

CARTA DEI SERVIZI

ATTIVITÀ DI RICOVERO ORDINARIO E DAY HOSPITAL



AREA TERRITORIALE NORD

I.R.C.C.S. “S. MARIA NASCENTE”

Via A. Capecelatro, 66 - 20148 Milano

Edizione: marzo 2023

CENNI GENERALI

Il mio progetto va oltre la pastorale di assistenza.
Lui assiste con amore la vita che c'è. Io vorrei recuperare e intensificare,
attraverso la riabilitazione, la vita che non c'è, ma ci potrebbe essere.
Andare alla ricerca di tutti i più piccoli frammenti
perché anche questi lodino il Signore.

(Don Carlo Gnocchi, dalla testimonianza di mons. Aldo Del Monte, 10 gennaio 1946)

Il Centro "S. Maria Nascente" rappresenta l'ultima iniziativa scaturita dalla fervida mente e dalla ferrea volontà di don Gnocchi, che oggi è qui sepolto, nel Santuario a lui intitolato, per sua espressa disposizione. In uno dei rari documenti sonori in cui è impressa la sua voce, don Carlo descrive i contorni di quest'opera, che egli immaginava come un progetto innovativo per l'assistenza e la riabilitazione dei bambini poliomielitici: *«Vorremmo fare - sono le sue parole - una casa tipica per questi ragazzi; cioè una casa pensata al servizio di bambini non sufficienti, non autosufficienti; quindi, dove tutto, dalla sedia, al banco, al letto, al servizio, al campo da gioco, ai pavimenti, alle pareti, alle porte che devono essere larghe per il passaggio di carrozzine, sia pensato in funzione di una comunità non deambulante con i propri mezzi, non autosufficiente...»*.

Costruito su un'area di 18 mila metri quadri in zona San Siro, il Centro vide la posa della prima pietra l'11 settembre 1955, nel corso di una solenne cerimonia cui prese parte l'allora presidente della Repubblica, Giovanni Gronchi.

Nel 1991 il Centro ha ottenuto il prestigioso riconoscimento a Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), che ha permesso di sviluppare al meglio e far crescere l'attività di ricerca scientifica. Nel 1995 è stata inaugurata l'Unità di degenza di riabilitazione neurologica, mentre l'Unità di riabilitazione cardiologica ha avviato la propria attività nel 2000.

I riconoscimenti istituzionali ottenuti nel tempo hanno richiesto forti investimenti da parte della Fondazione e precise scelte che hanno portato il Centro ad un progressivo, passaggio dall'ambito socio-sanitario, educativo, pedagogico al sanitario di eccellenza, con la determinazione chiara di non perdere l'originaria e forte vocazione socio-educativa-formativa ed il concetto globale di "riabilitazione della persona".

Oggi presso il Centro IRCCS Santa Maria Nascente convivono una pluralità di servizi che rispondono a un ventaglio di esigenze molto diverse: sanitarie, educative, formative e assistenziali. Il tutto con un denominatore comune: la qualità e l'innovazione dei servizi, la costante attenzione ai bisogni specifici del paziente.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Direttore Area Territoriale Nord
Direttore Sanitario
Direttore Scientifico

Antonio Troisi
Andrea Labruto
Mario Clerici

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI "ATTIVITÀ DI RICOVERO ORDINARIO E DAY HOSPITAL È PARTE INTEGRANTE DELLA CARTA DEI SERVIZI" DELL'IRCCS "S. MARIA NASCENTE, così composta:

- Carta dei Servizi Generale
- Carta dei Servizi delle Attività Ambulatoriali
- Carta dei Servizi delle Attività di Ricovero Ordinario e Day Hospital
- Carta dei Servizi dell'Unità Operativa Complessa di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell'età evolutiva
- Carta dei Servizi CDD
- Carta dei Servizi RSD

IL DIPARTIMENTO DI RIABILITAZIONE

DEGENZE RIABILITATIVE AD ALTA COMPLESSITÀ ED ATTIVITÀ CONNESSE

In coerenza con la vocazione alla riabilitazione di eccellenza, espressa sin dall'avvio delle attività e fortemente voluta dal Beato Don Carlo Gnocchi, l'IRCCS Santa Maria Nascente ha recentemente razionalizzato ed integrato la propria offerta istituendo il Dipartimento di Riabilitazione.

Il Dipartimento di Riabilitazione si propone di realizzare un modello di presa in carico sempre più prossimo e coerente ai bisogni, a complessità crescente, di ogni singola persona, attraverso lo sviluppo di percorsi individuali, mirati ed integrati, in un progetto di continuità di cura e nel passaggio fra diversi setting di attività riabilitativa: dalla degenza al Day Hospital, dalla Riabilitazione Ambulatoriale alla Domiciliare, fino all'attività specialistica e di diagnostica innovativa a supporto dei progetti riabilitativi personalizzati.

Il Dipartimento intende favorire lo sviluppo delle attività di Ricerca Scientifica nei luoghi di cura e riabilitazione con l'obiettivo di incrementare la "traslazonalità" e la ricaduta del contributo scientifico nell'azione professionale riabilitativa quotidiana.

Il Dipartimento si articola in Unità Operative Complesse (UOC) ed Unità Operative Semplici (UOS) come descritto di seguito:

- ❖ **UOC di Riabilitazione Cardiorespiratoria**
- ❖ **UOC di Riabilitazione Neurologica e Gravi Cerebrolesioni Acquisite**
- ❖ **UOC di Riabilitazione Neuromotoria e "Centro Sclerosi Multipla"**
- ❖ **UOC di Riabilitazione Adulti (Ambulatoriale, Domiciliare, Day Hospital e MAC)**
- ❖ **UOC di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell'Età Evolutiva, UONPIA**
- ❖ **UOS di Riabilitazione Solventi (Ambulatoriale e Degenza)**
- ❖ **UOS Domotica, Ausili, Terapia Occupazionale (DAT)**
- ❖ **Ambulatori Territoriali, afferenti al Centro IRCCS Santa Maria Nascente**

La Responsabilità del Dipartimento è affidata al **Dr. Jorge Solano Navarro**.

Ricoveri in Unità Operative di Riabilitazione ad Alta Complessità: a chi sono rivolti

I ricoveri in riabilitazione ad alta complessità e intensità sono appropriati in tali condizioni:

- nell'immediata fase clinica post – acuta, quando:
 - vi è un potenziale riabilitativo residuo valutato da un responsabile medico specialista
 - l'intervento riabilitativo è multi/interdisciplinare, finalizzato al recupero delle funzioni corporee lese
 - è necessaria l'assistenza sanitaria continuativa.
- nelle diverse fasi dell'età evolutiva al fine di evocare abilità e competenze non comparse o in ritardo, rispetto allo sviluppo così detto "fisiologico"
- quando è presente un "evento indice". Per evento indice s'intende l'insorgenza di una patologia o un intervento chirurgico che generi un bisogno di riabilitazione multidisciplinare. Di norma, la data dell'evento indice coincide con l'insorgenza o riacutizzazione della patologia che ha determinato la grave disabilità, per la quale è ipotizzabile un recupero e che necessita di un ricovero ordinario
- per alcune patologie croniche (neuromuscolari, neurodegenerative, respiratorie) nel caso di gravi riacutizzazioni per le quali si può considerare l'insorgenza di un nuovo evento indice, purché valutate da un medico specialista.

Nell'ambito del processo di presa in carico personalizzata, il percorso clinico di ciascun paziente è affidato agli specialisti delle branche accreditate presso ciascuna Unità Operativa; gli specialisti si avvalgono di ulteriori consulenze specifiche in funzione dei bisogni del malato (es. chirurgo vascolare, psichiatra).

Le Unità Operative del Centro IRCCS Santa Maria Nascente possono accogliere pazienti nelle seguenti modalità:

- **ricovero ordinario (posti letto accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale pari a 120, distribuiti nelle varie Unità):** è rivolto a persone che necessitano di presa in carico riabilitativa, e che per motivi clinici, socio-ambientali, di intensità e complessità clinico-assistenziale e riabilitativa, non possono fruire di assistenza e cura in setting differenti;
- **ricovero in Day Hospital (posti letto accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale pari a 4):** è rivolto a persone che necessitano di prestazioni terapeutiche e riabilitative ad elevata complessità, che richiedano un letto di appoggio e che non necessitino di assistenza sanitaria continuativa per 24 ore al giorno;
- **ricovero in Solvenza (12 posti letto autorizzati):** è rivolto a persone che esprimano un bisogno di presa in carico globale e riabilitativa in un setting appropriato;

l'accoglienza in reparto è possibile sia in regime privatistico, che attraverso il ricorso ai principali Fondi Assicurativi e Network per la sanità integrativa.

IL CASE MANAGEMENT NEI REPARTI AD ALTA COMPLESSITÀ RIABILITATIVA

Presso tutte le Unità Operative di ricovero ordinario ad alta complessità riabilitativa è stata recentemente introdotta una figura professionale, con profilo sanitario, i cui compiti sono fondamentali per assicurare il buon svolgimento dell'intero processo di cura e di presa in carico di ciascun paziente e che si propone come punto di riferimento fondamentale sia per il paziente medesimo, che per coloro che svolgono compiti di care giving. La nuova figura professionale è il **Case Manager**.

Al Case Manager sono affidate le seguenti funzioni:

- coordinare, in collaborazione con le altre figure di riferimento, l'accoglienza e la presa in carico del paziente al momento del ricovero, favorendo un approccio interdisciplinare;
- collaborare nella valutazione dei bisogni dell'assistito, con una visione "olistica" e che ponga la persona al centro nella determinazione degli obiettivi, coinvolgendo il care giver nel progetto di presa in carico;
- collaborare nella pianificazione delle risorse e dei servizi necessari per dare una risposta ai bisogni dell'assistito abilitando tutti i servizi esterni/interni alla struttura (DAT, SIVA, altri), secondo il piano clinico - riabilitativo - assistenziale programmato dall'equipe interdisciplinare; partecipando alle riunioni di team e di sintesi;
- collaborare nel coordinamento delle attività, dei servizi e delle prestazioni rivolte al paziente, nell'ottica di continuità della presa in carico, con particolare attenzione al passaggio tra differenti setting e la programmazione di follow up;
- favorire il monitoraggio del percorso individualizzato dell'assistito e dei relativi esiti con il coinvolgimento attivo dei familiari, garantendo l'ottimizzazione dei tempi di ricovero e il ritorno del paziente al domicilio o ad altra struttura idonea, di concerto con l'equipe interdisciplinare;
- identificare precocemente eventuali dimissioni difficili e attivare percorsi di presa in carico post dimissione;
- supportare, in collaborazione con il servizio sociale, il paziente e la famiglia nella conoscenza di servizi e risorse a cui ha diritto, accompagnandone le scelte e facilitandone l'attivazione, mantenendo una comunicazione costante ed efficace;
- favorire la prosecuzione del percorso di cura anche al di fuori dei servizi resi dalla struttura, attraverso l'attivazione dei servizi del territorio (reti ambulatoriali, assistenza sociale, assistenza domiciliare, tele riabilitazione, etc.) idonei a dare una risposta ai bisogni sanitari e/o socio assistenziali dell'assistito;
- collaborare nelle attività di educazione sanitaria e di consulenza ai pazienti, ai care giver e alle famiglie per tutti gli aspetti informativi, educativo-formativi, amministrativi relativi al processo di cura, di riabilitazione e il ritorno al domicilio.

COME CONTATTARCI

Centro IRCCS “Santa Maria Nascente”

Via Alfonso Capecelatro, 66

20148 Milano

Reception/centralino: 02 40308.1

Sito internet: www.dongnocchi.it

Ufficio Accettazione Ricoveri (UAR)

Ricoveri ordinari e Day Hospital, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e in Solvenza (Privati e Fondi).

La Fondazione Don Gnocchi è convenzionata con tutti i principali Enti e Network per la Sanità Integrativa.

Presso l'Ufficio è possibile richiedere la copia conforme della Cartella Clinica.

Apertura: dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 17:00.

- Telefono: 02 40308513 - 02 40308515
- Email: ufficio.ricoveri.smn@dongnocchi.it

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI RIABILITAZIONE CARDIORESPIRATORIA

Edificio C – Piano 1

Responsabile UOC: **Dr. Paolo Innocente Banfi**

Staff

- Specialisti in Pneumologia
- Specialisti in Allergologia
- Specialisti in Cardiologia
- Specialisti in Fisiatria
- Specialisti in Medicina Interna
- Nutrizionista
- Psicologo
- Infermieri
- Operatori socio-sanitari
- Ausiliari specializzati
- Fisioterapisti e Tecnici della Riabilitazione (es. logopedisti)

Posti letto accreditati SSN

40 in ricovero ordinario.

Quali pazienti accogliamo

L'attività clinica dei posti letto dedicati **all'ambito pneumologico** è rivolta a persone affette da insufficienza respiratoria provenienti dagli ospedali o dal domicilio. La particolare competenza dell'Unità si esprime nella cura dei pazienti con scompenso respiratorio e cardiaco avanzato, in attesa di trapianto cardiaco o polmonare. Seguendo una logica multidisciplinare, lo staff dell'Unità combina in modo integrato assistenza medica e infermieristica, terapia farmacologica, terapia riabilitativa, supporto psicologico e nutrizionale, percorsi comportamentali ed educazionali e programmi di prevenzione.

La dotazione del reparto è tecnologicamente avanzata, con posti letto monitorizzati e collegati ad una stazione centrale di controllo. La strumentazione è tecnologicamente all'avanguardia; il personale medico, infermieristico, riabilitativo ed assistenziale è altamente qualificato.

La presa in carico prevede l'assistenza respiratoria di pazienti anche con instabilità clinica e problematiche relative a complicanze da broncopatia cronico ostruttiva (BPCO),

patologia neuromuscolare, fibrosi polmonare, postumi di interventi toracici e/o addominali, Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA).

L'Unità si è dotata, nel tempo, di protocolli riabilitativi e clinici finalizzati alla presa in carico di pazienti in attesa di trapianto (cardiaco/polmonare) per assicurare loro l'adeguata preparazione all'intervento chirurgico e una rapida ripresa dell'autonomia successivamente al medesimo.

Il team riabilitativo è particolarmente esperto nel trattamento di pazienti gravi portatori di cannula tracheostomica ed in ventilazione invasiva, anche continua, nelle 24 ore.

Il programma di svezzamento dalla ventilazione invasiva e passaggio eventuale alla non invasiva rappresenta una peculiarità del reparto.

Correlata ed a supporto dell'Unità, la struttura ambulatoriale è dotata di tutti gli strumenti necessari per la diagnostica, invasiva e non invasiva.

Il Centro IRCCS Santa Maria Nascente, inoltre, è riconosciuto a livello nazionale per la cura dell'Asma grave.

L'attività clinica e riabilitativa **in ambito cardiologico** è rivolta a pazienti affetti da patologia cardiovascolare a seguito di infarto miocardico, intervento cardiocirurgico per malattie cardiologiche acquisite o congenite, con scompenso cardiaco. Particolare expertise dell'Unità si riscontra nella cura dei pazienti con scompenso cardiaco avanzato, in attesa di trapianto cardiaco. L'Unità è inoltre riferimento per la riabilitazione dei pazienti dopo intervento di trapianto cardiaco e dei soggetti operati di impianto di assistenza ventricolare.

La dotazione del reparto è tecnologicamente avanzata, con posti letto monitorizzati e collegati ad una stazione centrale di controllo. Sono presenti sistemi di telemetria e presidi di rianimazione e diagnostici tipici di un reparto innovativo di cardiologia riabilitativa. La strumentazione è tecnologicamente all'avanguardia e il personale è altamente qualificato, con competenze e professionalità specifiche a fine di rispondere in maniera appropriata alle esigenze di pazienti con instabilità clinica, complicanze eventuali in corso e recenti sequele chirurgiche.

L'Unità di degenza è correlata ad un servizio di riabilitazione in day-hospital ed ambulatoriale, con palestra dotata di sistema telemetrico di monitoraggio elettrocardiografico e di una sezione diagnostica. La struttura ambulatoriale è dotata di tutti gli strumenti necessari per la diagnostica non invasiva cardiologica (ecocardiografi, ergometri, sistemi di monitoraggio elettrocardiografici e della pressione arteriosa in continuo, test cardiopolmonare da sforzo).

L'attività di ricerca

Pneumologica: l'Unità, ad oggi, ha prodotto numerosi lavori scientifici, con particolare riferimento alle problematiche cliniche, gestionali ed organizzative specifiche in ambito

pneumologico, pubblicati su riviste internazionali. L'équipe di esperti ha contribuito alla costituzione di una rete scientifica allargata ad altri Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico ed Università finalizzata allo sviluppo delle tecnologie utilizzate per le persone in cura.

Particolare attenzione è posta allo studio dei fattori psicologici e ai principali disturbi ansiosi e depressivi presenti nella popolazione con problematiche pneumologiche e agli effetti dei diversi fattori di rischio sull'outcome riabilitativo.

La struttura partecipa attivamente a ricerche finalizzate ministeriali, a progetti di ricerca a carattere regionale, nazionale ed europeo e a trial farmacologici multicentrici.

Cardiologica: l'Unità si distingue per i proficui studi osservazionali sui pazienti ricoverati; tali studi hanno consentito di precisare la tipologia dei soggetti ricoverati, il loro decorso clinico, i progetti riabilitativi da erogare, condizionati in modo rilevante da vari fattori quali: l'innalzamento dell'età media dei ricoverati, il frequente ricovero di soggetti con poli-patologie ad alta complessità, il sempre maggiore ed efficace interventismo cardiologico e cardiocirurgico.

Nel campo della diagnostica strumentale non invasiva è stato sviluppato l'impiego e l'indicazione dell'ecocardiogramma transtoracico per lo studio della riserva coronarica, metodica assai interessante anche per la sua capacità di predire in modo incruento il decorso post-angioplastica coronarico.

Particolare attenzione è posta allo studio dei fattori psicologici e ai principali disturbi ansiosi e depressivi presenti nella popolazione con problematiche cardiologiche ed agli effetti dei diversi fattori di rischio sull'outcome riabilitativo.

La collaborazione con il Polo Tecnologico della Fondazione Don Gnocchi, inoltre, ha consentito lo studio e l'applicabilità in clinica di sensori indossabili per la registrazione a distanza della traccia elettrocardiografia e di metodiche incruente per la valutazione della sensibilità baro recettoriale e della meccanica cardiaca nelle diverse patologie cardiovascolari.

La struttura partecipa attivamente a ricerche finalizzate ministeriali, a progetti di ricerca a carattere regionale, nazionale ed europeo e a trial farmacologici multicentrici.

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI NEUROLOGIA RIABILITATIVA E GRAVI CEREBROLESIONI ACQUISITE

Edificio C – Piano 2

Responsabile UOC: **Dr. Jorge Solano Navarro**

Staff

- Specialisti in Neurologia
- Specialisti in Fisiatria
- Specialisti in Neurofisiopatologia
- Psicologi
- Infermieri
- Operatori socio-sanitari
- Ausiliari specializzati
- Fisioterapisti e Tecnici della Riabilitazione (es. logopedisti)
- Tecnici di Neurofisiopatologia
- Assistente Sociale

Posti letto accreditati con il SSN

40 posti letto ordinari (di cui 13 per le Gravi Cerebrolesioni Acquisite)

Quali pazienti accogliamo

L'attività clinica esercitata in ambito neurologico è rivolta ad utenti che presentano le seguenti patologie prevalenti:

- vascolari: postumi di ictus ischemico ed emorragico e encefalopatia multi-infartuale
- degenerative: Morbo di Parkinson, Sclerosi Laterale Amiotrofica, Malattia di Alzheimer, sindromi distoniche e atassie ereditarie
- traumatiche: traumi cranici e vertebro-midollari
- neuromuscolari
- post-neuro-chirurgiche
- post-infettive
- neuropatie disimmuni, tossico-metaboliche e infiammatorie.

L'Unità dispone di posti letto dedicati alla presa in carico di pazienti con Gravi Cerebrolesioni Acquisite (GCA). Si tratta di pazienti affetti da esiti di grave cerebrolesione acquisita (di origine traumatica o di altra natura) e/o caratterizzata

nell'evoluzione clinica da un periodo di coma più o meno protratto; sono oggetto di trattamento anche i casi che presentino coesistenze di gravi menomazioni comportamentali, determinanti disabilità multiple e complesse, e che necessitino di interventi valutativi/terapeutici non realizzabili presso strutture non altamente qualificate e specializzate.

La sezione GCA dispone di 13 posti letto all'interno della UOC, riconosciuti dal Ministero come Cod 75.

Oltre al previsto staff clinico, la sezione può contare sulla consulenza in loco di altre figure professionali, specialisti delle seguenti branche: Pneumologia, Medicina Interna, Nutrizione clinica, Cardiologia, Infettivologia, Anestesia e Rianimazione, Otorinolaringoiatria, Foniatria, Vulnologia, Psichiatria.

Si avvale, inoltre, del servizio di consulenza in Neurochirurgia degli ospedali dell'area metropolitana di Milano, relativamente al periodo di ricovero dei pazienti durante la fase acuta.

L'attività di ricerca

In ambito neurologico, la ricerca si articola nei seguenti filoni:

- neurobiologia: aspetti genetici e metabolici delle principali malattie neurodegenerative
- neuropsicologia: studio dei disturbi cognitivi nell'ambito delle malattie neurodegenerative, applicazione di tecniche di riabilitazione cognitiva; correlazioni morfo-funzionali del deficit cognitivo
- neurofisiologia: indagini sulle basi fisiopatologiche dei deficit cognitivi e sensitivo-motori delle malattie neurodegenerative e neuromuscolari; studio delle alterazioni del sonno nelle malattie neurodegenerative
- neuroimmunologia: studio delle alterazioni immunologiche associate alle principali patologie neurologiche immuno-mediate.

L'équipe medica del reparto si dedica da anni agli aspetti epidemiologici delle malattie neurologiche e, con il consenso informato del paziente, partecipa ai principali trials terapeutici nell'ambito della sperimentazione di nuovi farmaci, in collaborazione con centri di ricerca nazionali e internazionali.

L'Unità afferisce al **Dipartimento per le Gravi Cerebrolesioni Acquisite della Fondazione Don Gnocchi** che coordina e supervisiona i reparti di assistenza per pazienti con GCA operativi nei Centri di: Torino, Milano (Istituto "Palazzolo" e Centro IRCCS "S. Maria Nascente"), Rovato (Bs), La Spezia, Firenze, S. Angelo dei Lombardi (AV).

Le principali linee di ricerca nell'ambito delle GCA sono:

- sviluppo di una architettura hardware/software integrata che consenta la raccolta sistematica ed elaborazione dei dati provenienti dai sistemi di rilevazione di telemetria e videosorveglianza, sistemi di stimolazione sensoriale e altri parametri clinici
- sviluppo di metodologie di stimolazione multimodali e multimediali personalizzate e di servizi di comunicazione audiovisiva protetti
- valutazione neurofisiologica multimodale e di neuroimaging per la definizione prognostica e diagnostica in pazienti con disordini della coscienza
- modulazione mediante TDCS di EEG e potenziali evocati somato-sensoriali in pazienti con disordini della coscienza e impatto sul livello di coscienza
- applicazione di paradigmi EEG di tipo attivo (motor imagery) per la identificazione di pazienti con dissociazione cognitivo-motoria e disordini di coscienza
- analisi di segnali fisiologici correlati alla stimolazione sensoriale autogestita
- reti neurali correlate all'apprendimento in pazienti con disordini della Analisi della HRV durante il condizionamento operante
- disturbi del sonno in pazienti con disordini di coscienza come fattore interferente nel recupero della coscienza
- sviluppo di modelli predittivi di outcome neurologico e funzionale nelle GCA Ricerca su biomarkers umorali nelle GCA (laboratorio di biologia molecolare/Dipartimento GCA)
- Gestione non invasiva delle problematiche respiratorie nelle GCA.

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA E CENTRO SCLEROSI MULTIPLA

Edificio C – Piano 3

Responsabile UOC: **Dr. Marco Giuseppe Rovaris**

Staff

- Specialisti in Neurologia
- Specialisti in Ortopedia
- Specialisti in Fisiatria
- Specialisti in Reumatologia
- Specialisti in Medicina Interna
- Psicologo
- Infermieri
- Operatori socio-sanitari e Assistenti
- Ausiliari specializzati
- Fisioterapisti e Tecnici della Riabilitazione (es. logopedisti)

Posti letto accreditati SSN

40 ordinari

Quali pazienti accogliamo

Riabilitazione Neuromotoria

Particolare attenzione è rivolta a utenti principalmente provenienti da Presidi Ospedalieri per acuti, con esiti invalidanti e con potenziale residuo di:

- patologie cerebrovascolari, come postumi di ictus ischemico ed emorragico, ed encefalopatia multi-infartuale;
- patologie neuromotorie con grave disabilità e comorbidità;
- traumi cranici e vertebro-midollari;
- patologie post-chirurgiche (neurologiche, ortopediche) elettive e post-traumatiche (politraumi);
- distonie;
- gravi forme di spasticità;
- gravi ed invalidanti dismorfismi del rachide primitivi e secondari;
- gravi patologie reumatiche con elevata comorbidità;

- sindromi post-polio con importanti riacutizzazioni.

Centro Sclerosi Multipla

Specializzato nella cura dei pazienti affetti da sclerosi multipla o altre patologie neurologiche (malattie del motoneurone, malattie degenerative, disturbi del movimento, ecc...), il Centro accoglie anche malati con problematiche neurologiche di recente insorgenza (cerebrovascolari o infettive) che abbiano provocato una compromissione funzionale. Per gli interventi riabilitativi viene utilizzato un approccio multidisciplinare (neuromotorio, pneumologico, logopedico, occupazionale, cognitivo ed urologico, corredato da eventuale sostegno psicologico) avvalendosi anche di tecnologie innovative (robotica). Considerando la variabilità sintomatologica e la fragilità del paziente affetto da sclerosi multipla e in generale da patologie neurologiche, viene attuato un monitoraggio dinamico del processo riabilitativo a cui collaborano il neurologo, il fisiatra, il neuropsicologo, l'urologo, il pneumologo, l'otorinolaringoiatra, lo psicologo clinico e l'assistente sociale. Particolare attenzione è riservata al percorso di integrazione con le cure mediche neurologiche specifiche per ogni patologia, oltre che alla continuità sul territorio.

L'attività di ricerca

La ricerca presso l'Unità di Riabilitazione Neuromotoria contempla i seguenti argomenti:

- potenziamento della neuro plasticità, sia con tecniche riabilitative facilitanti, sia con tecnologie di eccellenza
- recupero di funzioni cognitive superiori quali attenzione e memoria; deficit visuo-spaziali
- motor-relearning
- recupero dell'equilibrio e trattamento dell'atassia utilizzando pedane robotizzate e prototipi sviluppati con partnership grazie a laboratorio di ricerca (LARICE)
- trattamento della spasticità, sia con protocolli che abbinano trattamenti farmacologici (tossina botulinica e protocolli riabilitativi ad hoc), sia in fase postchirurgica (interventi elettivi di chirurgia neuro-ortopedica)
- trattamento della distonia ed in particolare della Pisa Syndrome
- utilizzo di tecnologie innovative (robotiche; realtà virtuale) da associare alle terapie standard
- analisi del movimento grazie a laboratori di ricerca dedicati (SAFLo)
- potenziamento sinergico di terapie strumentali (TdCS) con attività di logopedia
- studio della grave disfagia con protocolli e tecnologia d'avanguardia (diagnostica per immagini)

- sviluppo di indicatori prognostici complessi (biomarcatori, diagnostica per immagini).

La ricerca del Centro di Sclerosi Multipla si interessa principalmente di tale patologia e si articola nei settori riabilitativo, di neuroimmagini (risonanza magnetica - RMN), clinico-epidemiologico e di laboratorio.

L'attività più intensa ruota attorno al Centro medesimo e si estende al di là dei ricoveri nel contesto della rete italiana ed internazionale dei centri di cura per questa malattia. Particolare attenzione è rivolta allo sviluppo di nuovi protocolli riabilitativi specifici ed alla identificazione di misure cliniche, strumentali e di RMN per il monitoraggio della loro efficacia. Il Centro inoltre partecipa (anche con ruolo di coordinamento) a trial clinici nazionali ed internazionali, sia su nuove terapie farmacologiche, che su interventi riabilitativi innovativi per la sclerosi multipla. In campo clinico-epidemiologico si svolgono studi su aspetti particolari della malattia, quali la frequenza e le caratteristiche dei disturbi cognitivi, i bisogni e la qualità della vita degli ammalati.

Il Centro è di supporto all'attività di ricerca del laboratorio dell'IRCCS, rivolta allo studio dell'assetto genetico ed alla identificazione di nuovi biomarcatori immunologici della sclerosi multipla, che possa contribuire ad una diagnosi precoce e ad un migliore monitoraggio della efficacia e della sicurezza delle terapie specifiche per la malattia.

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI RIABILITAZIONE ADULTI: CENTRO DI DAY HOSPITAL RIABILITATIVO E MAC (Macro-attività Ambulatoriale Complessa)

Edificio B – Piano 1

Responsabile UOC: **Dr. Angelo Montesano**

Staff

- Specialisti in Fisiatria
- Specialisti in Neurologia
- Infermieri
- Operatori socio-sanitari e Assistenti
- Ausiliari specializzati
- Fisioterapisti e Tecnici della Riabilitazione (es. logopedisti)

Posti letto e posti tecnici accreditati

4 posti letto in regime di Day Hospital.

10 posti tecnici di Macro-attività Ambulatoriale Complessa (MAC). I posti tecnici di MAC sono regolamentati da specifiche indicazioni normative e remunerative. Le attività sono svolte presso il Centro di Day Hospital Riabilitativo.

Quali pazienti accogliamo

L'Unità Operativa Complessa accoglie pazienti affetti dalle medesime patologie precedentemente elencate nella presentazione delle Unità Operative Complesse di Degenza Ordinaria, ovvero:

- pazienti affetti da Sclerosi Multipla;
- pazienti affetti da Cardiopatia dopo intervento di cardiocirurgia, oppure dopo angioplastica coronarica, dopo infarto miocardico acuto, dopo riacutizzazione di scompenso cardio-circolatorio;
- pazienti affetti da arteriopatia obliterante cronica periferica in fase avanzata;
- pazienti affetti da patologie neuromotorie vascolari: postumi di ictus ischemico ed emorragico e encefalopatia multi-infartuale;
- degenerative: Morbo di Parkinson, Sclerosi Laterale Amiotrofica, Malattia di Alzheimer, sindromi distoniche e atassie ereditarie;
- traumatiche: traumi cranici e vertebro-midollari; neuromuscolari;

- post-neuro-chirurgiche; post-infettive; neuropatie disimmuni, tossico-metaboliche e infiammatorie.

L'offerta di Riabilitazione in Day Hospital rappresenta, di norma, l'inizio del trattamento riabilitativo di pazienti che, al termine delle terapie per patologia acuta, vengano inviati al Centro IRCCS Santa Maria Nascente da altri Ospedali; può costituire, inoltre, la prosecuzione di un trattamento riabilitativo già iniziato in regime di degenza presso il Centro, finalizzato alla continuità di cura.

L'attività di ricerca

Anche per quanto riguarda la ricerca, lo staff dell'Unità integra e completa le linee ed i progetti previsti nelle altre Unità Operative Complesse di Degenza.

UNITÀ OPERATIVA SEMPLICE DI RIABILITAZIONE IN SOLVENZA: DEGENZA SOLVENTI

Edificio A – Piano rialzato

Responsabile UOS: **Dr. Giorgio Gandolini**

Completamente rinnovato e dislocato in un'area dedicata, il reparto assicura, sotto il profilo del comfort, ogni garanzia per la tutela, il benessere psico-emotivo e la discrezione di ciascun paziente. Nel tempo del ricovero, gli staff clinico, riabilitativo ed assistenziale, lavorando in totale sinergia, propongono un modello di presa in carico costruito attorno ai bisogni specifici di ogni singola persona ricoverata. Fondamentale è anche il coinvolgimento proattivo della famiglia dell'ospite e delle sue reti affettive di riferimento.

L'accesso al Reparto avviene per il tramite dell'Ufficio Ricoveri, previa valutazione dei bisogni di cura, assistenza e riabilitazione della persona malata a cura del Responsabile della UOS. L'Ufficio è anche deputato all'illustrazione delle condizioni economiche per l'accesso, le modalità di pagamento, la lista d'attesa e tutto ciò che concerne l'organizzazione di un buon soggiorno presso la struttura.

La Fondazione Don Gnocchi è convenzionata con tutti i principali Enti Assicurativi, Casse Mutua e Network per la sanità integrativa.

Staff

- Specialisti in Reumatologia
- Specialisti in Geriatria
- Specialisti in Fisiatria
- Psicologo
- Infermieri
- Operatori socio-sanitari e Assistenti
- Ausiliari specializzati
- Fisioterapisti e Tecnici della Riabilitazione (es. logopedisti)
- Nutrizionista
- Altra consulenza specialistica a seconda delle necessità

Posti letto

12 posti letto ordinari autorizzati

Quali pazienti accogliamo

Si rivolge soprattutto a pazienti affetti dalle medesime patologie precedentemente elencate per i pazienti afferenti alle singole Unità Operative:

- pazienti affetti da Sclerosi Multipla;
- pazienti affetti da Cardiopatia dopo intervento di cardiocirurgia, oppure dopo angioplastica coronarica, dopo infarto miocardico acuto, dopo riacutizzazione di scompenso cardio-circolatorio;
- pazienti affetti da arteriopatia obliterante cronica periferica in fase avanzata;
- pazienti affetti da patologie neuromotorie vascolari: postumi di ictus ischemico ed emorragico e encefalopatia multi-infartuale; degenerative: Morbo di Parkinson, Sclerosi Laterale Amiotrofica, Malattia di Alzheimer, sindromi distoniche e atassie ereditarie; traumatiche: traumi cranici e vertebro-midollari; neuromuscolari; post-neuro-chirurgiche; post-infettive; neuropatie disimmuni, tossico-metaboliche e infiammatorie.

MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO

L'Ufficio Accettazione Ricoveri (UAR) fornisce tutte le indicazioni necessarie per accedere alle Unità Operative del Centro IRCCS Santa Maria Nascente, in regime di convenzione con il SSN o in solvenza.

Collabora strettamente con i Responsabili Medici delle Unità Operative, con il Servizio Sociale ed in sinergia con tutti gli altri uffici di front line dedicati all'utenza.

Attraverso l'UAR è possibile ottenere tutte le indicazioni per il ricovero nelle varie Unità e per la predisposizione della documentazione necessaria.

L'UAR è anche la struttura di riferimento per la gestione di tutti gli aspetti amministrativi correlati al ricovero.

Previo verifica della possibilità di presa in carico riabilitativa da parte della Unità Operativa accettante, l'accesso al ricovero ordinario e al Day Hospital avviene:

- ricoveri in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale:
 - per trasferimento, secondo normativa regionale, con prescrizione dello specialista in forze presso la struttura inviante
 - dal territorio, per specifiche patologie, con prescrizione del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista;
- ricoveri in solvenza:
 - per trasferimento o dal territorio, per tutte le patologie, purché coerenti con gli standard di cura, assistenza e riabilitazione offerti dalla struttura.

La richiesta di ricovero è trasmessa dall'Ufficio Accettazione Ricoveri (UAR) al Responsabile della Unità Operativa per valutazione; se accolta, l'UAR colloca il paziente in lista di attesa. Successivamente l'ufficio contatterà il paziente o la struttura inviante per comunicare la data del ricovero e i documenti necessari al disbrigo delle pratiche di accettazione.

La documentazione

Per il ricovero, sia ordinario che in Day Hospital, l'utente deve presentarsi coi seguenti documenti:

- impegnativa del Medico (di famiglia o specialista di struttura) che espliciti la richiesta di ricovero (solo per i ricoveri in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale)
- documento d'identità in corso di validità
- carta regionale dei servizi sanitari (tessera sanitaria)

Per i ricoveri in solvenza, inoltre, dovranno essere esibite:

- dichiarazione di accettazione delle condizioni economiche proposte per il ricovero (privati)
- autorizzazione alla presa in carico da parte Fondo/Ente assicurativo.

Ufficio Accettazione Ricoveri (Edificio D, piano terra), dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 17:00

Telefono: 02 40308515 – 02 40308513; 02 403081 (seguire le indicazioni vocali per l'UAR) Fax: 02 40308411 - E-mail: ufficio.ricoveri.smn@dongnocchi.it

LISTE D'ATTESA

Le procedure del Centro IRCCS Santa Maria Nascente regolano gli ingressi individuando i criteri di appropriatezza con strumenti scientifici e gestionali stabiliti dalla normativa e regolarmente verificati dalle Istituzioni di riferimento. I tempi d'attesa per il ricovero sono determinati dalle condizioni di gravità dei casi, dalla provenienza (ospedale, domicilio), dalle condizioni ambientali di vita, dall'ordine cronologico di presentazione delle domande di ricovero e dalla disponibilità dei posti letto.

INFORMAZIONI UTILI E RACCOMANDAZIONI

Cosa portare con sé al momento del ricovero

Per il soggiorno ideale nei reparti di degenza, si raccomanda di recare con sé:

- Il necessario per l'igiene
- biancheria personale, biancheria personale da camera (es. pigiama), abbigliamento comodo per la pratica riabilitativa in palestra (tute, magliette), pantofole antiscivolo e biancheria da bagno
- ausili e presidi personali (esempi: stampelle, carrozzine, tripode, apparecchio per ventilazione, assistente meccanico per tosse)
- documentazione clinica: esami e accertamenti diagnostici recenti, eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

Il Servizio di trasporto al momento dell'ingresso, della dimissione o per trasferimenti non disposti dal medico della struttura è a carico del paziente o dei famigliari.

Beni di proprietà del paziente

Al fine di tutelare gli interessi del paziente, all'atto del ricovero sarà raccomandato:

- di conservare e riporre gli effetti personali negli spazi idonei che saranno mostrati al paziente
- di conservare solo piccole somme di denaro e non trattenere carte di pagamento
- di non conservare in reparto o lasciare incustoditi beni e valori sotto ogni forma (gioielli, monili, orologi, cellulari, apparecchi elettronici)

Indicazioni per una buona convivenza in reparto

Fatte salve eventuali diverse disposizioni emanate dalla Direzione Sanitaria e/o dagli Enti preposti per la gestione di eventi epidemici, la serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune elementari norme di comportamento da parte di tutti gli utenti della struttura.

Il paziente ha il diritto di ricevere cure ed attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, compresi i pazienti medesimi, contribuire al mantenimento di tali condizioni, attenendosi scrupolosamente ad alcune semplici indicazioni.

- L'utente, i parenti, i visitatori sono invitati ad osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale e a non creare situazioni di disturbo e disagio verso gli altri ospiti
- Durante le procedure di assistenza, consulenza clinica, atti infermieristici rivolte ai pazienti, i parenti/visitatori sono tenuti ad attendere il termine delle operazioni al di fuori della stanza, salvo diversa indicazione fornita dai professionisti
- Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Coordinatore Infermieristico, al Medico di riferimento
- L'utente, i parenti, i visitatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono invitati a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro
- L'utente e i parenti, in collaborazione e con il supporto del personale addetto, sono invitati a mantenere armadi e comodini ordinati e puliti. Non è consentita la conservazione di alimenti non confezionati e/o deteriorabili, né di medicinali
- In struttura vige il divieto di introdurre oggetti potenzialmente pericolosi e/o assumere iniziative che possano risultare a rischio della propria o della altrui incolumità

- Negli armadietti in dotazione non possono essere conservati prodotti infiammabili. In ugual modo è fatto divieto di fumo e di utilizzo di fiamme libere all'interno di tutti i locali della struttura e di ogni reparto
- L'utente, i parenti, i visitatori, sono invitati ad osservare eventuali ulteriori indicazioni, norme di comportamento, previste all'interno di ogni Unità Operativa, funzionali alle esigenze organizzative, di clima e di sicurezza del reparto
- **Ogni cittadino conserva il proprio diritto alla privacy e alla tutela dell'immagine. Entro i confini del Centro è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese audio/video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non con esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. Si configura, inoltre, come grave violazione del codice della Privacy, con rilevanza civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio rilasciato da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.**

Come identificare i professionisti

Per facilitare l'individuazione del personale medico, tecnico, infermieristico e addetto all'assistenza, gli operatori indossano indumenti cromaticamente distinguibili:

Professione	Divisa
MEDICI	camice bianco
COORDINATORE INFERMIERISTICO	casacca bianca, profilo rosso
COORDINATORE RIABILITATIVO	casacca bianca, profilo blu
INFERMIERI	casacca bianca, profilo giallo
OPERATORI DI ASSISTENZA (OSS, ASA, AUSILIARI)	casacca bianca, profilo verde
EDUCATORI	casacca bordeaux
FISIOTERAPISTI	casacca bianca, profilo azzurro

Orario di visita

Fatte salve eventuali misure adottate dalla Direzione Sanitaria, ad esclusiva tutela dei pazienti ricoverati e per particolari situazioni, in conformità con le indicazioni Ministeriali, gli orari di visita, comunicati all'ingresso, rispondono sia alle specifiche esigenze organizzative dell'Unità Operativa, che ai bisogni degli ospiti. I familiari di pazienti di età superiore ai 65 anni sono autorizzati a trattenersi nei reparti anche al di fuori dei normali orari di visita, previo accordo con il Coordinamento Infermieristico. I

parenti di pazienti minori di 14 anni possono soggiornare presso la struttura ospedaliera previa autorizzazione del Coordinamento Infermieristico.

Ristorazione e pasti

Il Servizio di Ristorazione è affidato ad un fornitore di comprovata esperienza nel confezionamento e distribuzione di pasti per strutture sanitarie e socio-sanitarie. Il menù, al fine di consentire l'impiego di prodotti stagionali, è proposto nelle versioni estiva e invernale ed è illustrato dagli operatori in reparto per acquisire dall'ospite, ove possibile, le opzioni gradite. Il menù può essere personalizzato nel rispetto di particolari problemi clinici, dietetici, di masticazione, di deglutizione. A tal fine, è disponibile la consulenza del dietista per la stesura di proposte/regimi particolari.

La qualità degli elementi nutrizionali e del gradimento in termini di appetibilità è il risultato di un lavoro di sintesi fra gli esperti dell'azienda fornitrice, i medici ed i nutrizionisti operanti presso il Centro.

Il processo di ristorazione è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa. La verifica del gradimento da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione dell'indagine di customer satisfaction nel corso del ricovero.

Gli orari dei pasti variano a seconda del programma organizzativo delle attività svolte presso i singoli reparti.

Comfort e spazi comuni

Ogni reparto dispone di spazi comuni e di una saletta TV. Radio e altri dispositivi di comunicazione possono essere utilizzati con le apposite cuffie senza disturbare gli altri degenti. Nei reparti e nei locali dedicati alle terapie non è consentito l'uso dei telefoni cellulari/smartphone/tablet.

Dimissioni e trasferimenti

La data prevista per le dimissioni verso il domicilio dall'Unità Operativa, viene comunicata al paziente, o ai famigliari, di norma, 5 giorni prima.

Al momento della dimissione dall'ospedale, il paziente riceve la lettera di dimissione, indirizzata al medico curante, contenente i risultati delle indagini cliniche e delle cure eseguite durante il ricovero, la terapia consigliata e i suggerimenti per gli eventuali controlli ambulatoriali. **È importante presentare la lettera di dimissione al medico curante e conservarla accuratamente.**

Per particolari situazioni “critiche”, anche con il supporto del Servizio Sociale, si può rendere opportuna l’attivazione di contatti con il Medico di Medicina Generale o con i servizi territoriali di competenza nell’ambito delle azioni definite “*dimissioni protette*”. Il ricovero potrà cessare prima della scadenza condivisa, a giudizio dei medici, nei seguenti casi:

- quando insorgono patologie acute o ulteriori complicanze tali da rendere necessario un trasferimento in diverso setting;
- quando si presentano condizioni di pericolosità per sé o per terzi, o si determinano gravi problemi di convivenza non risolvibili con soluzioni ambientali.

In qualsiasi momento il paziente, o i suoi famigliari, possono chiedere la dimissione volontaria dal reparto. In tal caso è necessario firmare tale dimissione sulla cartella clinica, previa segnalazione al Medico Responsabile e al Coordinatore Infermieristico. Qualora gli utenti fossero intenzionati ad avvalersi di tale facoltà, sono invitati a darne informazione con almeno tre giorni di anticipo ai Referenti dell’Unità Operativa, al fine di consentire la programmazione delle attività e l’efficace gestione delle liste d’attesa.

Uscite

I pazienti possono uscire eccezionalmente dal Centro, fatte salve eventuali diverse disposizioni della Direzione Sanitaria o delle Istituzioni di riferimento, solo dietro autorizzazione scritta da parte del medico di reparto, cui spetta il compito di valutare la compatibilità della richiesta con le condizioni cliniche dell’assistito.

Decessi

In caso di decesso i parenti contatteranno, a loro discrezione, un’impresa autorizzata per le Onoranze Funebri. Le spese sono a carico della famiglia. **Il personale in servizio non può fornire indicazione alcuna in ordine alla scelta dell’impresa, come previsto dalla normativa regionale vigente (Regolamento Regionale 9 novembre 2004 – n°6). Eventuali non conformità dovranno essere segnalate alla Direzione.**

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA PERSONALE

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia, ex L. 241/1990 e LR 1/2012, l’assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica.

La richiesta di copia di cartella clinica e/o copia delle immagini radiografiche riprodotte su CD deve essere avanzata, compilando apposita modulistica, all’**Ufficio Ricoveri** dalla

persona titolare o da altro soggetto autorizzato alla richiesta da costui formalmente delegata.

Tutte le richieste prevedono il pagamento anticipato nelle modalità previste e comunicate dall'Ufficio.

Tariffe per la richiesta di duplicazione documentazione sanitaria (2022/2023)

Tipologia di documento	Costo	Costo spedizione
Copia cartella clinica fino a 15 gg di ricovero	Euro 30,00	Euro 13,00
Copia cartella clinica da 15 a 60 gg di ricovero	Euro 50,00	Euro 16,00
Copia cartella clinica oltre 60 gg di ricovero	Euro 70,00	Euro 19,00
Copia cartella DH fino a 5 gg	Euro 20,00	Euro 13,00
Copia cartella DH oltre 5 gg	Euro 40,00	Euro 16,00
Copie lastre radiografiche eseguite in ricovero	Euro 10,00 (cad.)	Euro 18,00
Duplicazione su CD di TAC/RMN/RX	Euro 15,00	Euro 11,00

Chi può richiedere ed ottenere la documentazione sanitaria

La documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta, a partire dal giorno della dimissione da:

- intestatario, con proprio documento di identità
- esercente la patria potestà o tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. Sarà necessario esibire lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria; in alternativa è possibile redigere un'autocertificazione ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445 del 28/12/2000 nella consapevolezza delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, di cui all'art. 76 del sopracitato DPR 445.
- tutore o curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445 del 28/12/2000 nella consapevolezza delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, di cui all'art. 76 del sopracitato DPR 445.

Ritiro della documentazione

La documentazione sanitaria richiesta in maniera conforme, sarà resa disponibile, dalla data di ricezione della domanda scritta, entro i termini previsti dalla normativa vigente. La documentazione può essere ritirata secondo una delle seguenti modalità:

- **Ritiro presso la portineria (Edificio B), da parte dell'avente diritto o persona munita di delega scritta nelle giornate ed orari comunicati dall'Ufficio.** La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale del delegato e del delegante;
- **Invio all'indirizzo indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario,** a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Servizio Sociale

Ha una funzione di sostegno e di aiuto ai pazienti, ai familiari e care-givers nella fase di informazione e di accoglienza; **offre un contributo prezioso relativamente al tema delle dimissioni protette o della continuità delle cure**, in particolare attraverso:

- la consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (invalidità civile, fornitura protesi e ausili);
- la partecipazione ai programmi di continuità delle cure;
- la collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali e con i familiari degli utenti;
- i rapporti con le Associazioni di Volontariato e di difesa dei diritti dei degenti.

Presso il Servizio Sociale gli operatori forniscono agli utenti e ai familiari le informazioni utili ad attivare forme di protezione giuridica, con particolare riferimento al supporto necessario per richiedere la figura dell'Amministratore di Sostegno.

Riferimenti del Servizio:

- Telefono – 02 40308581/02 40308415
- Email – servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it

Assistenza religiosa e spirituale

Il Servizio Religioso, in sintonia con la filosofia del concetto di presa in carico globale della Fondazione Don Gnocchi, ha come scopo di stimolare la riflessione sulla nozione di salute, che, nella sua accezione più completa, allude anche ad una situazione di armonia

dell'essere umano con sé stesso e col mondo che lo circonda. (XIII Giornata del malato - Giovanni Paolo II).

La S. Messa è officiata nel Santuario della Struttura di norma alle ore 16:00, dal lunedì al venerdì, alle ore 10:30 la Domenica e nei giorni festivi; il cappellano del Centro offre assistenza spirituale a chi lo desidera. Per i pazienti di altra fede è consentito l'accesso a ministri della religione di appartenenza, nel rispetto dei regolamenti del Centro e delle buone norme di convivenza.

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

Presso il Centro è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ubicato nei pressi dell'ingresso principale di Via Capecelatro, 66.

L'URP è il punto di riferimento a disposizione dei cittadini per portare all'attenzione della Direzione e della Direzione Sanitaria eventuali segnalazioni di disservizi che non trovino adeguata risposta nei reparti/servizi, per avanzare suggerimenti o per gli encomi.

Ai reclami presentati in forma scritta e che contemplano il ricorso ad istruttoria sarà fornito riscontro, di norma, entro 30 giorni lavorativi e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente.

Non saranno considerate, se non a fini puramente statistici, segnalazioni anonime o non corredate da riferimenti precisi al fine di identificare con chiarezza il cittadino e consentire di stabilire un dialogo proficuo finalizzato alla soluzione di ogni possibile criticità.

L'URP è accessibile al pubblico dal lunedì al giovedì, dalle ore 09:30/12:30 e dalle 14:00 alle 16:00; recapiti: 02 40308287 – email: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

Servizio Volontari

Per rispondere alle necessità espresse da utenti e loro familiari, nell'ottobre 2000 è stato avviato il **Servizio Volontari**, con l'obiettivo iniziale di occuparsi del "tempo libero" delle persone con disabilità in carico al Servizio Socio Educativo. Le attività, realizzate con una rete di volontari adeguatamente formati all'incontro e alla gestione di persone con disabilità, sono oggi le più diverse e vanno dalla organizzazione di attività di tempo (programmi culturali, sociali e sportivi), agli interventi di supporto alle attività educative e ricreative e sostegno alla persona disabile (assistenza al pasto, accompagnamenti, attività di supporto all'interno dei laboratori).

Accanto ed in sinergia con i volontari del Centro IRCCS Santa Maria Nascente, opera, con dedizione e continuità, l'**Associazione Volontari Ospedalieri (AVO)**, la cui finalità è rendere disponibili persone qualificate, a titolo gratuito, presso le strutture ospedaliere

per assicurare agli ammalati una presenza amichevole, dialogo, aiuto nei momenti di sofferenza e per scongiurare il rischio di solitudine o isolamento. Il servizio dei volontari di AVO è svolto in totale armonia di intenti con l'équipe clinico sanitaria, escludendo qualsiasi mansione tecnico-professionale e/o sovrapposizione con il personale. Tutto i volontari partecipano, con continuità, a specifici percorsi formativi.

Customer Satisfaction

Attraverso la somministrazione agli utenti di questionari di gradimento, viene rilevato l'indice di soddisfazione delle attività svolte da tutti i Servizi/Unità Operative attivi in struttura; i risultati delle indagini, elaborati in forma aggregata, sono resi disponibili alle Istituzioni (ATS Città Metropolitana di Milano) ed ai cittadini mediante esposizione/consultazione; gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

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

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

SEGNALAZIONE DA UTENTE

Presentante: Cognome Nome	Ricevente: Cognome Nome
Luogo e data di nascita:	Relazione con l'assistito:
Professione:	Scolarità:
Residenza (Via e n°):	Città e C.A.P.:
L'esponente chiede una risposta <u>(che sarà inviata entro 30 gg dalla presentazione/registrazione della segnalazione):</u> ☐ telefonica ☐ scritta ☐ via e-mail ☐ nessuna	Riferimento Telef. /e-mail: _____ _____
Segnalazione:	
Data __/__/____	Firma del segnalante:

I dati, trattati con la protezione prevista dalla Legge n. 196 del 2003, saranno utilizzati esclusivamente per finalità di miglioramento del servizio e delle relazioni con gli utenti, anche qualora dovessero essere comunicati a terzi. Le segnalazioni anonime verranno utilizzate unicamente a fini statistici.

Gentile Signora, Egregio Signore,
per poter migliorare l'offerta della nostra struttura è fondamentale raccogliere periodicamente il gradimento degli utenti verso il Centro, i professionisti che vi operano e la qualità delle prestazioni erogate. A tal fine, Le proponiamo un agile strumento da compilare e consegnare, preservando l'anonimato, agli operatori incaricati o da riporre negli appositi punti di raccolta. I risultati dell'indagine saranno elaborati in maniera aggregata ed esposti annualmente per la consultazione.

La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci e per il prezioso contributo al miglioramento complessivo dei nostri servizi.

CENTRO IRCCS SANTA MARIA NASCENTE

Questionario di gradimento: Attività di Degenza Ordinaria e Day Hospital

Il questionario viene compilato in data: _____

☐ dall'assistito ☐ con l'aiuto di parenti/amici/assistente familiare ☐ da un familiare
☐ tutore/curatore/amministratore di sostegno

Età (utente) _____ Genere ☐ M ☐ F Nazionalità ☐ Italiana
☐ Europea
☐ Extraeuropea

Istruzione: ☐ Scuola obbligo ☐ Scuola superiore ☐ Laurea ☐ nessuna

Ha usufruito delle prestazioni tramite: ☐ Servizio Sanitario Nazionale ☐ Privatamente

(D1) Il ricovero è avvenuto: ☐ d'urgenza ☐ programmato ☐ day hospital ☐ solvenza

Il questionario, è relativo alle prestazioni erogate all'utente presso il

REPARTO/UNITA' OPERATIVA _____

In che modo è venuto a conoscenza della nostra Struttura? Mediante:

- | | | | |
|--|---|--|---|
| ☐ Medico di Medicina Generale | ☐ Medico di altro Ospedale | ☐ Sito internet | ☐ Amici /parenti |
| ☐ ATS/ASL | ☐ Associazioni | ☐ Operatori | ☐ Servizio Sociale |

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

Per la compilazione, indicare punteggi da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)

(A/D2) Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

(B/D3) Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto

(orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cure)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

(G/D4) Aspetti strutturali e alberghieri (comfort della stanza, vitto, pulizia)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

(H/D4.1) In particolare, come valuta la pulizia (servizi igienici, stanza, parti comuni)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

(I/D4.2) In particolare, come valuta il vitto (qualità, quantità, varietà)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

(C/D5-6) Assistenza del personale (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)

(C2/D5) personale infermieristico	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(C1/D6) personale medico	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(C3) personale di supporto	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(C4) personale della riabilitazione	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

(D/D7) Cure a Lei prestate

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

(E/D8) Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

(F/D9) Rispetto della riservatezza personale

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

(D10) Organizzazione del Centro nel suo insieme?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

(J/D11) Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione

(riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

(L/D12) Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto della sua esperienza di ricovero?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

(M/D13) Quanto consiglierebbe questa Struttura ad altri?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

.....

.....

.....

.....

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Orari: dal lunedì al giovedì, 09:30/12:30 – 14:00/16:00

Indirizzo: via Alfonso Capecelatro 66, MILANO

Telefono: 02 40308287 - Mail: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO IRCCS SANTA MARIA NASCENTE

Con i mezzi pubblici:

MM5 (metropolitana Lilla): fermata San Siro - Ippodromo

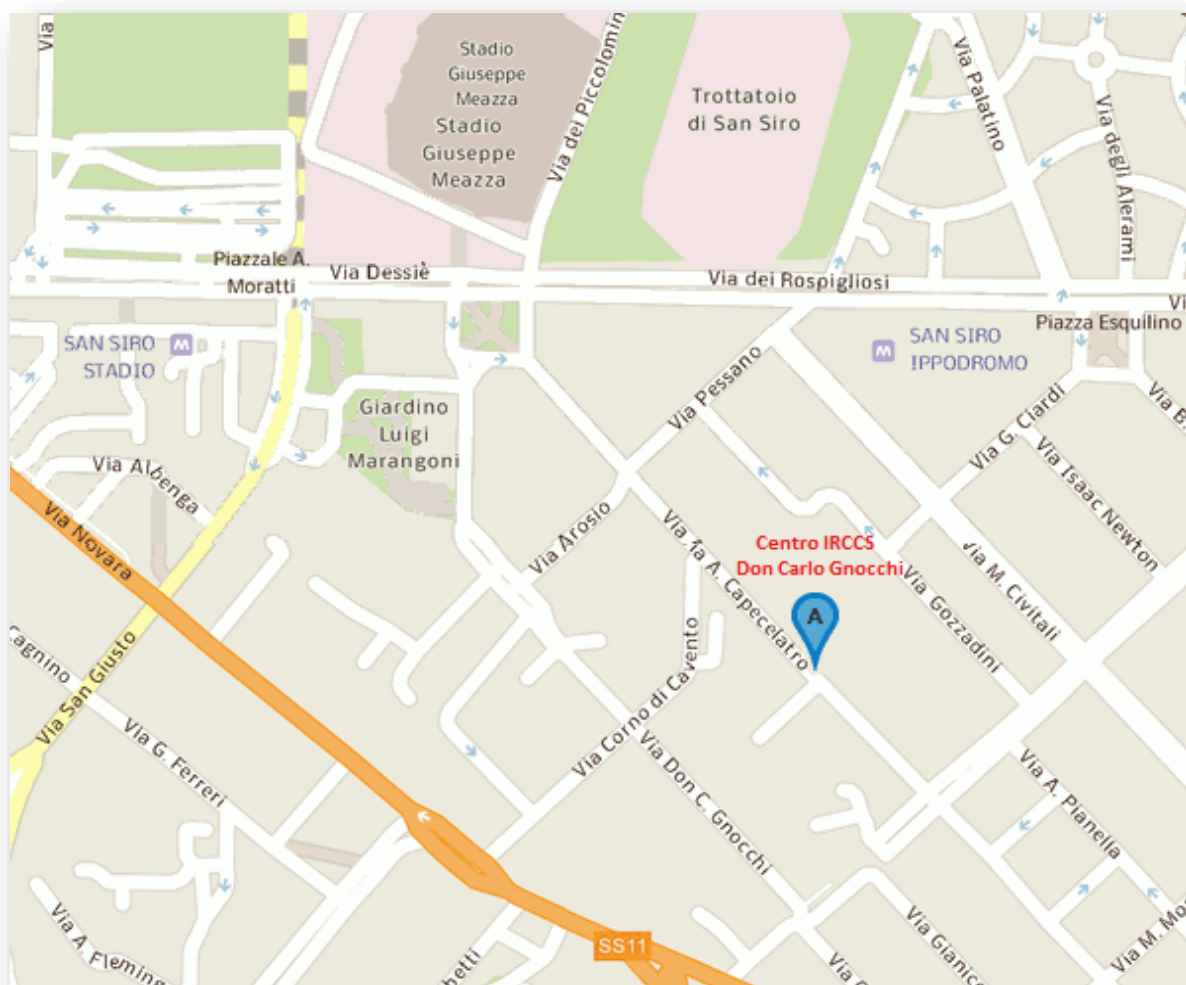
Bus 49 collegamento con MM1 fermata Lotto e con MM5 fermata San Siro – Ippodromo. Scendere in Via Capecelatro 66.

Bus 98 collegamento con MM1 fermata Bande Nere – scendere alla fermata Via Civitali e proseguire a piedi per entrata in Via Gozzadini.

In automobile:

Tangenziale ovest, uscita San Siro/Via Novara

Autostrada A7, uscita viale Famagosta/Piazza Maggi



Parcheggi

Il Centro dispone di un parcheggio privato interno non custodito, ad uso esclusivo di utenti disabili, per l'utilizzo del quale è richiesta l'esposizione del contrassegno disabili. I suddetti spazi sono identificati dalle righe gialle. In via Capecelatro e nelle vie adiacenti è possibile il libero parcheggio negli spazi delimitati da righe blu in tutte le giornate in cui non sono previste manifestazioni allo stadio Meazza.

In caso di queste ultime il libero parcheggio è consentito fino alle ore 12; nelle ore successive vengono applicate le tariffe previste dal Comune.