



Fondazione  
Don Carlo Gnocchi  
Onlus



# Presidio Ospedaliero ASM POLO SPECIALISTICO RIABILITATIVO

Tricarico (Mt)



CARTA DEI SERVIZI

# Indice

“Amis, ve raccomandandi la mia baracca...” pag. 3

## Il Polo Specialistico Riabilitativo

- Cenni storici pag. 5
- La struttura pag. 6
- Unità Operativa Riabilitativa - (degenze ordinarie) pag. 8
- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) pag. 14
- Riabilitazione ambulatoriale pag. 20
- Presidio ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale pag. 22
- Informazioni utili pag. 24
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) pag. 27
- Impegni e programmi per la qualità pag. 29
- Diritti e doveri degli assistiti pag. 30

I Centri della Fondazione Don Gnocchi pag. 34

La Carta dei Servizi del Polo Specialistico Riabilitativo di Tricarico è periodicamente revisionata per il costante aggiornamento degli standard di qualità.

**Edizione aprile 2021.**

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



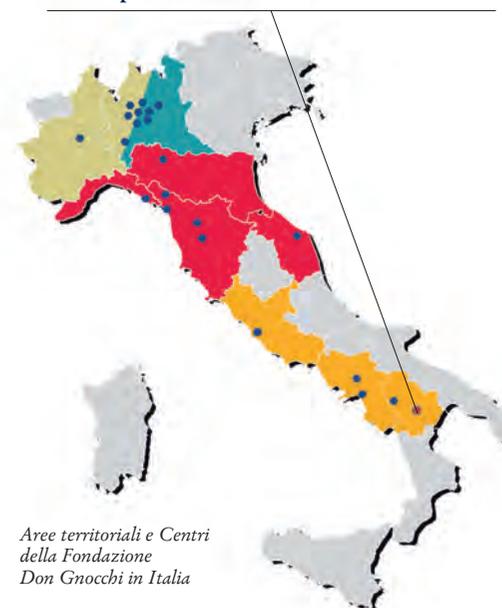
Nella pluralità delle sue strutture, la Fondazione si prende cura di persone colpite da eventi invalidanti, congeniti o acquisiti, di ogni persona malata, fragile, disabile, dal principio all'epilogo della vita.

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 quasi 6 mila operatori tra personale dipendente e collaboratori professionali, con un totale di 3.700 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.

## “Polo Specialistico Riabilitativo - Tricarico”



Aree territoriali e Centri della Fondazione Don Gnocchi in Italia

**Don Vincenzo Barbante**

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi

# Il Polo Riabilitativo

## Gentile signora, egregio signore,

*Sono ben lieta di darLe il benvenuto nel Polo Riabilitativo della Fondazione Don Gnocchi di Tricarico e altrettanto lieta di mettere questa struttura al servizio della Sua salute. L'incarico che assumiamo nei Suoi confronti sarà illustrato nella carta dei servizi che Le forniamo, quale documento di impegno, quasi un accordo che intendiamo stipulare con Lei che dichiara di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio. Essa rappresenta quindi un ponte invisibile con cui intendiamo instaurare un dialogo con i nostri pazienti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione.*

*Il Polo Riabilitativo è ubicato all'interno del Presidio Ospedaliero di Tricarico ed è frutto di un comune intento delle amministrazioni regionale e comunale, della ASM di Matera e della Fondazione. La Fondazione, nel mettere in campo tutte le risorse disponibili in termini di competenze, metodologie ed esperienze maturate in oltre 60 anni di impegno nel settore della riabilitazione, con una scrupolosa attenzione verso le politiche culturali e socio-assistenziali locali, ha fornito una risposta alle necessità del territorio, in una soluzione che vede l'impegno congiunto della sanità pubblica e privata. Di qui le parole profetiche del nostro Beato "Il modo più rapido, più economico e più conclusivo per lo Stato di attuare i propri compiti assistenziali è quello di entrare in stretta e fiduciosa collaborazione con l'iniziativa privata. In questa umanissima attività, dove la giustizia e la carità si danno la mano, fin quasi a confondersi, né lo Stato può fare senza l'iniziativa privata, né questa deve fare senza lo Stato"*

*È proprio il profilo morale che ha lasciato il Beato don Carlo Gnocchi a costituire il nucleo dell'attività di tutti gli operatori del centro, che punta al miglioramento della salute e del benessere dell'utente, alla sua soddisfazione e partecipazione, ponendo al centro dell'attenzione la persona che soffre.*

*Il paziente, nella molteplicità dei suoi bisogni riabilitativi, viene posto al centro dell'azione dell'equipe riabilitativa multidisciplinare, destinataria di un continuo aggiornamento professionale in un contesto che valorizza l'attività di ricerca nell'ambito della riabilitazione.*

*Va ricordato il prezioso contributo, anche in termini valoriali, dei volontari i quali dedicano il proprio tempo e le proprie energie a coloro che si trovano in stato di bisogno.*

*L'obiettivo che ci proponiamo, con questa carta dei servizi, è quello di rendere i nostri utenti sempre più informati, capaci di giudizio, consapevoli, nell'ottica di fornire un servizio sempre più rispondente alle aspettative e alle necessità riabilitative dei nostri ospiti, in un reciproco senso di responsabilità per il conseguimento di una guarigione il più possibile completa.*

**Giampaolo Pierini**  
Direttore Area Centro-Sud

## Cenni storici

Nel 1945 il Prefetto di Matera e il Medico Provinciale ritennero opportuno allocare a Tricarico una Unità Ospedaliera a condizione che il Comune mettesse a disposizione idonei locali. Un ostacolo quasi insormontabile, sia per l'indisponibilità di spazi adeguati, sia per la carenza di risorse finanziarie da parte dell'Ente locale.

Nel 1946 la vicenda ebbe un'accelerazione inaspettata, grazie all'entusiasmo profuso dal giovane primo cittadino, Rocco Scotellaro, e al prestigio del vescovo di Tricarico, Raffaello Delle Nocche, che mise a disposizione un'ala del palazzo vescovile.

L'ospedale venne inaugurato il 7 agosto del 1947 e nel 1960 seguì l'inaugurazione del nuovo complesso ospedaliero che coincide con l'attuale.

Il piano sanitario 1996/1999 determinò la riconversione del Presidio Ospedaliero in Polo riabilitativo e ospedale distrettuale, riconversione che è stata attivata nel 2004 con la stipula della convenzione per la gestione delle attività riabilitative in concorso tra l'Azienda Sanitaria e la Fondazione Don Gnocchi.

L'avvio dell'attività è avvenuto nel giugno del 2006, quando era già stato avviato il cantiere per l'ampliamento del Presidio: oltre agli spazi dedicati alle attività specialistiche riabilitative in regime di ricovero e ambulatoriale, sono state individuate altre due aree, di cui una è riservata all'attività di Residenza Sanitaria Assistenziale e l'altra all'attività di formazione, con la realizzazione di apposite aule universitarie.

L'incremento delle attività di degenza e ambulatoriali ha richiesto la necessità di ampliare i servizi resi dal Presidio Ospedaliero che, con il contributo della Fondazione Don Gnocchi, ha messo a disposizione nuove tecnologie diagnostiche di Risonanza Magnetica e tecnologie biomediche.



*Dall'alto, la firma della convenzione per la gestione delle attività riabilitative, nel 2004 e il taglio del nastro durante l'inaugurazione del Polo Riabilitativo, nel marzo del 2006*

La cerimonia di inaugurazione dei nuovi spazi, nell'aprile 2009, è stata una significativa tappa nel consolidamento della presenza della Fondazione Don Gnocchi in Basilicata e nel Mezzogiorno d'Italia e un ulteriore impegno di tutti i soggetti coinvolti nella crescita del Polo Riabilitativo, oggi sempre più struttura d'eccellenza, a vantaggio dei bisogni di salute del territorio.

**Presidio Sud  
Polo Riabilitativo  
Fondazione Don Carlo Gnocchi  
Presidio Ospedaliero ASM**

75019 Tricarico (Mt) - Via delle Matine  
tel. 0835 524280 - 0835 524324  
Fax 0835 854145  
E-mail: [direzione.tricarico@dongnocchi.it](mailto:direzione.tricarico@dongnocchi.it)  
PEC: [presidioS@pec.dongnocchi.eu](mailto:presidioS@pec.dongnocchi.eu)  
Internet: [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

Il Polo Riabilitativo garantisce, in regime di convenzione con l'ASL di Matera, un'offerta di servizi così articolata:

- U. O. di Riabilitazione in regime di ricovero ordinario *codice 56, codice 60*:  
**64 posti letto**
- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA):  
**20 posti letto in regime di convenzione**
- Centro di Riabilitazione e Rieducazione Funzionale *ex art. 25 e 26 legge 833/78*

## Struttura organizzativa

Direttore Area Centro-Sud

**Ing. Giampaolo Pierini**

Responsabile di struttura

**Dr.ssa Grazia Pietragalla**

Responsabile Medico

**Dr. Massimo Tolve**

Medici di reparto

**Dr.ssa Marilena Gesualdi**

**dr. Federico Marrazzo**

**dr.ssa Olga Toscano**

*L'attività è ulteriormente supportata da consulenti medici esterni e da medici specializzandi*

Coordinatori dei tecnici della riabilitazione

**Dr. Vincenzo Santarsiere**

Coordinatrice infermieri e OSS

**Dr.ssa Maria Rosaria Abbate**

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

**Dr.ssa Floriana Salomone**

Responsabile Sistema Qualità

**Dr.ssa Floriana Salomone**

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione

**Dr. Antonio Mazzone**

Referente segreteria Medica

**Sig.ra Anna Martelli**

Referente Servizio Volontariato

**Dr.ssa Annunziata Paradiso**

Servizio Religioso

**Cappellano don Paolo Paradiso**

## Descrizione della struttura

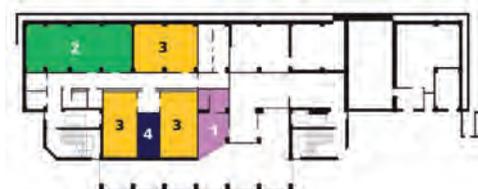
Le camere di degenza sono singole, a 2 e a 3 posti letto con bagno attrezzato in camera e televisore. Sono disponibili camere singole, da utilizzare, a discrezione dei responsabili di reparto, per problematiche particolari.

Per mantenere e creare rapporti sociali e nuovi interessi di vita, l'ospite può usufruire di tutti gli spazi e servizi comuni esistenti nel Polo. Per quanto riguarda gli spazi collettivi esterni esiste uno spazio verde attrezzato con aree di sosta per gli ospiti e i parenti.

La struttura è organizzata su sei piani.

### PIANO TERRA

- 1 Accoglienza / Accettazione amministrativa
- 2 Sala convegni
- 3 Aule didattiche
- 4 Sala riunioni



### PRIMO PIANO

- 5 Studi medici
- 6 Studio Coordinatori dei tecnici della riabilitazione
- 7 Palestre attività di degenza
- 8 Spogliatoi personale dipendente



### SECONDO PIANO

- 9 Direzione
- 10 Uffici amministrativi
- 11 Ambulatori Logopedia e Età Evolutiva
- 12 URP
- 13 Palestre attività ambulatoriale



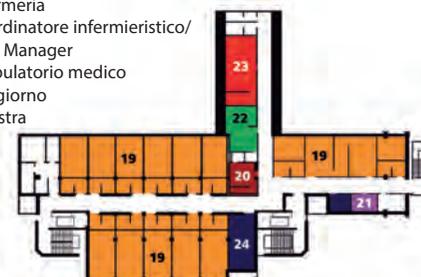
### TERZO PIANO - RSA

- 14 Camere degenza
- 15 Infermeria
- 16 Ambulatorio medico
- 17 Soggiorno e sala svago
- 18 Palestra



### QUARTO PIANO - DEGENZA

- 19 Camere degenza
- 20 Infermeria
- 21 Coordinatore infermieristico/ Case Manager
- 22 Ambulatorio medico
- 23 Soggiorno
- 24 Palestra



### QUINTO PIANO - DEGENZA

- 25 Camere degenza
- 26 Infermeria
- 27 Responsabile medico
- 28 Coordinatore infermieristico
- 29 Ambulatorio Medico
- 30 Soggiorno
- 31 Palestra



# Unità Operativa Riabilitativa Degenze Ordinarie

## Struttura organizzativa

Responsabile medico: **dr. Massimo Tolve** (*specialista fisiatra*)

Specialisti fisiatra: **dr. Federico Marrazzo, dr.ssa Olga Toscano**

Specialista neurologo: **dr.ssa Marilena Gesualdi**

L'attività è ulteriormente supportata da consulenti medici esterni e dal consulente psicologo.

Coordinatori dei tecnici della riabilitazione: **dr. Vincenzo Santarsiere** Coordinatrice infermieri e OSS: **dr.ssa Maria Rosaria Abbate**

## Informazioni generali

L'Unità Operativa del Polo Riabilitativo dispone di 64 posti letto ed è convenzionata per l'attività di riabilitazione post acuta e lungodegenza riabilitativa con l'ASM di Matera.

La struttura è stata recentemente ampliata ed è conforme alle direttive in materia di edilizia ospedaliera. Ogni camera dispone di 1, 2 o 3 posti letto ed è munita di bagno attrezzato, impianto di condizionamento e televisore.

## Assistenza

Il Polo garantisce l'assistenza medica, psicologica e riabilitativa secondo le indicazioni e gli standard previsti dai criteri di accreditamento della Regione Basilicata.

Vi operano Infermieri e Operatori Socio Sanitari (OSS), con la supervisione dei coordinatori infermieristici che dirigono le attività di assistenza e cura dei pazienti.

I fisioterapisti e i logopedisti, con la supervisione dei coordinatori dei tecnici della riabilitazione, svolgono una funzione centrale nell'attività di recupero funzionale dei pazienti.

I medici referenti, sotto la supervisione del responsabile medico, hanno il compito di definire i progetti e i programmi riabilitativi, i percorsi diagnostici e terapeutici. Nelle ore notturne e festive l'assistenza è garantita da personale infermieristico e operatori socio sanitari del Polo e da personale medico del Presidio Ospedaliero di Tricarico.

## Modalità di prenotazione

Il paziente può accedere al Polo:

- direttamente alla dimissione dai P.O. dell'ASM di Matera o da altri P.O. regionali ed extra regionali;
- con consulenza del fisiatra di struttura pubblica e documentazione clinica;
- dal domicilio con apposita richiesta del fisiatra di struttura pubblica.

L'accesso alla struttura di Tricarico avviene previo contatto con la coordinatrice infermieristica, che fornirà tutte le indicazioni necessarie. La domanda di ricovero in riabilitazione deve essere trasmessa al responsabile medico o alla coordinatrice infermieristica (tel. 0835.524202; 335.7929293)

In tutti i casi è opportuna la compilazione della "Scheda clinica conoscitiva".

Il primo contatto con la struttura può essere stabilito anche telefonicamente; in tal caso la coordinatrice infermieristica, cui viene trasferita la richiesta, provvede a compilare la scheda di prenotazione per l'inserimento in lista d'attesa e a comunicare tutte le informazioni necessarie all'attivazione del ricovero.

Tutte le richieste pervenute sono valutate dall'équipe composta dai medici e dalla coordinatrice infermieristica e riabilitativa che si riunisce quotidianamente.

Verificata l'appropriatezza del ricovero si provvede a pianificare il ricovero.

La pianificazione dei ricoveri prende in considerazione rispettivamente le seguenti condizioni:

- eventuali urgenze
- patologia
- criterio temporale.

Le comunicazioni e i rapporti con gli utenti sono curate dal coordinatore infermieristico.

# Unità Operativa Riabilitativa Degenze Ordinarie

## Tempi di risposta

I tempi di risposta (telefonica e a mezzo fax) sono di 48 ore dalla richiesta di ricovero.

## Attivazione del ricovero

I ricoveri si effettuano di norma dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 16, il sabato dalle ore 9 alle 12.

Al momento del ricovero il paziente è visitato dal medico di reparto che compila la cartella clinica e richiede gli esami diagnostici e strumentali necessari. Dopo gli accertamenti indicati, si provvede all'accettazione del ricovero.

## Documenti necessari

- documentazione del P.O. inviante riportante la diagnosi di accettazione corredata da idonea documentazione attestante le necessità riabilitative da parte del medico di Struttura Pubblica
- tessera sanitaria
- documento di identità.

Al momento dell'accettazione amministrativa, al paziente e/o ai suoi familiari viene consegnata la lettera di benvenuto e sono fornite le prime informazioni riguardanti:

- notizie utili per il soggiorno
- organizzazione del reparto
- organizzazione, orari dei pasti e orari degli uffici.

## Organizzazione del reparto

All'arrivo in reparto il paziente è accolto dal medico e dal personale infermieristico che lo accompagna nella stanza assegnata, sistemandolo a letto.

Per ogni paziente viene redatto un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) con i programmi riabilitativi specifici, che prevedono attività coordinate, con competenze multidisciplinari, finalizzate ad assicurare una prestazione assistenziale e sanitaria altamente qualificata.

Durante la degenza è prevista un'attività costante di verifica da parte dell'équipe al fine di constatare il raggiungimento degli obiettivi definiti e, se è necessario, modificare parte del progetto o del programma riabilitativo.

## Giornata tipo

Le attività di riabilitazione costituiscono il momento centrale della giornata.

L'utente è informato approfonditamente circa le procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative a cui viene sottoposto.

Oltre al periodo riservato alla terapia giornaliera, la riabilitazione trova applicazione durante tutte le ore della giornata; ogni paziente è tenuto a rispettare le indicazioni riabilitative che il medico o il tecnico di riabilitazione di riferimento forniscono.

Gli orari dei trattamenti riabilitativi vengono definiti tenendo in considerazione le esigenze del singolo paziente.

## Trasferimento pazienti in palestra

Per l'esecuzione dei trattamenti riabilitativi, gli assistiti vengono preparati dal personale di assistenza e, se non autosufficienti, sono accompagnati in palestra da un operatore sanitario.

Per quanti fossero impossibilitati a muoversi, la seduta viene effettuata nella stessa stanza del paziente.

## Trattamenti riabilitativi

Sulla base del modulo di lavoro, il personale tecnico riabilitativo prende in carico il degente, esegue i trattamenti indicati in cartella riabilitativa e ne conferma l'attuazione compilando e firmando il diario terapeutici della cartella riabilitativa.



# Unità Operativa Riabilitativa Degenze Ordinarie

## Servizio psicologico

La consulenza psicologica è compresa nelle attività dell'equipe multidisciplinare ed è finalizzata al miglioramento e all'integrazione dei progetti riabilitativi che richiedono tale intervento.

E' previsto anche il sostegno ai degenti e ai familiari del paziente, in caso di situazioni particolarmente difficili.

## Valutazione Protesi e Ausili

La valutazione e prescrizione di protesi e ausili è compresa nelle attività dell'equipe multidisciplinare ed è un servizio offerto alla persona con disabilità durante il periodo di ricovero, finalizzato alla conoscenza e alla diffusione dell'uso degli ausili nella prospettiva della massima autonomia personale possibile.

## Verifica condizioni del degente

I degenti, nei giorni feriali, vengono seguiti quotidianamente dai medici di reparto per le problematiche intercorrenti il ricovero. Nelle domeniche e nei giorni festivi, l'assistenza è garantita da un medico di guardia del Presidio Ospedaliero di Tricarico.

Il controllo fisiatrico viene svolto in reparto o in palestra, a seconda delle necessità.

## Farmaci ed esami specialistici

La terapia farmacologica e le eventuali indagini specialistiche da effettuarsi sono stabilite dal medico di reparto e sono a carico del Polo Riabilitativo.

## Presenza di un accompagnatore durante il ricovero

La presenza di un accompagnatore per i pazienti che la richiedano deve essere autorizzata per iscritto dal coordinatore infermieristico, previa verifica da parte del medico di reparto mediante la compilazione di apposito modulo.

## Informazioni di carattere sanitario

I medici di reparto sono le figure individuate per fornire informazioni di carattere sanitario. Le informazioni vengono date direttamente al paziente, o al soggetto delegato, nei giorni di lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 13.00 alle ore 13.30.

Non è possibile dare informazioni a persone non qualificate o per via telefonica.

## Menu tipo

Il menu giornaliero prevede la scelta di tre opzioni per ogni componente del menu per i pazienti a dieta libera. Sono previsti un menu invernale, uno estivo e uno speciale per le festività.

Su prescrizione medica, è possibile usufruire di una dieta personalizzata, in caso di esigenze alimentari, o particolari problemi di masticazione o di deglutizione.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e orari di somministrazione degli alimenti.

La direzione sanitaria, il responsabile medico e il coordinatore infermieristico sono responsabili della qualità del servizio prestato.

Gli orari di distribuzione dei pasti sono:

- colazione alle ore 7.15
- pranzo alle ore 12.45
- cena alle ore 18.45.

I pasti sono forniti in camera, o in sala soggiorno del reparto; la preparazione è garantita da una società esterna.



# Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

## Informazioni generali

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) dispone di 20 posti-letto accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale ed è finalizzata a fornire accoglienza, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero a pazienti non autosufficienti con patologie prevalentemente neurodegenerative e dementigene.

Ogni camera, con 1 o 2 posti-letto, è munita di bagno attrezzato, impianto di condizionamento e televisore.

Per stimolare le relazioni interpersonali e gli interessi, gli ospiti possono usufruire di tutti gli spazi e servizi comuni esistenti quali aree di soggiorno, palestra di riabilitazione, biblioteca e cappella.

## Assistenza

A tutti gli ospiti è garantita l'assistenza medica, psicologica, infermieristica, riabilitativa e socio-educativa, secondo le indicazioni previste dai criteri di accreditamento delle RSA della Regione Basilicata.

Al personale medico e tecnico sanitario compete, dopo opportuna valutazione multidisciplinare, la definizione dei percorsi diagnostici, terapeutici, riabilitativi e socio-educativi. L'équipe multidisciplinare provvede alla definizione del Piano Assistenziale/Riabilitativo e si fa carico della realizzazione degli obiettivi indicati e della verifica dei risultati.

Al singolo ospite è garantita l'assistenza sanitaria di base; le terapie farmacologiche per le patologie croniche e i presidi sono invece a carico dell'ospite, che si approvvigiona attraverso impegnativa del proprio medico di medicina generale. È garantita l'assistenza farmaceutica per tutti i casi di urgenza.

Le visite specialistiche e gli accertamenti necessari sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale dietro prescrizione del medico di medicina generale. Ove richiesto, la RSA fornisce carrozzine e ausili per la mobilitazione; eventuali ausili personalizzati saranno prescritti dal medico prescrittore e richiesti tramite la ASL di appartenenza.

## Struttura organizzativa

Responsabile medico: **dr. Massimo Tolve**

L'attività è ulteriormente supportata da consulenti medici esterni e dal consulente psicologo.

Coordinatore dei tecnici della riabilitazione: **dr. Vincenzo Santarsiere**  
Coordinatrice infermieri e operatori socio-sanitari: **dr.ssa Maria Rosaria Abbate**

## Modalità di accesso all'assistenza socio-sanitaria

L'accesso del paziente alla RSA avviene mediante la presentazione, da parte dello stesso, dai familiari o da coloro che esercitano potestà tutoria, della domanda di accesso all'Accettazione Amministrativa corredata da tutta la documentazione necessaria che provvede a protocollarla in ordine progressivo-cronologico nel sistema informatico di Fondazione.

Il modello di domanda può essere ritirato dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16.30 presso l'Accettazione Amministrativa del Polo Riabilitativo.

Per i pazienti con residenza nella provincia di Matera le domande vengono inviate, a cura dell'ufficio amministrativo, all'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVMD) dell'ASM di Matera del distretto di Tricarico, mentre per i pazienti con altra residenza le domande vengono inoltrate direttamente dai richiedenti all'UVMD di competenza per l'autorizzazione all'ingresso.

L'ente preposto, come sopra specificato, composto da un'équipe multidisciplinare, ha il compito di valutare le condizioni socio-psico-fisiche del richiedente ed elaborare una scheda autorizzativa che viene inoltrata al Centro, in cui è indicata la complessità dell'intervento assistenziale, integrata da componenti sociali (reddito, nucleo familiare, caratteristiche dell'abitazione, etc.), modalità e tempi del ricovero.

Tale classificazione assistenziale alimenta, mantenendo il criterio cronologico di presentazione della domanda, due differenti liste d'attesa.

Nel momento in cui si rende disponibile il posto letto, il coordinatore infermieristico informa l'interessato e/o suo familiare per concordare data e modalità di ingresso.

L'ingresso dell'ospite si effettua dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17, eccezionalmente nelle altre fasce orarie ed il sabato in accordo con il coordinatore infermieristico. L'accoglienza è curata dai tecnici sanitari dell'RSA che mostrano all'ospite la camera e forniscono tutte le informazioni utili per il soggiorno.

## Documenti necessari per l'ammissione

Per l'ammissione alla RSA occorre compilare la domanda di accoglienza sottoscritta dal richiedente o, se impossibilitato, da un parente/tutore/assistente sociale, che include:

- scheda anagrafica del richiedente e dell'eventuale persona di riferimento;
- relazione sanitaria compilata in tutte le sue parti e sottoscritta dal medico curante o dal medico della struttura dove il richiedente è ricoverato;
- dichiarazione di impegno economico relativa al pagamento della retta, sottoscritta dal soggetto che assume l'onere del pagamento o eventuale impegno di pagamento del Comune di residenza (se convenzionato);
- consenso al trattamento dei dati personali;
- regolamento economico finanziario.

## Documentazione personale

- Certificato di residenza
- Documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria e eventuale esenzione dal ticket.

# Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

## Retta giornaliera

Per i pazienti ricoverati in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale la retta giornaliera è definita ai sensi della *Delibera ASM n. 907 del 02 agosto 2011 e n.838/2014*:

- Alta complessità assistenziale € 112,80;
  - Media complessità assistenziale € 101,52;
  - Bassa complessità assistenziale € 90,24.
- per i primi 60 giorni di ricovero è a completo carico del SSR;  
 - dal 61° al 240° giorno di degenza grava per 70% a carico del SSR e per il restante 30% a carico dell'utente o del Comune di residenza;  
 - dal 241° giorno in poi il costo grava per il 50% a carico del SSR e per il restante 50% a carico dell'utente o del Comune di residenza.

Il calcolo della retta inizia a decorrere dal giorno del ricovero.

Il giorno di dimissione o di decesso non viene calcolato ai fini del computo della retta.

## Tempi di domiciliazione

I tempi di domiciliazione sono definiti dall'UVMD in occasione dell'autorizzazione all'ingresso. Su richiesta dell'ospite e/o della famiglia è possibile richiedere una proroga fino ad un massimo di n. 240 giorni.

La domiciliazione oltre il 240° giorno di degenza è consentita, eccezionalmente, solo a pazienti con situazione clinica gravemente compromessa (elevata complessità assistenziale) su motivata richiesta del responsabile della RSA e con l'approvazione della UVMD.



## Organizzazione del reparto

### Giornata tipo

La giornata si articola come segue:

- ore 7 - 9 sveglia e igiene personale
- ore 7.15 colazione
- dalle ore 9 alle 12.30 attività sanitarie, riabilitative e di stimolazione cognitiva
- ore 12.45 pranzo
- dalle ore 13 alle 15 riposo pomeridiano
- dalle ore 15 alle 18 attività sanitarie, riabilitative e socio-educative
- ore 18.45 cena

Alcune attività possono subire modifiche in relazione ai programmi di reparto e alle esigenze individuali degli ospiti.

### Menu tipo

Il menu giornaliero prevede la scelta di tre opzioni per ogni componente del menu per i pazienti a dieta libera. Sono previsti un menu invernale, uno estivo e uno speciale per le festività. Su prescrizione medica, è possibile usufruire di una dieta personalizzata in caso di esigenze alimentari o particolari problemi di masticazione o di deglutizione.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità ed orari di somministrazione degli alimenti.

La Direzione sanitaria, il responsabile medico e il coordinatore infermieristico sono responsabili della qualità del servizio prestato.

Gli orari di distribuzione dei pasti sono:

- colazione alle ore 7.30
- pranzo alle ore 12.45
- cena alle ore 18.45

I pasti sono forniti in camera o in sala soggiorno del reparto; la preparazione è garantita da una società esterna.

### Biancheria personale

Gli ospiti sono tenuti a disporre di un corredo di biancheria intima personalizzata e di indumenti adatti alle diverse stagioni. Tutta la biancheria intima e gli indumenti personali devono essere contrassegnati al fine di identificarne l'appartenenza.

### Cura dell'aspetto dell'ospite

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

# Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

## Protesica personale

Gli apparecchi di protesica e altri accessori personali (occhiali, protesi dentaria, protesi acustica, bastone...) in dotazione all'ospite, devono essere segnalati e verbalizzati dal coordinatore infermieristico all'accoglimento in RSA. La custodia degli apparecchi di protesica è responsabilità dell'ospite, tranne nei casi di grave compromissione dello stato cognitivo per i quali si individuerà un operatore di riferimento che si farà carico della custodia.

La Direzione risponde degli oggetti e/o delle protesi perse o rotte solo nei casi di accertata responsabilità del personale di assistenza.

## Assenze temporanee

Le assenze temporanee degli ospiti, dovute a ricoveri ospedalieri, sono espresse come giornate di presenza per il mantenimento del posto letto entro il limite massimo di n. 3 giorni, decorsi i quali il paziente è considerato dimesso. In caso di rientro successivo entro 15 giorni dalla precedente dimissione, il paziente rientra in alto alla lista d'attesa. Le uscite dovute a rientri in famiglia per reinserimento sociale a scopo riabilitativo sono considerate come giornate di presenza poiché volte al graduale reinserimento nella vita esterna consentendo al paziente e ai familiari di misurarsi con le possibili difficoltà presenti nella conduzione delle comuni attività della vita quotidiana. Per allontanarsi temporaneamente dalla RSA, l'ospite, sotto responsabilità esclusiva sua e/o dei suoi parenti o del suo tutore, deve essere autorizzato dal medico responsabile della RSA utilizzando l'apposita modulistica.

Il familiare/accompagnatore o l'ospite stesso sottoscrivono su un apposito documento l'uscita e il rientro in RSA.

## Richieste di informazioni

Le informazioni relative alle condizioni psico-fisiche e ai trattamenti farmacologici e riabilitativi in corso devono essere richieste esclusivamente al medico referente della RSA. Le informazioni sulle modalità di assistenza devono essere richieste al coordinatore infermieristico.

Le eventuali variazioni nelle condizioni psico-fisiche dell'ospite saranno tempestivamente comunicate al parente e/o altra persona di riferimento dal coordinatore infermieristico. Tutto il personale tecnico sanitario è tenuto a un comportamento cortese e disponibile verso i familiari e visitatori ma non è autorizzato a rilasciare alcuna informazione specifica sulle condizioni di salute degli ospiti.

## Rapporti e comunicazioni con i familiari

La collaborazione dei familiari è requisito fondamentale per il benessere psico-fisico dell'ospite ed è ritenuta indispensabile, oltre che gradita, per un ottimale funzionamento delle attività di reparto. Il rapporto tra personale della struttura e familiari deve essere sempre improntato al dialogo ed al rispetto reciproco.

I familiari, quindi, sono tenuti a indicare al coordinatore infermieristico i diversi recapiti di riferimento (indirizzo, telefoni, ecc.), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea, oltre ad eventuali particolari richieste, bisogni o quant'altro necessario per l'ospite.

## Dimissioni dalla RSA

L'ospite, o suo tutore, possono richiedere la dimissione volontaria mediante comunicazione scritta da consegnare, con preavviso di almeno 3 giorni, al coordinatore infermieristico o al medico di reparto.

Le giornate di degenza pagate e non fruite del mese di dimissione saranno rimborsate. La domiciliazione potrà cessare su richiesta della RSA, previa comunicazione scritta all'ospite nel caso in cui l'ospite presenti condizioni di pericolosità per sé o per terzi, o determini gravi problemi di assistenza o di convivenza in comunità.

Infine il ricovero cesserà su indicazioni dell'UVMD alla scadenza del periodo di domiciliazione autorizzato.

## Visite dei parenti e conoscenti

I parenti e i conoscenti possono far visita e permanere nel reparto della RSA tutti i giorni, dalle ore 11.30 alle ore 14 e dalle ore 17 alle ore 19.30.

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

Ai parenti o ai conoscenti è consentito accompagnare l'ospite negli spazi di socializzazione della RSA. Le attività di gruppo, ad integrazione delle attività sanitarie, riabilitative e assistenziali, sono programmate per favorire la socializzazione, la comunicazione e l'integrazione al fine di stimolare la partecipazione attiva alla vita di comunità.

## Attività di animazione

Il servizio di animazione si integra con le altre attività sanitarie e socio-assistenziali proposte dalla RSA. L'obiettivo è favorire la socializzazione, la comunicazione e l'integrazione, stimolare e creare interesse e partecipazione attiva alla vita quotidiana in RSA e nel territorio; promuovere l'autostima, la rimotivazione e la gratificazione individuale, attraverso le diverse attività proposte. Il servizio vuole essere inoltre un punto di riferimento per accogliere e ascoltare i bisogni della persona, valorizzandola nella sua globalità, mantenendo o recuperando le capacità residue attraverso la partecipazione attiva alla realizzazione di iniziative.

Tali obiettivi si concretizzano attraverso attività di tipo:

- socio-culturale (cineforum, letture, ascolto di musica, redazione di articoli, racconti e poesie ecc.)
- socio-ricreativo (uscite e gite sul territorio, feste, giochi ecc.)
- cognitivo (giochi mnemonici ecc.)
- espressivo-creativo (laboratori manuali espressivi e teatrali)
- sostegno individuale.

# Riabilitazione ambulatoriale

## Informazioni generali

Al Polo Riabilitativo possono accedere tutti i cittadini che richiedono cure riabilitative da svolgersi in ambito ambulatoriale, preventivamente autorizzati al trattamento dal Distretto Sanitario dell'Azienda Sanitaria Locale di residenza (attività riabilitativa ex art. 26 L. 833/78).

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; questo viene predisposto da un'équipe multidisciplinare. Il coordinatore dell'équipe, nonché responsabile del progetto riabilitativo, è un medico del Polo Riabilitativo e all'interno dell'équipe tutti i componenti sono responsabili, sulla base della propria professionalità, dei programmi cui partecipano.

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, la verifica degli interventi.

Il programma indica i requisiti dell'intervento stabiliti dall'équipe e il professionista individuato li realizza secondo quanto concordato.

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



## Modalità di accesso

Per poter accedere ai trattamenti ex art. 26 è necessaria una visita preliminare di valutazione multidisciplinare, preventivamente concordata con il coordinatore dei tecnici della riabilitazione, con l'intento di verificare la presenza di eventuali controindicazioni al trattamento riabilitativo e valutare la compatibilità del progetto riabilitativo.

Il progetto riabilitativo individuale, redatto dall'équipe multidisciplinare del Polo, corredato dalla richiesta del medico curante (che deve riportare la seguente dicitura: "si richiede Progetto riabilitativo ambulatoriale ex art 26 Legge 833/78" e l'indicazione della diagnosi) viene inviato all'Unità di Valutazione dei Bisogni Riabilitativi dell'ASL di appartenenza per l'autorizzazione.

Il case manager ambulatoriale provvede alla presa in carico del paziente e attiva il progetto riabilitativo individuale. Qualora si dovesse identificare la necessità di apportare modifiche agli obiettivi riabilitativi predefiniti, queste variazioni e/o integrazioni vengono comunicate al medico prescrittore.

L'utente viene informato circa le procedure terapeutiche a cui viene sottoposto. L'utente deve informare il case manager e l'équipe riabilitativa di eventuali assenze o ritardi che possano impedire la regolare frequenza delle terapie.

Il Polo Riabilitativo di Tricarico eroga inoltre trattamenti di specialistica ambulatoriale per l'età evolutiva in regime di ex art.26 e ex art. 25 legge 833/78; presso l'ambulatorio di Ferrandina (MT) si effettuano trattamenti logopedici in regime di ex art. 25 Legge 833/78.

Presso il Polo Riabilitativo è possibile effettuare consulenze di neuropsichiatria infantile da parte del personale medico dell'Ospedale Madonna delle Grazie di Matera, per l'elaborazione dei progetti riabilitativi ex art. 26 redatti in collaborazione con l'équipe riabilitativa della Fondazione don Gnocchi.

Per l'attivazione del percorso è necessario prenotare una visita neuropsichiatrica infantile presso il CUP che sarà eseguita presso l'Ospedale di Matera. A questa seguirà la visita da parte dell'équipe riabilitativa della Fondazione don Gnocchi che permetterà la stesura del progetto riabilitativo individuale. Il progetto, validato dal Responsabile Medico del Polo Riabilitativo di Tricarico, è inviato alla UVBR di competenza per l'autorizzazione all'inizio delle terapie.

## Accettazione amministrativa

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 16.30.

Per informazioni tel. 0835 524280 o 0835 524324 fax 0835 524285

## Orari dei trattamenti

Le attività si svolgono dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17 e dalle ore 10 alle ore 18 per i trattamenti relativi all'età evolutiva.

Gli orari dei trattamenti vengono concordati dal coordinatore dei tecnici della riabilitazione direttamente con i pazienti e/o loro familiari, tenuto conto della disponibilità del Polo Riabilitativo e delle esigenze di ciascun utente.

# Presidio ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale

## Informazioni generali

Il Polo eroga trattamenti di specialistica ambulatoriale *ex art. 25 legge 833/78*. Le specialità attivate sono le seguenti:

- visite specialistiche fisiatriche
- fisiochinesiterapia
- terapia strumentale
- logopedia

## Prenotazioni

Per usufruire del servizio occorre sottoporsi ad una visita fisiatrica (codice 89.7) e/o visita fisiatrica di controllo (codice 89.1) o visita da parte del medico del Polo Riabilitativo, allo scopo di accertare eventuali controindicazioni assolute o relative e per verificare la compatibilità all'effettuazione del programma di intervento.

È possibile prenotare la visita fisiatrica e/o fisiatrica di controllo telefonando direttamente al Centro Unico di Prenotazione (CUP) della Regione Basilicata ai numeri 848.821.821, 0971.471373 (per chiamate da cellulari), oppure alla cassa ticket del Presidio Ospedaliero di Tricarico dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 12 (il martedì e giovedì anche dalle ore 15 alle ore 17).

È possibile prenotare la visita anche on-line, collegandosi al sito internet della Regione Basilicata.

Nei casi in cui il paziente disponga di prescrizione da parte del medico specialista di struttura pubblica è tuttavia necessario sottoporsi a visita di pre-accettazione da parte del medico del Polo Riabilitativo allo scopo di accertare eventuali controindicazioni assolute o relative e per verificare la compatibilità all'effettuazione del programma di intervento. La prenotazione della visita si effettua presso l'Accettazione Amministrativa del Polo Riabilitativo.

Con riferimento ai trattamenti di specialistica ambulatoriale per l'età evolutiva *ex art. 25*, i piccoli pazienti vengono inviati presso il Polo Riabilitativo da medici specialisti del territorio per la presa in carico logopedica e psicomotoria, previa visita di pre-accettazione da parte dell'equipe riabilitativa della Fondazione Don Gnocchi.

## Orari e giorni delle visite

Il Poliambulatorio effettua le visite fisiatriche e di pre-accettazione una volta a settimana.

## Documenti da presentare al momento dell'accettazione

- impegnativa del medico curante
- ricevuta pagamento ticket o eventuale esenzione rilasciata dalla cassa del Presidio Ospedaliero di Tricarico
- per le sole visite di pre-accettazione, documentazione rilasciata dal medico specialista

## Orari dei trattamenti

Le attività si svolgono dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17 e dalle ore 10 alle ore 18 per i trattamenti relativi all'età evolutiva.

Il coordinatore dei tecnici della riabilitazione, terminata la visita di accettazione, comunica al paziente il giorno e l'ora dell'inizio del ciclo riabilitativo.

## Attività a pagamento

È possibile effettuare a pagamento, presso il Polo Riabilitativo le seguenti prestazioni:

- massoterapia
- linfo-drenaggio
- terapie strumentali – ionoforesi, diadinamica, laser, tecar, ultrasuoni, magneto, Treadmill ALTER-G

Per informazioni sulle tariffe è necessario rivolgersi all'accettazione.



## Informazioni utili

### Visite ai degenti

Le visite ai degenti sono ammesse entro gli orari stabiliti dal responsabile medico di reparto:

- giorni feriali, dalle ore 12.30 alle ore 14 e dalle ore 18 alle ore 19.30;
- giorni festivi, dalle ore 11.30 alle ore 14 e dalle ore 17 alle ore 19.30.

Tenuto conto delle condizioni dei pazienti e delle esigenze di reparto è necessario osservare alcune regole:

- rispettare gli orari di visita, al fine di non intralciare le normali attività assistenziali di reparto;
- evitare il sovraffollamento delle stanze di degenza limitando a due il numero di visitatori ammessi contemporaneamente al letto;
- tenere un comportamento corretto, rispettoso dell'ambiente e delle esigenze degli altri degenti;
- non somministrare ai degenti cibi, medicinali o bevande che potrebbero interferire con le pratiche diagnostiche e terapeutiche in atto.

Non è consentito l'accesso al reparto a bambini di età inferiore ai 12 anni.

Visite fuori orario sono consentite ai familiari dei degenti in condizioni di particolare bisogno, previo specifico permesso del coordinatore infermieristico.

### Attività ricreativa

È disponibile una sala soggiorno dove gli utenti possono incontrarsi, intrattenersi, seguire programmi televisivi, ascoltare musica.

I degenti possono, in tale ambiente, ricevere le visite di amici e familiari.

### Copia della cartella clinica

La richiesta di copia della cartella deve essere inoltrata alla Direzione Sanitaria del Presidio Ospedaliero nei modi, tempi e clausole indicati della Direzione stessa.

### Servizio Biblioteca

La biblioteca ospedaliera è aperta tutti i lunedì e giovedì dalle ore 17 alle ore 19; è collocata nei pressi dell'ingresso principale del Polo Riabilitativo ed è gestita da un gruppo di volontari.

I testi di narrativa, poesia e saggistica possono essere presi in prestito dai pazienti, dagli operatori e dai familiari e devono essere restituiti prima della dimissione.

### Servizio postale

L'ospite può ricevere la corrispondenza in arrivo, che gli sarà consegnata dall'Accettazione amministrativa.

### Servizio bar/ristorazione

All'interno del Presidio Ospedaliero è a disposizione un servizio bar aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 14 e dalle ore 15.30 alle ore 18; il sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.

Nell'atrio principale del Polo sono presenti macchine distributrici di bevande e snack.

È attivo un servizio di ristorazione per i parenti dei degenti, con onere a carico dei richiedenti, previa prenotazione presso la cucina del Presidio Ospedaliero.

### Denaro e oggetti preziosi

La Direzione non risponde degli oggetti di valore o del denaro in possesso degli assistiti; pertanto è opportuno non lasciarli incustoditi.

### Divieti

In ogni locale del Polo Riabilitativo vige il divieto di fumo, uso di apparecchi elettrici, esposizione sul davanzale della finestra di oggetti di ogni tipo, per questioni di sicurezza.

È inoltre vietata l'introduzione di cibi e bevande dall'esterno.

### Sicurezza

Il personale è addestrato a intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti.

In caso di emergenza, si raccomanda di attenersi alle indicazioni di sicurezza impartite dal personale addetto e riepilogate nelle norme comportamentali affisse sulle porte delle camere di degenza.

### Codice Etico

La Fondazione Don Gnocchi è dotata di codice etico ai sensi del D. Lgs. 231/2001.



## Informazioni utili

### Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa, importante per il conforto spirituale degli ospiti, viene garantita a tutti nel rispetto integrale delle scelte individuali.

All'interno del Presidio Ospedaliero si trova la Cappella dove, ogni sabato e solennità di precetto, alle ore 17 viene celebrata la Santa Messa per gli utenti che desiderino parteciparvi. Il Cappellano è a disposizione degli utenti e dei loro familiari per momenti di ascolto e di preghiera.

La richiesta di assistenza religiosa viene comunicata al Cappellano direttamente o per il tramite del coordinatore infermieristico.



Gli utenti possono richiedere un'assistenza religiosa diversa da quella cattolica, rivolgendosi all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

### Volontariato

Nella struttura opera personale volontario, in linea con i fini istituzionali della Fondazione che valorizza e promuove tale attività. I volontari condividono la Carta dei Valori, la Mission e la Vision della Fondazione, nonché la Carta dei Valori del Volontariato, consapevoli di porre al centro dell'attività l'attenzione nei confronti della persona.

Il referente del Servizio Volontariato regola ed armonizza le attività dei soggetti che hanno manifestato l'intenzione di aderire al servizio stesso, effettuando colloqui preliminari per raccogliere, oltre ai dati personali, motivazioni e aspettative, senza tralasciare interessi e competenze del volontario, considerate dalla struttura risorse preziose per lo svolgimento delle varie attività.

I volontari sono provvisti di un cartellino identificativo e di una scheda personale per l'annotazione delle attività svolte e degli orari di entrata e uscita dal Polo.

I volontari svolgono attività di vario tipo garantendo la propria presenza continuativa o in alcuni giorni della settimana, in occasione di gite o uscite sul territorio, fornendo supporto durante la somministrazione dei pasti, collaborando alle varie attività animative e religiose, promuovendo eventi culturali e momenti di socializzazione.

## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di garantire l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione da parte dell'utenza.

Le funzioni dell'URP, definite e regolate dalla normativa in vigore, sono:

- agevolare i cittadini nell'accesso ai servizi, attraverso la gestione delle informazioni sulla struttura aziendale, sulle prestazioni, sui servizi erogati e sulle modalità di accesso, sia in modo diretto sia attraverso pubblicazioni e comunicazioni esterne;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità e di gradimento dei servizi, attraverso strumenti come i reclami, le segnalazioni e i questionari sulla soddisfazione degli utenti.

Le principali attività svolte dall'URP sono:

- la gestione dei reclami e segnalazioni;
- le indagini di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati dal Polo Riabilitativo.

### Orario di apertura

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve il martedì e il giovedì dalle ore 9 alle ore 13.

Per verificare la disponibilità in altri orari e giorni è possibile contattare l'ufficio al seguente numero: 0835/524323.

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- personalmente al Responsabile URP o per il tramite dell'Accettazione Amministrativa;
- tramite posta elettronica all'indirizzo: [direzione.tricarico@dongnocchi.it](mailto:direzione.tricarico@dongnocchi.it).



## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

### Gestione dei reclami

Il reclamo, formalizzato dall'utente o dal responsabile URP, viene inoltrato immediatamente alla Direzione di Presidio che prende in carico la segnalazione entro 5 giorni lavorativi e provvede a rispondere alle segnalazioni direttamente o tramite l'ufficio competente entro 20 giorni.

### Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

La misurazione della soddisfazione dell'utente ha i seguenti obiettivi:

- permettere e promuovere un flusso di comunicazione a due vie tra il Polo e gli utenti dei diversi servizi;
- conoscere l'opinione degli utenti sui servizi ricevuti e sulle modalità di erogazione, per passare dalla condivisione delle informazioni alla costruzione di soluzioni;
- gestire le aspettative quando non eccedano le finalità dell'organizzazione.

Il Polo garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza promuovendo la somministrazione di un questionario opportunamente predisposto.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato al secondo piano del Polo Riabilitativo.

Responsabile URP: **dr.ssa Floriana Salomone**

*Martedì e giovedì, dalle ore 9 alle 13 - Tel. 0835.524323*

## Impegni e programmi per la qualità

Gli impegni ed i macro obiettivi per la qualità della Fondazione Don Gnocchi sono espressi nella Carta dei Valori di Fondazione. La politica della qualità della Fondazione trova quindi il suo fondamento nella traduzione pratica degli impegni espressi nella Carta dei Valori. 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 vuole essere il punto di forza della Fondazione e l'elemento distintivo vincente nel confronto con i 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, 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 opera per l'organizzazione.

L'attenzione all'utente esterno si manifesta attraverso la ricerca continua nelle risposte ai suoi bisogni espliciti ed 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; leggere l'organizzazione come un insieme di attività in grado di generare valore aggiunto sia positivo sia negativo

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 deve esplicitarsi 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, in questo acquisendo il meglio delle pratiche esistenti.

### 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'utente, misurato dalla somministrazione dei questionari opportunamente predisposti.

**A testimonianza dell'impegno per il miglioramento continuo, il Polo Riabilitativo ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 dall'ente di certificazione IMQ-CSQ e UNI EN ISO 45001.**



# Diritti e doveri degli assistiti

## I diritti dell'assistito

Il Polo Riabilitativo si ispira, per la tutela dell'utente, 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 gli utenti 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, ecc.;
- **imparzialità:** a tutti gli utenti 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:** l'utente ha diritto a scegliere liberamente tra i soggetti pubblici e privati erogatori delle prestazioni;
- **meccanismi di tutela e verifica:** gli utenti 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.

### Dignità della persona e rispetto delle differenze

È diritto dell'ospite ricevere i servizi del Polo, godendo della tranquillità e della sicurezza consona al modo di operare del Polo stesso.

L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

### Informazione

L'utente ha diritto a ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura e di ottenere dal personale sanitario informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Il personale sanitario assicura la propria disponibilità al colloquio con i congiunti del paziente in orario da concordarsi.

### Rispetto e imparzialità

I comportamenti nei confronti dell'assistito devono essere ispirati a criteri di rispetto, obiettività, giustizia ed imparzialità. Durante la permanenza, l'assistito ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome.

### Consenso informato

Salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'utente, il familiare o chi esercita potestà tutoria ha diritto a ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone precedentemente indicate.

### Riservatezza

L'utente ha diritto ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti. A tale scopo, l'utente, al momento dell'accesso nella struttura, firma un modulo che autorizza la Fondazione al trattamento dei dati personali e sensibili esclusivamente per fini istituzionali, nel rispetto di quanto stabilito dalla legge (*D. Lgs. 196/2003*).

### Diritto al rispetto di standard di qualità

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

### Reclami

Il Centro garantisce la funzione di tutela dell'utente anche attraverso la possibilità, da parte di quest'ultimo, di proporre reclami a seguito di disservizi o comportamenti, che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

# Diritti e doveri degli assistiti

## I doveri dell'assistito

### Responsabilità e collaborazione

L'utente, quando accede al Polo è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e la comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione. Egli dovrà inoltre rispettare ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura e nel giardino antistante, essendo questi patrimonio di tutti.

L'ospite e i parenti, in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, sono invitati a tenere i propri armadietti e comodini con sufficiente ordine e pulizia.

Non è consentito installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura siano essi elettrici o a gas, per uso personale, nelle camere di degenza; l'utilizzo di apparecchiature elettriche/elettroniche personali (rasoi elettrici, impianti audio-video...) è consentito previa autorizzazione del coordinatore infermieristico e/o del responsabile della sicurezza, che ne verificheranno la conformità alle vigenti normative di sicurezza.

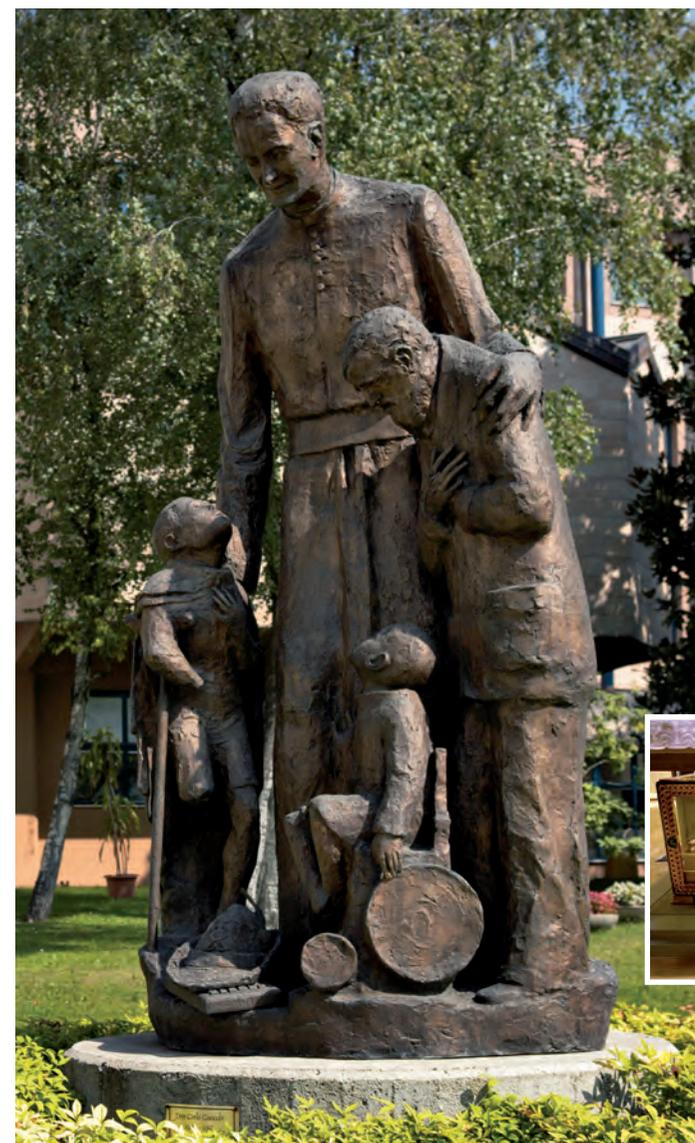
Il personale è a disposizione dell'ospite, per dare le necessarie istruzioni e rispondere ai quesiti per garantire il corretto utilizzo delle apparecchiature messe a disposizione dal Polo. Le attrezzature quali estintori, pulsanti rossi di emergenza, porte taglia-fuoco, termostati ambiente, gruppi di ventilazione sono indispensabili per garantire la sicurezza della struttura e pertanto si raccomanda di non utilizzarle impropriamente.

È importante attenersi alle disposizioni del personale in caso di emergenze.

### Rispetto

L'accesso alla struttura sanitaria esprime, da parte del cittadino-utente, un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

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



*«Altri potrà servirli meglio  
ch'io non abbia saputo  
e potuto fare;  
nessun altro, forse,  
amarli più ch'io abbia fatto»*

Don Carlo Gnocchi  
(dal testamento)





## La Fondazione Don Gnocchi in Italia

Istituita nel secondo dopoguerra dal beato don Gnocchi per assicurare cura, riabilitazione e integrazione sociale ai mutilati, la Fondazione ha ampliato nel tempo il proprio raggio d'azione. Oggi accoglie bambini e ragazzi con ogni forma di disabilità, affetti da complesse patologie acquisite e congenite; pazienti di ogni età che necessitano di riabilitazione in ambito neuromotorio e cardiorespiratorio; persone con sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, morbo di Parkinson, malattia di Alzheimer o altre patologie invalidanti; anziani non autosufficienti, malati oncologici terminali, pazienti con gravi cerebrolesioni o in stato vegetativo. Intensa è l'attività di ricerca scientifica e di formazione ai più diversi livelli. È riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), segnatamente per i Centri di Milano e Firenze. In veste di ONG promuove e realizza progetti di solidarietà nel mondo.

### AREA TERRITORIALE NORD 1

#### IRCCS S. Maria Nascente

Via Capecelatro, 66  
Milano - tel. 02.403081  
*Ambulatori: Sesto San Giovanni, Cologno Monzese, Bollate, Nerviano, Canegrate, Santo Stefano Ticino, Lodivecchio, Casalpusterleno*

#### 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 di Lodi

Via Giuseppe Saragat  
Lodi - tel. 0371.439080

#### 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 Livorno e via Peyron)*

### AREA TERRITORIALE NORD 2

#### 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 Donato Milanese, San Giuliano Milanese, Melzo, Segrate*

#### Centro Ronzoni Villa-Don Gnocchi

Viale Piave, 12  
Seregno (MB) - tel. 0362.323111

*Ambulatori: Barlassina, Vimercate, Lentate sul Seveso*

#### 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

#### 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 Breccie Bianche, via Rismondo), Camerano, Fano, Osimo, Senigallia*

### AREA TERRITORIALE CENTRO-SUD

#### 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

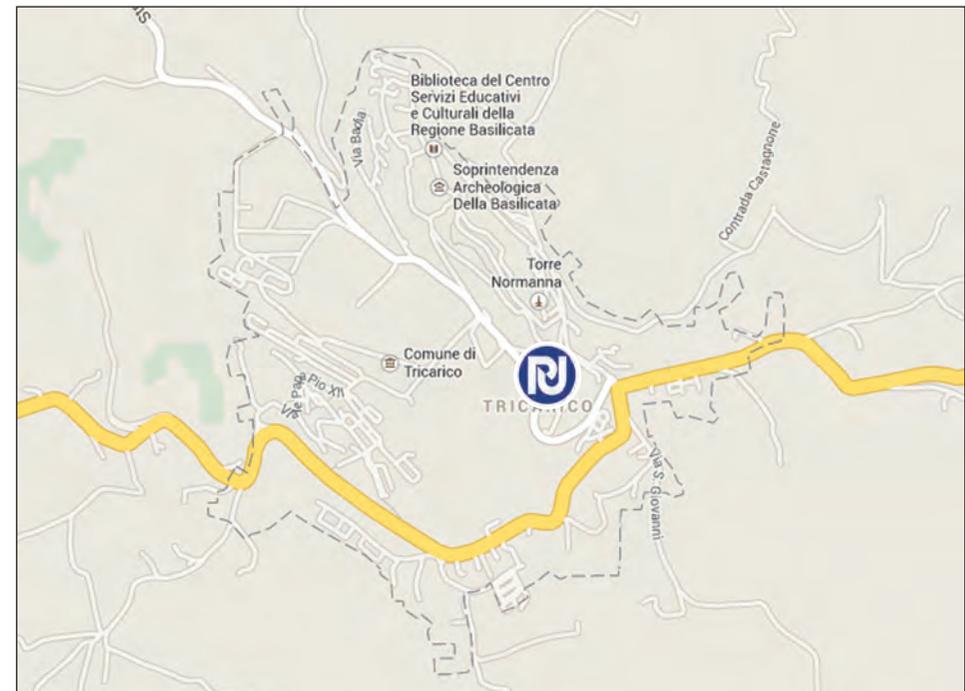
#### Centro Gala-Don Gnocchi

Contrada Gala  
Acerenza (PZ) - tel. 0971.742201

#### Polo specialistico riabilitativo

Presidio Ospedaliero ASM  
Via delle Matine  
Tricarico (MT) - tel. 0835.524280  
*Ambulatorio: Ferrandina*

## COME RAGGIUNGERE IL POLO RIABILITATIVO



Il Polo Specialistico Riabilitativo è ubicato in Via delle Matine Presidio Ospedaliero ASM - 75019 Tricarico (Mt)

### In auto:

- da Potenza, percorrere la S.S. 407 Basentana, uscita Tricarico;
- da Bari, percorrere la S.S. 96, uscita Matera, quindi seguire le indicazioni per la S.S. 407 Basentana e uscire a Tricarico.

### Con i mezzi pubblici:

- treno - linea ferroviaria Roma - Taranto o Potenza - Foggia, fermata di Grassano - Garaguso - Tricarico
- pullman da Potenza e da Bari per Tricarico

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

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

**Consiglio di Amministrazione:**  
Vincenzo Barbante (*presidente*),  
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

## POLO SPECIALISTICO RIABILITATIVO

Fondazione Don Carlo Gnocchi  
Presidio Ospedaliero ASM  
Via delle Matine  
75019 Tricarico (Mt)  
Tel. 0835 524280  
Fax 0835 524285  
E-mail: [direzione.tricarico@dongnocchi.it](mailto:direzione.tricarico@dongnocchi.it)

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

