

# CARTA DEI SERVIZI GENERALE



**Servizio di Riabilitazione  
Territoriale**

**Area Territoriale Nord**

**Edizione: marzo 2023**

# Indice

<b>“AMIS, VE RACCOMANDI LA MIA BARACCA.....”</b>	<b>03</b>
<b>NUMERI TELEFONICI - PRINCIPALI INDIRIZZI E MAIL</b>	<b>06</b>
<b>CENNI GENERALI E STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>07</b>
<b>I SERVIZI</b>	<b>08</b>
<b>NORME E MODALITA’ DI ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO</b>	<b>08</b>
<b>LISTE E TEMPI DI ATTESA</b>	<b>10</b>
<b>DIMISSIONI E TRASFERIMENTI</b>	<b>10</b>
<b>ATTIVITA’ ACCREDITATE E A PAGAMENTO</b>	<b>11</b>
<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)</b>	<b>11</b>
<b>PRIVACY</b>	<b>11</b>
<b>TIROCINANTI IN FORMAZIONE PROFESSIONALE</b>	<b>12</b>
<b>PREVENZIONE INCENDI</b>	<b>12</b>
<b>FUMO</b>	<b>12</b>
<b>SEGNALETICA INTERNA</b>	<b>13</b>
<b>CODICE ETICO - COMPORTAMENTALE</b>	<b>13</b>
<b>OBIETTIVI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA’</b>	<b>14</b>
<b>CUSTOMER SATISFACTION</b>	<b>15</b>
<b>TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>	<b>16</b>
<b>I DIRITTI DELL’ASSISTITO</b>	<b>16</b>
<b>RECLAMI</b>	<b>17</b>
<b>I DOVERI DELL’ASSISTITO</b>	<b>17</b>
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI</b>	<b>18</b>
<b>RISPETTO DEL PERSONALE E DEI BENI MATERIALI</b>	<b>18</b>
<b>ALLEGATI</b>	<b>20</b>
• Modulo segnalazioni e reclami	
• Questionario customer satisfaction riabilitazione ambulatoriale	
• Questionario customer satisfaction riabilitazione domiciliare	

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



*Amis, ve raccomandì 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 garanti- re 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 **26 Centri** distribuiti in **9 Regioni italiane** e **28 ambulatori** territoriali, con **6.050 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.*

**Don Vincenzo Barbante**

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi

---

L'attività del **Servizio di Riabilitazione Territoriale** è costantemente orientata alla concreta realizzazione dei valori del nostro fondatore, il beato don Carlo Gnocchi, attraverso l'applicazione di quanto esplicitato nella **Carta dei Valori**, della quale La preghiamo di prendere visione. La nostra missione è quella di promuovere e realizzare una **“nuova cultura” di attenzione ai bisogni dell'uomo** per farci carico del sofferente nella sua dimensione globale di persona al centro delle nostre attività di assistenza, cura, riabilitazione, ricerca e formazione, considerando prioritariamente i soggetti che si trovano in stato di maggior bisogno, anche con soluzioni innovative e sperimentali.

Per realizzare questo ambizioso obiettivo, massima attenzione viene dedicata ai nostri operatori, destinatari di una costante attenzione formativa, per uno sviluppo professionale orientato agli aspetti motivazionali, di ruolo e tecnico-professionali, nell'auspicio di offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative e dei bisogni dei nostri ospiti.

**La Carta dei Servizi** rappresenta la volontà di stringere un vero e proprio patto con i destinatari delle nostre attività e con le loro famiglie. E' un documento attraverso il quale si può instaurare un filo diretto con gli utenti, promuovere la comunicazione e l'informazione sulle caratteristiche dell'offerta. La Carta rappresenta, per il cittadino, uno strumento di verifica sulle modalità di accesso all'offerta stessa, sugli standard di qualità e sulla completezza dell'informazione.

«Terapia dell'anima e del corpo, del lavoro e del gioco, dell'individuo e dell'ambiente: psicoterapia, fisioterapia, il tutto armonicamente convergente alla rieducazione della personalità vulnerata. Medici, fisioterapisti, maestri, capi d'arte ed educatori, concordemente uniti nella prodigiosa impresa di ricostruire quello che l'uomo o la natura hanno distrutto, o almeno, quando questo è impossibile, di compensare con la maggior validità nei campi inesauribili dello spirito quello che è irreparabilmente perduto nei piani limitati e inferiori della materia».

**Don Carlo Gnocchi**

## LA “CARTA DEL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE TERRITORIALE” E’ ARTICOLATA COME SEGUE:

- *CARTA DEI SERVIZI – Parte Generale*
- *Carta del Servizio di Riabilitazione Territoriale dell’Alto Milanese (ambulatori di Bollate, Canegrate, Legnano, Nerviano, Santo Stefano Ticino)*
- *Carta del Servizio di Riabilitazione Territoriale degli ambulatori di Sesto S. Giovanni e Cologno Monzese*
- *Carta del Centro di Lodi (ambulatori di Lodi, Casalpusterlengo)*

La Carta dei Servizi è distribuita a tutta l’utenza, con preghiera di diffusione anche presso i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera Scelta

La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata per il costante adeguamento agli standard di qualità.

<https://www.dongnocchi.it/>

### **Numeri telefonici di maggior interesse**

•Centralino IRCCS S. Maria Nascente (Milano)	02/403081
•Responsabile Medico	02/40308318
•Segreteria Ambulatorio di Legnano	0331/451975
•Segreteria Ambulatorio di Ospiate di Bollate	02/3502769
•Segreteria Ambulatorio di Canegrate	0331/402973
•Segreteria Ambulatorio di Nerviano	0331/580487
•Segreteria Ambulatorio di Santo Stefano Ticino	02/97271268
•Segreteria Ambulatorio di Sesto San Giovanni	02/26263609
•Segreteria Ambulatorio di Cologno Monzese	02/2533035
•Segreteria Centro di Lodi	0371/ 439080-227
•Segreteria Ambulatorio di Casalpusterlengo	0377/771320

### **Principali indirizzi e-mail:**

• Responsabile Medico	<a href="mailto:ecorbella@dongnocchi.it">ecorbella@dongnocchi.it</a>
• Segreteria di Legnano	<a href="mailto:ambulatorio.legnano@dongnocchi.it">ambulatorio.legnano@dongnocchi.it</a>
• Segreteria di Bollate	<a href="mailto:ambulatorio.bollate@dongnocchi.it">ambulatorio.bollate@dongnocchi.it</a>
• Segreteria di Canegrate	<a href="mailto:ambulatorio.canegrate@dongnocchi.it">ambulatorio.canegrate@dongnocchi.it</a>
• Segreteria di Nerviano	<a href="mailto:ambulatorio.nerviano@dongnocchi.it">ambulatorio.nerviano@dongnocchi.it</a>
• Segreteria di S. Stefano Ticino	<a href="mailto:ambulatorio.santostefano@dongnocchi.it">ambulatorio.santostefano@dongnocchi.it</a>
• Segreteria di Sesto S. Giovanni	<a href="mailto:ambulatorio.sesto@dongnocchi.it">ambulatorio.sesto@dongnocchi.it</a>
• Segreteria di Cologno Monzese	<a href="mailto:ambulatorio.cologno@dongnocchi.it">ambulatorio.cologno@dongnocchi.it</a>
• Segreteria di Lodi	<a href="mailto:ambulatorio.lodi@dongnocchi.it">ambulatorio.lodi@dongnocchi.it</a>
• Segreteria di Casalpusterlengo	<a href="mailto:ambulatorio.casalpusterlengo@dongnocchi.it">ambulatorio.casalpusterlengo@dongnocchi.it</a>



## **CENNI GENERALI**

---

Il Centro “S. Maria Nascente” della Fondazione Don Gnocchi” (Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico - IRCCS) gestisce un Servizio di Riabilitazione Territoriale costituito dal Centro di Lodi e 7 ambulatori dislocati nel territorio di competenza della ATS Milano.

La funzione del Servizio è quella di rispondere ai bisogni, segnalati da Comuni e/o associazioni locali, di prestazioni riabilitative proprie dell’IRCCS, offrendole con un elevato standard qualitativo ai cittadini del territorio in prossimità della loro abitazione.

La finalità del Servizio di Riabilitazione Territoriale è la presa in carico di pazienti, adulti e minori, che necessitano trattamenti riabilitativi, sia ambulatoriali che domiciliari, attraverso la presenza di un’equipe multidisciplinare.

Il Servizio svolge la propria attività in regime di convenzione con il SSN ai sensi dell’art. 26 della L. n° 833/78, e, a partire dal 27 dicembre 2006, in regime di accreditamento in base alla DGR Regione Lombardia n. 3926 del 27 dicembre 2006, sul riordino della riabilitazione successivamente modificato dalla DGR n. 9572 dell’11 giugno 2009.

La dislocazione territoriale del Servizio favorisce un accesso agevolato della popolazione del Comune di competenza e di quelli limitrofi, ma è indifferentemente utilizzabile da tutti gli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale, in forma diretta se residenti in Lombardia, previa autorizzazione delle rispettive ASL di competenza se residenti in altre regioni, e da tutti a pagamento.

## **Struttura organizzativa**

**DIRETTORE AREA TERRITORIALE NORD**

**DIRETTORE SANITARIO**

**RESP. MEDICO SERVIZIO DI RIABILITAZIONE TERRITORIALE**

**Antonio Troisi**

**Andrea Labruto**

**Elena Corbella**

## I Servizi

L'attività riabilitativa del Servizio è indirizzata:

- ai soggetti di tutte le età, con disabilità permanente o patologie croniche sostenibili per trattamenti riabilitativi ripetibili nel tempo
- a soggetti di tutte l'età con perdita di funzionalità temporanea
- alla cura dei disturbi di sviluppo dell'età evolutiva (disturbi di apprendimento, linguaggio, sviluppo psicomotorio)
- alla cura delle broncopneumopatie croniche ostruttive e restrittive
- alla cura delle disfunzioni del pavimento pelvico
- alla cura delle patologie evolutive del rachide in età giovanile e adolescenziale.

Le prestazioni erogate in ambito di accreditamento col Sistema Sanitario Regionale sono:

- **riabilitazione ambulatoriale individuale**
- **riabilitazione ambulatoriale di piccolo gruppo**
- **riabilitazione domiciliare**

### Figure professionali

L'organico del Servizio di Riabilitazione Territoriale prevede le seguenti figure professionali, in funzione del progetto e programma riabilitativo individuale:

- medici specialisti in terapia fisica e riabilitazione
- medici specialisti in ortopedia e traumatologia
- medici specialisti in neuropsichiatria infantile
- fisioterapisti, logopedisti, terapisti della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, terapisti occupazionali
- psicologo
- personale amministrativo adibito alla gestione delle informazioni al pubblico e alla segreteria

*N.B.: Nell'ambito delle singole Carte dei Servizi dei rispettivi ambulatori è visionabile l'oggettiva disponibilità di attività dedicate e relative figure professionali.*

## Norme e modalità di accettazione e presa in carico

Gli utenti possono accedere al Servizio di Riabilitazione Territoriale presentando l'impegnativa di visita specialistica per presa in carico in IDR (Istituto di riabilitazione) presso la sede ambulatoriale scelta.



La documentazione necessaria da portare per la visita è:

- Codice Fiscale
- Tessera sanitaria
- Carta d'identità
- Tessera di esenzione ticket per gli aventi diritto
- Documentazione sanitaria correlata alla condizione per cui è richiesta la presa in carico

Il medico specialista valuta l'appropriatezza della presa in carico per trattamenti riabilitativi presso le strutture della Fondazione; se ritenuta idonea, aprirà il Fascicolo Sanitario con prescrizione del Progetto Riabilitativo Individuale del paziente (PRI), che definisce gli obiettivi e la durata della presa in carico e redigerà un'impegnativa per prescrizione di trattamenti sul Ricettario Unico Regionale.

Una volta preso in carico, l'utente verrà inserito nella lista d'attesa per i trattamenti riabilitativi; verrà successivamente contattato dal terapeuta per concordare l'orario e i giorni di trattamento, in base al Progetto Riabilitativo Individuale.

Se necessario l'utente provvederà a pagare il ticket per la visita specialistica e/o le prestazioni riabilitative prescritte. Il pagamento del ticket, sia per le visite che per i trattamenti riabilitativi, è dovuto solo per pazienti maggiorenni non esenti (DGR n° VII/4438 del 28 marzo 2007). Il ticket dovuto potrà essere pagato presso la sede ambulatoriale in cui si effettuano le prestazioni e potrà essere corrisposto con assegno, bonifico bancario e servizio Bancomat. Il Ticket, se dovuto, verrà acquisito al momento della visita e per gli interventi riabilitativi entro il primo giorno di trattamento.

***Un servizio di Riabilitazione domiciliare copre i territori circostanti alle diverse sedi ambulatoriali.***

Gli interventi di riabilitazione domiciliare sono indirizzati alle persone con assolute difficoltà alla deambulazione o al trasporto, in conseguenza alle seguenti condizioni speciali:

- **condizioni cliniche che controindichino il trasporto**
- **indisponibilità di mezzo di trasporto**
- **assenza totale di disponibilità familiare o assistenziale.**

Le visite domiciliari sono programmate dalla segreteria dell'ambulatorio; successivamente, il coordinatore assegna il terapeuta al paziente a domicilio. Il terapeuta individuato concorda con il paziente e/o il familiare l'orario di trattamento. Si precisa che, per il trattamento domiciliare, la durata della seduta è di 45 minuti.

## Liste e tempi di attesa

Il criterio di gestione delle liste di attesa dei Servizi di Riabilitazione è rigorosamente cronologico, sia per le visite, sia per i trattamenti riabilitativi.

Le uniche eccezioni ammesse sono:

- **dimissione da strutture di degenza da non più di un mese**
- **evento acuto non posteriore ad un mese**
- **specificazione di urgenza sull'impegnativa di richiesta del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta**
- **indicazione dello specialista della struttura che valuta il paziente e stende il PRI**
- **minore di 36 mesi.**

## Dimissioni

Al termine di ogni presa in carico riabilitativa il paziente viene sottoposto ad una valutazione finale. Il medico responsabile del progetto riabilitativo, se ritiene che il paziente abbia raggiunto gli obiettivi indicati nel Progetto Riabilitativo Individualizzato, redige la lettera di dimissione da inviare al medico prescrittore. Qualora non siano stati raggiunti gli obiettivi previsti, ma si ravveda la possibilità di modificabilità del paziente, il medico può proporre una prosecuzione della presa in carico. La cartella riabilitativa chiusa dal medico responsabile del progetto viene archiviata presso l'archivio delle cartelle riabilitative chiuse del servizio.

## Trasferimenti

In caso di trasferimento del paziente all'interno del Servizio, in particolare dalla presa in carico ambulatoriale a quella domiciliare, viene inviata lettera di dimissione al MMG/PLS per informarlo della motivazione clinica che ha portato a tale decisione. Se il MMG/PLS concorda con l'indicazione del medico responsabile di Progetto, procederà

all'emissione di nuova impegnativa di visita specialistica per presa in carico in IDR che consentirà al Servizio di attivare la nuova modalità proposta.

In caso di trasferimento del paziente presso altra Unità d'offerta della Fondazione Don Carlo Gnocchi o presso altro Ente Erogatore, al fine di garantire la continuità dell'assistenza, verrà prodotta la lettera di dimissione e, se richiesto dal paziente, sarà redatta una relazione più dettagliata per la descrizione del percorso effettuato.

### **Attività accreditate e a pagamento**

Si rimanda alla visione delle *Carte dei Servizi dedicate* dei rispettivi ambulatori l'oggettiva disponibilità di prestazioni accreditate e a pagamento.

Si precisa che l'attività privata è svolta negli stessi locali, ma in fasce orarie differenziate rispetto all'attività accreditata.

È possibile visionare nelle singole stanze il relativo programma.

Per accedere ai trattamenti riabilitativi è necessaria la prescrizione di un medico specialista.

### **Informazioni utili**

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

Le diverse sedi del Servizio di Riabilitazione Territoriale garantiscono a tutti gli assistiti che usufruiscono di prestazioni riabilitative la diffusione di informazioni sulle prestazioni erogate, le procedure di prenotazione, la sede, gli orari delle visite e delle attività riabilitative.

La funzione di pubbliche relazioni (URP), per reclami, segnalazioni, suggerimenti ed encomi è svolta presso:

- la Segreteria del Centro di Lodi: il lunedì, dalle ore 14,30 alle 15,30, ed il mercoledì dalle ore 11,30 alle 12,30
- la Segreteria dell'ambulatorio di Sesto San Giovanni: il lunedì ed il giovedì, dalle 11,00 alle 13,00
- l'ufficio URP del Centro Santa Maria Nascente: dal lunedì al giovedì, dalle ore 9,30 - 12,30 e 14,00 - 16,00. Email [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)

### **Privacy**

Il Servizio di Riabilitazione Territoriale si impegna a garantire il diritto del cittadino alla protezione dei dati personali e sensibili, secondo quanto stabilito dalla normativa

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

### **Tirocinanti in formazione professionale**

Nelle rispettive sedi e in ogni ambulatorio del Servizio di Riabilitazione Territoriale è prevista la presenza di studenti e tirocinanti frequentanti corsi di laurea dell'Università degli Studi e Scuole di Formazione professionale, secondo quanto previsto da apposite convenzioni.

### **Prevenzione Incendi**

Le rispettive sedi rispettano tutte le norme di prevenzione degli incendi e, in ogni ambulatorio, è esposto il piano di evacuazione in caso di emergenza. È inoltre disponibile ulteriore documentazione informativa sulle norme di sicurezza, da richiedere al Responsabile della Sicurezza (RSPP).

### **Fumo**

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3 così come modificato dall'art. 24 del D.Lgs.n. 6 del 12 gennaio 2016, è fatto divieto di fumare in tutti i locali interni/esterni delle rispettive sedi e in ogni ambulatorio, fatte salve le aree fumatori individuate ed indicate da idonea cartellonistica.

Il divieto è esteso a tutto l'arco della giornata, 24 ore su 24 ed a tutti i mezzi di fumo, comprese le sigarette elettroniche ed è richiamato da apposita segnaletica affissa nelle rispettive sedi e in ogni ambulatorio.

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

## Segnaletica Interna

In ogni ambulatorio sono disponibili bacheche con indicazioni delle prestazioni erogate, tempi e luoghi di erogazione, tariffe e tempi di attesa.

## Codice Etico - Comportamentale

La Fondazione Don Gnocchi si è dotata di un **Codice Etico -Comportamentale** conforme a quanto prescritto dal *D.lgs. n° 231 del 2001*, la cui versione integrale è consultabile presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico.

Qui di seguito si riportano testualmente, per comodità, le parti di più diretto interesse per gli utenti.

### Principi generali

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

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

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

### Comportamento nella vita sociale

I dipendenti, nei rapporti privati, evitano ogni abuso della propria posizione che possa far conseguire indebiti vantaggi per sé o per altri.

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

I dipendenti operano con imparzialità, senza indulgere a trattamenti di favore; assumono le proprie decisioni nella massima trasparenza e respingono indebite pressioni. Non determinano, né concorrono a determinare, situazioni di privilegio.

Assumono atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona sofferente.

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

Ai dipendenti è fatto divieto di accettare, anche in occasioni di festività, per sé o per altri, doni od altre utilità da soggetti in qualsiasi modo interessati dall'attività della Fondazione, ad eccezione dei regali d'uso di modico valore.

Il soggetto che, indipendentemente dalla sua volontà, riceve doni o altre utilità di non modico valore, comunica tempestivamente e per iscritto la circostanza al responsabile dell'ufficio, provvedendo, nel contempo, alla restituzione di essi per il tramite dei competenti uffici della Fondazione.

### **Obbligo di riservatezza**

I dipendenti sono tenuti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio e di ogni ulteriore obbligo di riservatezza inerente alla qualità di pubblico ufficiale propria dei dipendenti della Fondazione nell'esercizio delle loro funzioni.

In particolare, fuori dai casi previsti dalla normativa vigente, sono tenuti a non fornire informazioni in merito ad attività della Fondazione, ai dati aziendali e alle condizioni generali degli assistiti.

## **Impegni per la qualità**

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

### **Obiettivi per il miglioramento della qualità**

I nostri obiettivi di miglioramento della qualità:

- *soddisfare le esigenze complessive degli utenti coerentemente ai principi, alla*



*missione e alle politiche generali della Fondazione;*

- *migliorare il livello di qualità dei servizi prestati mirando ad ottenere la massima soddisfazione degli utenti insieme a livelli elevati di efficienza gestionale ed organizzativa;*
- *verificare costantemente la coerenza dell'attività riabilitativa al progetto di struttura e ai principi di efficacia, efficienza ed appropriatezza;*
- *curare il costante aggiornamento professionale di tutti gli operatori, sia medici, paramedici che amministrativi, per migliorare le loro capacità tecniche, le loro conoscenze e competenze professionali;*
- *curare l'efficienza e la sicurezza delle apparecchiature elettromedicali, ponendo attenzione alla loro manutenzione e agli aggiornamenti tecnici presenti sul mercato;*
- *curare gli aspetti di prevenzione dei rischi lavorativi per la salute e sicurezza antincendio, sia per gli operatori che per gli ospiti;*
- *curare l'informatizzazione continua per migliorare l'efficienza gestionale e garantire il rispetto della sicurezza dei dati del paziente.*

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

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

## **Customer Satisfaction**

**È prevista la raccolta di questionari di rilevazione della qualità percepita** dall'utente.

I questionari sono a disposizione presso le sedi e gli ambulatori e comunque consegnati alla presa in carico riabilitativa.

Il questionario è anonimo, va compilato in modo completo e imbucato nelle apposite cassette, o consegnato in busta chiusa agli operatori del servizio. I risultati dei dati, analizzati annualmente in forma aggregata, sono resi disponibili agli utenti mediante affissione.

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

L'organizzazione aziendale del lavoro fa riferimento e recepisce le linee guida UNI-INAIL (SGSL) 28/9/2001 per la protezione della salute e della sicurezza sul lavoro ed attua il D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81. Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro.

## **Diritti e doveri degli assistiti**

### **I diritti dell'assistito**

#### **Rispetto della dignità umana**

Il paziente ha diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto delle proprie convinzioni religiose e filosofiche. Il paziente con oltre 65 anni d'età ha diritto alla presenza continua di un familiare e il bambino ha diritto alla presenza continua di un genitore, che deve poter usufruire delle dotazioni, igieniche e di conforto, del Centro e delle sedi ambulatoriali del Servizio di Riabilitazione Territoriale.

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

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

#### **Riservatezza**

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

Il personale sanitario assicura la propria disponibilità al colloquio con i familiari del paziente in fasce orarie prestabilite e previo appuntamento prenotato presso le segreterie degli ambulatori.

### **Accesso agli atti**

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, *ex L. 241/1990 e LR 1/2012*, l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica. Per ottenere il rilascio di copia della propria documentazione clinica, il familiare o il tutore/amministratore di sostegno può rivolgersi al coordinatore della struttura. I tempi di consegna sono di 30 giorni lavorativi.

I costi delle copie sono i seguenti:

- copia Cartella Riabilitativa Ambulatoriale o Domiciliare € 15,00
- copia Cartella Riabilitativa Ambulatoriale Età Evolutiva € 30,00.

## **Reclami**

Il cittadino ha diritto di proporre reclami e di essere informato sull'esito degli stessi ottenendo una risposta, laddove richiesta, entro 30 giorni lavorativi dalla segnalazione.

I moduli per segnalare criticità e suggerimenti o presentare reclami sono a disposizione degli utenti e allegati alla Carta dei Servizi.

## **I doveri dell'assistito**

### **Responsabilità e collaborazione**

Il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri assistiti, con la volontà di collaborare con il personale medico e tecnico, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri.

Il paziente e/o i suoi familiari devono fornire informazioni complete e precise sullo stato di salute.

## Ulteriori informazioni

Si comunica che, qualora l'orario proposto per la visita specialistica e/o le prestazioni riabilitative, considerate le esigenze particolari eventualmente espresse, non andasse bene sarà possibile riprogrammarlo per un numero non superiore alle tre volte.

Si informa che per le prestazioni riabilitative in accreditamento la durata delle sedute ambulatoriali è di 50 minuti per la Fascia 2, di 30 o 40 minuti per la Fascia 1 (in base alla prescrizione del medico responsabile di Progetto) e 45 minuti per la Fascia minori; mentre le sedute domiciliari durano 45 minuti. I minutaggi sono comprensivi della compilazione del foglio firma e della compilazione della documentazione sanitaria: valutazione iniziale, finale e diario giornaliero da parte dell'operatore. Il foglio firma è il documento attestante l'avvenuto trattamento e deve essere compilato per ogni singola seduta riabilitativa, al momento dell'esecuzione.

Si informa che per le prestazioni ambulatoriali e domiciliari del Servizio di Riabilitazione Territoriale, sia in accreditamento che in solvenza, la comunicazione dell'assenza di una seduta deve essere presentata alla Segreteria con almeno 24 ore di anticipo sull'orario della stessa per consentirne il recupero; in caso contrario l'assistito perde il diritto alla prestazione. Le assenze prolungate devono essere comunicate con almeno 10 giorni di anticipo e non potranno essere superiori alle 5 settimane, in caso contrario si provvederà alla dimissione dal Servizio.

Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente i sanitari e/o la segreteria sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, o in caso di ricovero ospedaliero, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

Per i minori di 14 anni ed i pazienti adulti fragili si richiede la presenza del genitore e/o accompagnatore in sala d'attesa durante tutta l'erogazione della terapia: sia per eventuali necessità, sia per essere presenti puntualmente al termine delle sedute. In caso di trattamento domiciliare si richiede la presenza di un care giver dell'assistito.

## Rispetto del personale e dei beni materiali

Il paziente ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del Centro e degli ambulatori.

Per gli utenti del Servizio di Riabilitazione Territoriale si raccomanda il rispetto degli orari concordati sia per le visite specialistiche che per i trattamenti. A tal proposito si

evidenza che l'eventuale ritardo, da parte dell'utente, comporta l'abbreviazione della seduta terapeutica.

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





Gentile Signora, Egregio Signore,

per poter migliorare l'offerta della nostra struttura è fondamentale raccogliere periodicamente il gradimento degli utenti verso l'Ambulatorio, 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.

**AMBULATORIO:** \_\_\_\_\_

## Attività di Riabilitazione Ambulatoriale

Il questionario viene compilato in data: \_\_\_\_\_

Da:

- ☐ assistito      ☐ con l'aiuto di parenti / amici / assistente familiare / operatore      ☐ familiare  
☐ tutore / curatore / amministratore di sostegno

**Età (utente)** \_\_\_\_\_

**Genere** ☐ M ☐ F

**Nazionalità** ☐ Italiana  
☐ Europea  
☐ Extraeuropea

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

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

- ☐ Medico Curante / Pediatra      ☐ Medico di altro Ospedale      ☐ Sito internet      ☐ Amici  
☐ /parenti  
☐ ATS/ASL      ☐ Associazioni      ☐ Operatori      ☐ Servizio  
☐ Sociale

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

### A. Come ha Prenotato?

- ☐ Telefonicamente      ☐ Allo Sportello      ☐ Internet      ☐ Altro      ☐ Non So      ☐ Nessuna  
Prenotazione

### B. Come valuta il Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)?

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

### C. Come valuta i Tempi di Attesa dalla Prenotazione alla Prestazione?

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

### D. Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di accettazione / segreteria / accoglienza (attesa allo sportello, cortesia, informazioni ricevute, ecc.)?

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

<b>E.</b>	<b>In generale, come valuta accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti?</b>	
	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥ <input type="radio"/> ⑦	
<b>F.</b>	<b>In particolare, come valuta l'accessibilità alla struttura (parcheggi, ascensori, rampe, ecc.)?</b>	
	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥ <input type="radio"/> ⑦	
<b>G.</b>	<b>In particolare, come valuta la pulizia degli ambienti (ambulatori, palestre, sale di attesa, etc.)?</b>	
	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥ <input type="radio"/> ⑦	
<b>H.</b>	<b>Come valuta il rispetto degli orari previsti per i trattamenti/consulenze?</b>	
	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥ <input type="radio"/> ⑦	
<b>I.</b>	<b>Come valuta l'attenzione e cortesia ricevuta dal personale medico?</b>	
	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥ <input type="radio"/> ⑦	
<b>J.</b>	<b>Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute dal medico?</b>	
	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥ <input type="radio"/> ⑦	
<b>K.</b>	<b>Come valuta l'attenzione ricevuta dal personale infermieristico, tecnico o riabilitativo?</b>	
	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥ <input type="radio"/> ⑦	
<b>L.</b>	<b>Come valuta il rispetto della sua Privacy e Intimità?</b>	
	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥ <input type="radio"/> ⑦	
<b>M.</b>	<b>Come valuta il suo gradimento complessivo?</b>	
	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥ <input type="radio"/> ⑦	
<b>N.</b>	<b>Consiglierebbe ad altri questo centro? (1= decisamente no / 7= assolutamente sì)</b>	
	<input type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> ③ <input type="radio"/> ④ <input type="radio"/> ⑤ <input type="radio"/> ⑥ <input type="radio"/> ⑦	

**APPROFONDIMENTO PER GLI AMBULATORI DI RIABILITAZIONE**

O.	All' inizio del trattamento è stato condiviso con lei il percorso riabilitativo, compreso l'eventuale programma da proseguire a domicilio?	<input type="radio"/> ①	<input type="radio"/> ②	<input type="radio"/> ③	<input type="radio"/> ④	<input type="radio"/> ⑤	<input type="radio"/> ⑥	<input type="radio"/> ⑦
P.	Come valuta la disponibilità del personale della riabilitazione ad ascoltarla e a rispondere alle sue domande?	<input type="radio"/> ①	<input type="radio"/> ②	<input type="radio"/> ③	<input type="radio"/> ④	<input type="radio"/> ⑤	<input type="radio"/> ⑥	<input type="radio"/> ⑦
Q.	Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal personale della riabilitazione sui trattamenti?	<input type="radio"/> ①	<input type="radio"/> ②	<input type="radio"/> ③	<input type="radio"/> ④	<input type="radio"/> ⑤	<input type="radio"/> ⑥	<input type="radio"/> ⑦
R.	Il personale di riabilitazione si è rivolto a lei con rispetto, cortesia ed empatia?	<input type="radio"/> ①	<input type="radio"/> ②	<input type="radio"/> ③	<input type="radio"/> ④	<input type="radio"/> ⑤	<input type="radio"/> ⑥	<input type="radio"/> ⑦

**S. Come valuta il processo di Presa in Carico (accoglienza, visita, erogazione trattamenti, follow up) proposto dal servizio?**

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

**T. Se li ha sperimentati, qual è il suo livello di gradimento verso i trattamenti erogati in modalità remota (TELERIABILITAZIONE)?**

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

**T.1 Sarebbe interessata/o a sperimentare questa modalità innovativa di consulenza/riabilitazione?  
(1= decisamente no / 7= assolutamente sì)**

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](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)

Gentile Signora, Egregio Signore,

per poter migliorare l'offerta della nostra struttura è fondamentale raccogliere periodicamente il gradimento degli utenti verso il Centro/Ambulatorio, 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.

**AMBULATORIO TERRITORIALE:** \_\_\_\_\_

### Attività di Riabilitazione Domiciliare

Il questionario viene compilato in data: \_\_\_\_\_

Da:

- ☐ assistito      ☐ con l'aiuto di parenti / amici / assistente familiare / operatore      ☐ familiare  
☐ tutore / curatore / amministratore di sostegno

**Età (utente)** \_\_\_\_\_

**Genere** ☐ M ☐ F

**Nazionalità** ☐ Italiana  
☐ Europea  
☐ Extraeuropea

Il questionario, è relativo alle prestazioni erogate all'utente per:

- ☐ **Riabilitazione Domiciliare Adulti**      ☐ **Riabilitazione Domiciliare Minori**

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

In che modo è venuto a conoscenza del servizio Domiciliare della Fondazione? Mediante:

- ☐ Medico curante / Pediatra      ☐ Medico Ospedaliero      ☐ Servizio Sociale      ☐ Amici  
☐ Operatori (sanitari/sociosanitari)      ☐ Associazioni      ☐ Sito internet      ☐ ATS/ASL

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

**A. È soddisfatto delle informazioni ricevute dagli operatori del servizio?**

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

**B. Come valuta il tempo necessario per l'attivazione del Servizio?**

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

**C. Le prestazioni sono state erogate con puntualità e continuità rispettando la programmazione e quanto le era stato comunicato?**

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

**D. E' soddisfatto della tempestività con cui sono stati affrontati i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di presa in carico?**

①      ②      ③      ④      ⑤      ⑥      ⑦

**E. E' soddisfatto della qualità dell'intervento professionale degli operatori del servizio (si raccomanda di valutare solo le figure effettivamente intervenute nella prestazione)**

E.1 Operatori Accoglienza	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.2 Riabilitatori	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.3 Infermieri	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.4 Operatori Assistenziali	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.5 Medici specialisti	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.6 Altro (psicologo ecc.)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**F. I professionisti del servizio si sono rivolti a Lei con rispetto, cortesia ed e empatia?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**G. Per quanto concerne i trattamenti riabilitativi, sono stati rispettati i tempi di attesa previsti?**

☐ SI ☐ NO

**H. Quanto consiglierebbe il servizio?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**I. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**L. Come valuta il processo di Presa in Carico (accoglienza, visita, erogazione trattamenti, follow up) proposto dal servizio?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**M. Se li ha sperimentati, qual è il suo livello di gradimento verso i trattamenti erogati in modalità remota (TELERIABILITAZIONE)?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**M.1 Sarebbe interessata/o a sperimentare questa modalità innovativa di consulenza/riabilitazione?**

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](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)