risultato prima di ogni considerazione e interesse personale. L’attenzione alle risorse umane è tesa a liberare la capacità e l’iniziativa del singolo, valorizzare la capacità progettuale delle varie aggregazioni operative, dai Centri alle singole unità d’offerta.



2. Perseguire il miglioramento continuo, ricercare l’eccellenza

Lo stile di lavoro che caratterizza la Fondazione in ogni sua attività si esplicita attraverso l’individuazione di “elementi distintivi”, legati sia ai processi gestionali trasversali che a quelli di erogazione di prestazioni e servizi. Gli “elementi distintivi” devono diventare le caratteristiche operative d’azione che traducono nel fare quotidiano i principi etici, i valori e i contenuti professionali di Fondazione.

Il continuo e costante aggiornamento specifico del personale è volto a garantire contenuti e metodologie delle prestazioni basate sulle evidenze scientifiche.

3. Richiedere l’integrità dei comportamenti

L’azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla Fondazione, anche nella veste di prestatore d’opera occasionale e fornitore, deve essere improntata al rispetto delle regole interne ed esterne e all’applicazione nella pratica quotidiana dei valori che distinguono l’organizzazione.

Al fine di mantenere e migliorare i livelli di qualità, vengono attivati, da parte della Direzione, percorsi di autovalutazione e controllo interno per la verifica del rispetto degli standard professionali e degli impegni assunti (es. verifiche della qualità, audit interni, riesami).

Inoltre vengono effettuate valutazioni periodiche sulla base dei risultati raggiunti e delle evidenze risultanti dall’analisi del grado di soddisfazione dell’utenza, misurato dalla somministrazione dei questionari opportunamente predisposti.

A testimonianza dell’impegno per il miglioramento continuo, il Centro “S. Maria al Mare” ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001: 2015 dall’ente di certificazione IMQ-CSQ.

Altri servizi

Servizio di assistenza religiosa

L'assistenza religiosa, importante per il conforto spirituale degli ospiti, viene garantita a tutti coloro che ne fanno richiesta, nel rispetto delle scelte individuali. La cappella del Centro è situata all'interno del padiglione "A", al piano terra e con accesso diretto dall'esterno. Il culto è amministrato dal parroco della parrocchia "S. Maria a Mare" di Mercatello. Il programma delle celebrazioni è affisso all'ingresso della cappella.

Servizio sociale

Il Servizio si occupa di:

- mantenere i rapporti con i pazienti e loro familiari anche per informazioni di vario genere (accesso al Centro, rapporti con la scuola, ottenimento del sostegno, provvidenze economiche ed altro);
- mantenere i rapporti con il coordinatore dei terapisti della riabilitazione, psicomotricisti e logopedisti al fine di rispondere alle problematiche familiari/personali dei pazienti.
- responsabile dell'URP per raccolta reclami e segnalazioni di disagio;

L'assistente sociale è anche responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per la raccolta dei reclami e/o segnalazioni di disagio da parte dei pazienti e/o familiari.

Il Servizio sociale opera dal lunedì al venerdì:

- il lunedì dalle 10 alle 12
- il martedì dalle 17 alle 19
- il venerdì dalle 16 alle 17.30

Informazioni utili

Documentazione sanitaria

Il Centro - a richiesta dell'assistito e previa compilazione di apposito modulo - rilascia i seguenti certificati:

| Certificati | Tempi di consegna |
|--|-------------------|
| fotocopia della cartella sanitaria | 20 giorni |
| fotocopia di estratto di cartella sanitaria | 20 giorni |
| attestato delle prestazioni riabilitative in corso | 7 giorni |
| attestato delle prestazioni riabilitative effettuate | 10 giorni |

Punti di ristoro

Nei padiglioni "A" e "C" sono installati alcuni distributori automatici di snack e bevande.

Privacy

Il Centro è impegnato a garantire la privacy in base alla normativa vigente.

Prevenzione incendi

Il Centro rispetta le norme di prevenzione degli incendi secondo la normativa vigente in materia.

Fumo

Negli ambienti chiusi del Centro è categoricamente vietato fumare; va specificato, inoltre, che contravvenire a tale divieto potrebbe comportare, per la presenza di segnalatori di fumo, l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di emergenza predisposte, nonché le sanzioni amministrative previste dalla legge.

Volontariato

Il volontariato è uno strumento fondamentale per promuovere la "cittadinanza attiva", ovvero quelle forme positive di coinvolgimento che aiutano non solo i destinatari delle attività svolte, ma anche gli stessi attori a sentirsi protagonisti di un nuovo progetto sociale.

Nella struttura operano alcuni volontari con la finalità di dare sostegno alle attività assistenziali, ludiche, ricreative, animative e religiose.

Il volontario al Centro "S. Maria al Mare" di Salerno, è inserito nelle attività di sostegno agli operatori durante i momenti di terapia occupazionale e laboratori creativi in cui vengono coinvolti i pazienti - anche in età evolutiva - che frequentano in regime ambulatoriale il Centro.

Referente per il volontariato: **Daniela Barbato**, tel. 089 334425, email: dbarbato@dongnocchi.it.

Servizio Civile

La Fondazione offre un'opportunità ai giovani dai 18 anni, di vivere un'esperienza di Servizio Civile centrata su un percorso di crescita personale e di vita. Il volontario di Servizio Civile al Centro "S. Maria al Mare" di Salerno, è inserito nelle attività di sostegno agli operatori durante i momenti di terapia occupazionale e laboratori creativi in cui vengono coinvolti i pazienti - anche in età evolutiva che frequentano in regime ambulatoriale il Centro.

Diritti e doveri degli assistiti

I diritti dell'assistito

Il Centro "S. Maria al Mare" si ispira, per la tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

- **uguaglianza:** a tutti i pazienti sono erogati uguali servizi senza discriminazione da persona a persona sulla base della razza, del sesso, delle condizioni fisiche, psichiche, economiche, della religione, delle opinioni politiche...;
- **imparzialità:** a tutti i pazienti è assicurato un comportamento equanime nel servizio e da parte degli operatori, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci;
- **continuità:** le prestazioni devono essere regolari e continue;
- **diritto di scelta:** il paziente ha diritto a scegliere liberamente tra i soggetti pubblici e privati erogatori delle prestazioni;
- **meccanismi di tutela e verifica:** i pazienti o le associazioni per la tutela dei diritti partecipano con osservazioni, collaborazioni e reclami alla qualità delle prestazioni erogate;
- **efficacia ed efficienza:** l'Azienda adotta misure idonee per erogare servizi efficienti ed efficaci e si impegna al loro costante miglioramento.

Rispetto della dignità umana

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

Il paziente minore ha diritto alla presenza di un familiare.

Informazione e consenso sui trattamenti sanitari

Il paziente ha il diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili sulle terapie proposte nonché sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguiti in altre strutture. Il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi.

Il paziente ha inoltre il diritto di identificare le persone che lo hanno in cura; a tal proposito tutto il personale del Centro deve avere ben visibile il nome e la qualifica.

Riservatezza

Il paziente ha diritto alla riservatezza; la conoscenza del suo stato di salute è riservata al personale sanitario che è tenuto al segreto professionale.

Reclamo

Il paziente ha il diritto di proporre reclami a seguito di disservizi o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni ed essere tempestivamente informato sugli esiti degli stessi.

Rispetto di standard di qualità

Il paziente ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard qualitativi, verificati annualmente da parte della struttura.

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 deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute.

L'utente ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

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 della struttura.

Si raccomanda inoltre il rispetto degli orari concordati per le terapie; l'eventuale ritardo comporta l'abbreviazione della seduta terapeutica.

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

Sicurezza

Il paziente ha il dovere di attenersi alle disposizioni del personale in caso di particolari emergenze, rispettando le norme di sicurezza come da normativa vigente.

Le attrezzature quali estintori, pulsanti rossi di emergenza, porte grigie taglia fuoco, termostati ambiente, gruppi di ventilazione sono indispensabili per garantire la sicurezza della struttura e pertanto si raccomanda di non utilizzarle impropriamente.

La Fondazione Don Gnocchi in Italia

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

AREA TERRITORIALE NORD

IRCCS S. Maria Nascente

Via Capocelatro, 66
Milano - tel. 02.403081
Ambulatori: Sesto San Giovanni, Cologno Monzese, Bollate, Nerviano, Canegrate, Santo Stefano Ticino, Lodi, Casalpusterlengo

Centro Peppino Vismara

Via dei Missaglia, 117
Milano - tel. 02.89.38.91

Centro Multiservizi

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

Centro E. Spalenza-Don Gnocchi

Largo Paolo VI
Rovato (BS) - tel. 030.72451

Centro S. Maria ai Colli-Presidio Sanitario Ausiliatrice

Viale Settimio Severo, 65
Torino - tel. 011.6303311
Ambulatori: Torino (via Peyron e strada del Fortino)

Istituto Palazzolo-Don Gnocchi

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

Centro Girola-Don Gnocchi

Via C. Girola, 30
Milano - tel. 02.642241

Centro S. Maria delle Grazie

Via Montecassino, 8
Monza - tel. 039.235991

Centro S. Maria al Castello

Piazza Castello, 22
Pessano con Bornago (MI) - tel. 02.955401
Ambulatori: San Giuliano Milanese, Melzo, Segrate

Centro Ronzoni Villa-Don Gnocchi

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

Centro S. Maria alla Rotonda

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

Centro S. Maria al Monte

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

Centro S. Maria alle Fonti

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

AREA TERRITORIALE CENTRO

IRCCS Don Carlo Gnocchi

Via Di 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

Polo specialistico riabilitativo

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

Centro Don Gnocchi

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

Centro S. Maria dei Poveri - Polo Riabilitativo del Levante ligure

Via Fontevivo, 127
La Spezia - tel. 0187.5451

Centro S. Maria ai Servi

Piazzale dei Servi, 3
Parma - tel. 0521.2054

Centro E. Bignamini-Don Gnocchi

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

AREA TERRITORIALE CENTROSUD

Centro S. Maria della Pace

Via Maresciallo Caviglia, 30
Roma - tel. 06.330861

Centro S. Maria della Provvidenza

Via Casal del Marmo, 401
Roma - tel. 06.3097439

Polo specialistico riabilitativo

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

Centro S. Maria al Mare

Via Leucosia, 14
Salerno - tel. 089.334425

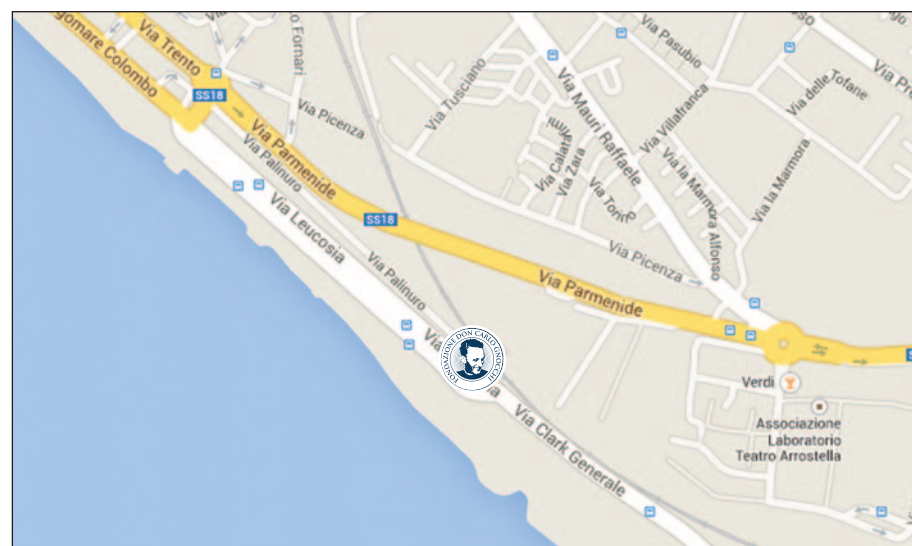
Centro Gala-Don Gnocchi

Contrada Gala
Acerenza (PZ) - tel. 0971.742201

Polo specialistico riabilitativo

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

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO S. MARIA AL MARE DI SALERNO



In automobile: percorrere la tangenziale di Salerno, con uscita Mariconda (n.4); ai semafori, svoltare a destra in direzione del Centro città; dopo 500 metri, al distributore svoltare a sinistra e oltrepassare l'incrocio per raggiungere l'ingresso del Centro.

Dal centro città: percorrere la Lungomare e proseguire a Mercatello in direzione Litoranea: l'ingresso del Centro è situato a circa 200 metri.

Autolinee CSTP: n° 5 direzione sud, con fermata davanti al Centro.

Altre linee CSTP: in direzione sud, fermata indicata Piazza Mercatello, a 200 metri in direzione Litoranea.



**Fondazione
Don Carlo Gnocchi**

FONDAZIONE DON CARLO GNOCCHI ETS

Sede Legale - Presidenza - Direzione Generale:

20162 MILANO

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

Consiglio di Amministrazione:

Vincenzo Barbante (*presidente*),

Rocco Mangia (*vice presidente*),

Giovanna Brebbia, Mariella Enoc,

Andrea Manto, Luigi Macchi,

Marina Tavassi

Collegio dei Revisori:

Adriano Propersi (*presidente*),

Silvia Decarli, Claudio Enrico Polli

Direttore Generale: Francesco Converti

**Centro
S. MARIA AL MARE**

Via Leucosia 14/16

84131 SALERNO

Tel. 089 33.44.25 - 089 33.45.08

E-mail: info.salerno@dongnocchi.it

Internet: www.dongnocchi.it