



**Fondazione
Don Carlo Gnocchi
Onlus**



Centro
E. BIGNAMINI
Falconara M.ma (AN)

CARTA DEI SERVIZI

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

da Carlo Gnocchi

Indice

“Amis, ve raccomandi la mia baracca...”	pag. 3
Il Centro “E. Bignamini”	pag. 4
● Cenni storici	pag. 7
● Il Centro oggi	pag. 8
● Le Unità di Offerta	pag. 10
● Il Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare	pag. 27
● Le sedi ambulatoriali	pag. 34
● Tutela e partecipazione - URP	pag. 38
● Informazioni utili	pag. 39
● Il Volontariato	pag. 40
● Servizio Informazione e Valutazioni Ausili (SIVA)	pag. 42
● Gli impegni per la qualità	pag. 43
● Sicurezza sul lavoro	pag. 45
● Sicurezza del paziente	pag. 46
● Diritti e doveri degli assistiti	pag. 47
● Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità	pag. 48
I Centri della Fondazione Don Gnocchi	pag. 50

“Amis, ve raccomandi la mia baracca”: è la raccomandazione che sul letto di morte, **don Carlo Gnocchi - oggi beato** - ha rivolto a quanti gli stavano accanto. Oltre mezzo secolo dopo, quell'esortazione è una vera e propria sfida che vede la Fondazione sempre più impegnata, in Italia e nel mondo, **al servizio e in difesa della vita**. È un monito importante, una promessa che va mantenuta nel tempo!

Questo fiducioso messaggio è un appello all'intelligente e rinnovata collaborazione per tracciare il perimetro di una motivata appartenenza alla **“famiglia” della Fondazione**.

La consolidata attività della “Don Gnocchi” nel campo **sanitario-riabilitativo, socio assistenziale, socio educativo**, in quello della **ricerca scientifica e innovazione tecnologica**, della **formazione** e della **solidarietà internazionale** sono la miglior garanzia dell'aver tradotto al meglio l'impegno per garantire un servizio continuamente rinnovato, capace di adattarsi dinamicamente ai tempi e rispondere efficacemente ai bisogni mutevoli della domanda di salute della popolazione.

Nella pluralità delle sue strutture, la Fondazione si prende cura di persone colpite da eventi invalidanti, conge-



niti 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. Opera in 9 diverse Regioni Italiane con oltre cinquanta strutture tra Centri ed Ambulatori territoriali. 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



La Carta dei Servizi del Centro “E. Bignamini” di Falconara Marittima è periodicamente revisionata per il costante adeguamento agli standard di qualità.

Edizione novembre 2025.

La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all'indirizzo www.dongnocchi.it

Il Centro “Bignamini”

Gentile signora, egregio signore,

con questa Carta dei Servizi desideriamo presentarle la pluralità di servizi offerti dal **Centro “Egidio Bignamini” di Falconara Marittima (AN)**, presidio riabilitativo accreditato e convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale, che svolge anche attività in regime privatistico. Le pagine seguenti illustrano nel dettaglio le risposte differenziate che il Centro è in grado di offrire per garantire interventi adeguati ai bisogni degli utenti e delle loro famiglie, a seconda delle loro specifiche e molteplici necessità.

In questo Centro, come in tutti i Centri della **Fondazione Don Gnocchi**, la persona, con i suoi bisogni e le sue difficoltà, è al centro di tutta l'attività di cura e di riabilitazione. Ciascun operatore è preparato ad accogliere con sollecitudine e premura ogni paziente, accompagnandolo nel percorso di recupero della propria autonomia, coniugando i valori di **prossimità e solidarietà con professionalità e preparazione tecnica** per garantire:

- **assistenza e tutela della salute**, intesa come cura e recupero funzionale, sociale e morale delle persone in difficoltà, a qualunque età e condizione appartengano;
- **presa in carico** attenta e scrupolosa di menomazioni complesse invalidanti, originate da malattie neurologiche, ortopediche, oncologiche o di altra origine, sia in fase acuta che postacuta e cronica;
- **attenzione alla prevenzione e cura** di patologie in fase iniziale, o potenzialmente invalidanti per garantire, nelle varie fasi della vita e attraverso percorsi dedicati, il mantenimento di un ottimale stato di salute e di autonomia;
- **prevenzione, cura e riabilitazione** dei disturbi di sviluppo insorti in età evolutiva, attraverso una presa in carico multidisciplinare che coinvolge famiglia, scuola e la rete territoriale dei servizi
- **supporto al reinserimento** familiare, sociale e lavorativo delle persone dimesse dal Centro;
- **realizzazione e fornitura di ausili** atti ad incrementare la funzionalità ed il grado di autonomia delle persone con residua abilità.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi possa essere d'aiuto a quanti si rivolgono a noi, nella speranza di offrire una serena e proficua permanenza nel nostro Centro e di contribuire a risolvere, per quanto possibile, i bisogni di cui ciascuno è portatore.

Fabio Carlotti
Direttore Area Territoriale Centro

La Missione

La fedeltà al messaggio del beato **Don Gnocchi** reclama e pervade, in ogni attività, la centralità della persona, colta nella sua integralità: viene prima l'uomo della sua malattia.

In quest'ottica:

- siamo impegnati a **rispondere ai bisogni di salute e assistenza** di chi si trova in condizioni di sofferenza e fragilità, prendendoci cura della persona e di chi è chiamato a starle accanto, famigliari, professionisti, volontari;
- realizziamo itinerari di accompagnamento, ponendo sempre al centro la singolarità di ogni individuo nelle sue molteplici dimensioni morali e spirituali;
- comprendiamo la **“cura” come relazione** che rende tutti protagonisti, valorizza la condizione e gli apporti di ciascuno, promuove la cultura dell'integrazione e la collaborazione con istituzioni pubbliche e private che perseguono analoghe finalità;
- ci ispirano i **principi della carità cristiana** e i valori testimoniati dal Beato don Carlo Gnocchi, che decliniamo nell'oggi mediante le nostre attività di riabilitazione, assistenza, formazione, ricerca scientifica e innovazione tecnologica.

Il Centro “Bignamini”

I Valori

- **ACCOGLIENZA E CURA:** competenza e compassione animano il nostro agire al servizio della persona fragile e malata come frutto della scelta di servire l’altro con spirito di solidarietà e fraternità.
- **PROSSIMITÀ E ACCOMPAGNAMENTO:** l’atto terapeutico richiede competenze e presuppone innanzitutto la volontà di accompagnare l’esperienza della sofferenza e della fragilità. Questa volontà guida l’attenzione di chi cura, ne rafforza la capacità di ascolto, la delicatezza e la qualità dei gesti, la sensibilità che permette di agire valorizzando in ogni situazione la dignità della persona.
- **RIABILITAZIONE:** riabilitare significa prendere in carico chi soffre, affrontare i suoi bisogni, conoscere le sue condizioni, lavorare sul potenziamento delle abilità presenti e sul contenimento dei fattori disabilitanti. E’ un’azione che richiede competenze multidisciplinari, fondate sulle migliori evidenze, supportate dalle innovazioni tecnologiche, organizzative e scientifiche, tesa a prevenire e curare, promuovere la vita e restituire autonomia, secondo l’obiettivo della “restaurazione” della persona umana indicato da don Carlo.
- **CENTRALITÀ SINGOLARITÀ DELLA PERSONA:** i terapeuti sono chiamati a comprendere la personalità di ciascun ospite, poiché il loro agire si fonda su evidenze scientifiche universali sempre rivolte a una persona unica e irripetibile.
- **SUSSIDIARIETÀ E LAVORO IN RETE:** la nostra opera assume maggiore valore laddove si integra con l’azione di Enti pubblici e privati chiamati a rispondere ai bisogni delle persone con fragilità. La Fondazione è impegnata per questo a promuovere ogni forma di collaborazione utile a offrire risposte concrete, sempre più ampie e articolate.
- **COMPETENZA E COMPASSIONE:** poter offrire il proprio lavoro quotidiano al servizio delle persone sofferenti è un privilegio che richiede la capacità di coniugare responsabilmente il più alto livello di professionalità con la più profonda attenzione e fraterna vicinanza. La Fondazione si impegna per questo a favorire le migliori condizioni di lavoro e strumenti organizzativi e formativi adeguati.

Cenni storici

La posa della prima pietra dell’edificio risale al 30 marzo 1952: fu una solenne cerimonia, presieduta dall’allora Arcivescovo di Ancona, monsignor Egidio Bignamini. L’Istituto venne inizialmente destinato alla cura dei fanciulli cardiopatici e reumatici. L’operatività del Centro come “Istituto di Prevenzione e Recupero delle Malattie Cardioreumatiche” è cominciata nel 1965. Due anni dopo vennero ospitati i primi bambini afflitti da problemi ortopedici e subito dopo fu avviato un esperimento di assistenza completa a un gruppo di piccoli pazienti cerebrolesi.

Nel marzo del 1969 l’Istituto si trasformò in Centro Polivalente di Riabilitazione per Bambini Spastici-Motulesi-Neurolesi e nel luglio dello stesso anno venne riconosciuto con decreto del ministero della Sanità.

Il Centro è entrato a far parte della “Don Gnocchi” nel 1989, anno in cui la diocesi di Ancona-Osimo decide di affidare la gestione alla Fondazione sognata e voluta dal “papà dei mutilatini” per rispondere agli stimoli di sviluppo provenienti dal territorio e valorizzare le potenzialità della struttura.

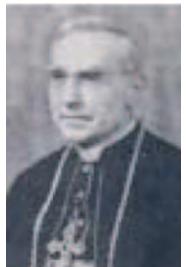
Da quel momento il Centro ha allargato il proprio campo di azione sia all’ambito della cura e riabilitazione delle patologie dell’età evolutiva (che è stato sin dall’inizio il carattere distintivo dell’attività), che a quello degli adulti, grazie anche all’acquisizione di nuove strutture territoriali (2003) ed all’apertura di ulteriori Unità residenziali (1999 e 2011), fino a raggiungere l’attuale assetto.

L’attività della sede principale di Falconara Marittima è articolata nelle Unità residenziali di Riabilitazione Estensiva (30 posti letto) e Riabilitazione Intensiva (20 posti letto), a cui si affianca l’Unità per Disabilità Gravi in Età Evolutiva (10 posti letto), attivata nel 2012 su sollecitazione delle strutture ospedaliere pediatriche marchigiane al fine di facilitare il percorso di reinserimento domiciliare assistito di bambini con grave disabilità (SMA, gravi cerebropatie peri-post natali...) anche in ventilazione assistita.

Molto intensa è l’attività svolta sul territorio marchigiano dai sette ambulatori territoriali di Ancona Nord Torrette, Ancona Centro, Ancona Sud, Fano, Senigallia, Camerano e Osimo, che garantiscono anche un servizio riabilitativo domiciliare.

La sede di Falconara è inserita nella rete sanitaria regionale come Presidio di Riabilitazione extraospedaliero, accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale e certificato ISO 9001 dal 2002; gli ambulatori decentrati sono accreditati come Centri Ambulatoriali di Riabilitazione (CAR), Ambulatori di Telemedicina e certificati ISO 9001 dal 2002.

Tutte le sedi ambulatoriali sono Centro riconosciuto per la Diagnosi e Certificazione dei Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA).



Mons. Bignamini

Degenze

Il centro “Bignamini” accreditato dalla Regione Marche, eroga prestazioni sanitarie tramite il Servizio Sanitario Nazionale di tipo:

- Residenziale extraospedaliero nelle modalità Intensiva ed Estensiva;
- Residenziale per le Gravi Disabilità in Età Evolutiva;

È possibile richiedere l'accesso o la prosecuzione del ricovero riabilitativo in regime privato previo invio della documentazione clinica e valutazione da parte del Responsabile Medico

Struttura organizzativa Degenze

Direttore Sanitario: **Dr. Roberto Staffolani**

Dirigente struttura complessa: **Dr.ssa Elisa Sordoni**

Dirigenti medici: **Dr. Niccolò Baldini, dr. Pietro Cesaroni, Dr.ssa Annarita Cingolani, Dr.ssa Elena Pasquinelli, Dr. Stefano Raffaeli, Dr.ssa Maria Angela Sassu,**

Psicologa: **Dott.ssa Reana Di Girolamo**

SITREA: **Alessio Pica**

Coordinatori Infermieri: **Federica Fabietti, Alessio Pica, Lisa Rossi** (aiuto Coordinatore)

Coordinatore Fisioterapisti: **Emanuele Pasquini, Gabriele Toppi, Simone Silvestri** (aiuto Coordinatore)

Assistenti Sociali: **Giulia Sollitto, Tiziana Longobardi**

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): **Giulia Sollitto**

Infermieri

Logopedisti

Fisioterapisti/Terapisti Occupazionali

OSS

U.O. di Degenza in Riabilitazione Intensiva extraospedaliera

Posti letto autorizzati e accreditati: 20

L'Unità di Riabilitazione Intensiva offre a pazienti affetti da disabilità grave conseguente a patologie neurologiche ed ortopediche o prolungato allettamento per ospedalizzazione, un intervento riabilitativo con approccio multidisciplinare e garantisce assistenza sanitaria continuativa nelle 24 ore

Il reparto è collocato al secondo piano della struttura.

Modalità di accesso al reparto

Per l'accesso al reparto è necessaria la compilazione, da parte del Medico di Medicina Generale, del Medico Ospedaliero del reparto di provenienza o dal fisiatra SSN, di una richiesta di ricovero su apposito modulo (reperibile sul sito www.dongnocchi.it – Centro E. Bignamini – Falconara M.ma – alla sezione modulistica) con allegata indicazione del fisiatra del setting riabilitativo intensivo in regime di degenza. La proposta di ricovero è inoltrata al reparto tramite mail all'indirizzo riab.intensiva@don-gnocchi.it

Le richieste di ricovero pervenute sono valutate, per definirne l'appropriatezza e la priorità, dal Responsabile Medico.

La durata del ricovero in convenzione con il SSN è stabilita dal progetto riabilitativo individuale redatto all'ingresso sulla scorta della valutazione clinico-funzionale e della definizione degli obiettivi riabilitativi. La degenza non potrà comunque essere superiore a 45 giorni, salvo concessione di proroga da parte della AST di appartenenza in casi selezionati laddove sussistano specifiche necessità riabilitative. In alternativa potrà essere proposta la prosecuzione della presa in carico riabilitativa in regime ambulatoriale/domiciliare.

È anche possibile richiedere l'accesso o la prosecuzione del ricovero riabilitativo in regime privato previo invio della documentazione clinica e valutazione da parte del Responsabile Medico.

Le Unità di offerta

Documentazione necessaria per il ricovero

- Impegnativa del medico SSN riportante la seguente dicitura: “Ricovero per riabilitazione intensiva in struttura extraospedaliera per esiti di ... (il medico inserirà diagnosi)” da consegnare alla Segreteria Medica all'accettazione;
- Lettera di dimissione ospedaliera e documentazione clinica;
- Carta di identità e tessera sanitaria;
- Eventuale copia di verbale di identità e riconoscimento L104.

Per i pazienti residenti fuori Regione è necessaria l'autorizzazione al ricovero da parte della ASL di appartenenza.

Cosa portare in valigia

Al momento del ricovero, viene consigliato di portare:

- Abbigliamento comodo
- Scarpe chiuse o pantofole con chiusura in velcro
- Stoviglie personali (saranno fornite stoviglie usa e getta)
- Farmaci personali abitualmente assunti al domicilio e prescritti alla dimissione dal reparto ospedaliero (nelle loro scatole, complete di foglietto illustrativo).
- Presidi per l'incontinenza se necessari

Caratteristiche dell'assistenza

Nel reparto è garantita l'assistenza medica e infermieristica continuativa nelle 24 h. La presa in carico riabilitativa si realizza attraverso la definizione, da parte dell'équipe multidisciplinare, del progetto riabilitativo individuale i cui contenuti sono condivisi con il paziente. Il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi viene regolarmente monitorato con riunioni settimanali di équipe e il progetto rimodulato, se necessario, in relazione all'evoluzione clinica e funzionale.

L'attività sanitaria e riabilitativa è volta al raggiungimento da parte del paziente del miglior livello di autonomia possibile e il reinserimento nel suo ambiente di vita e si realizza attraverso:

- Assistenza medica generica e specialistica (attività valutativa, diagnostica, gestione della terapia farmacologica)
- Assistenza infermieristica da parte di personale esperto in riabilitazione
- Intervento riabilitativo pluriquotidiano anche attraverso l'adozione di strumentazione avanzata e dispositivi per la riabilitazione robotica

Comfort e servizi alberghieri

L'attività alberghiera è realizzata garantendo:

- Assistenza alla persona attraverso: cura dell'igiene personale e cura dell'alimentazione;
- Servizi generali attraverso: servizio mensa ai familiari impegnati nell'assistenza (a pagamento); barbiere; parrucchiere e podologo su chiamata; servizio TV a pagamento, climatizzazione.

Supporto psicologico

Presente attività di supporto per i pazienti e di sostegno per i familiari e care givers.

Come contattare il reparto

Reparto: 071 9160974

Coordinatore 071 0979023 dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00

Infermieri reparto 071 0979024 tutti i giorni con il seguente orario: mattino dalle 10.00 alle 11.00 e pomeriggio dalle 17.00 alle 18.00

e-mail: riab.intensiva.falconara@dongnocchi.it

Orari e modalità visite parenti

Orario di visita giorni feriali: dalle 16.30 alle 18.30.

Giorni Festivi: dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e dalle 16.30 alle 18.30.

Il personale sanitario si riserva di graduare la presenza dei visitatori in relazioni alle attività sanitarie ed all'eventuale affollamento nelle camere di degenza.

Le visite sono vietate ai minori di 12 anni.

Le Unità di offerta

Come ricevere informazioni

Il processo di comunicazione con il paziente ha lo scopo di realizzare concretamente la sua centralità nelle attività assistenziali.

Egli ha il diritto di essere coinvolto ed informato in merito al proprio percorso di cura, alle necessità riabilitative e alle modalità con cui verrà trattato. Il successo del percorso di cura è favorito dal coinvolgimento e partecipazione del paziente alle scelte terapeutiche intraprese dall'équipe sanitaria. In questo percorso la famiglia è parte attiva nella comunicazione.

Durante tutto il percorso verranno particolarmente curati momenti strutturati di dialogo con i sanitari, nei quali promuovere una partecipazione attiva del paziente e dei suoi familiari al processo di cura.

La comunicazione avverrà sia attraverso la consegna di brochure e l'esposizione di comunicazioni scritte, generalmente di interesse comune, che direttamente attraverso i Sanitari in momenti appositamente dedicati, in cui il paziente potrà essere informato riguardo il proprio stato di salute, il Progetto Riabilitativo e quant'altro di Suo interesse.

Eventuali necessità di addestramento (nursing, utilizzo di ausili ecc) da parte di familiari/care givers verranno identificate dall'équipe riabilitativa e svolte durante il percorso

Richiesta copia cartella clinica - Accesso agli atti

In caso di necessità, alla dimissione, il paziente potrà chiedere copia della cartella clinica che contiene i dati sanitari ed il percorso riabilitativo inoltrando richiesta scritta alla segreteria medica utilizzando il modulo consegnato dalla segreteria stessa.

Qualora il paziente necessiti di certificazioni e relazioni dovrà seguire la medesima modalità.

Le copie delle cartelle cliniche e le certificazioni vengono rilasciate entro sette giorni, le relazioni entro 15 giorni.

Norme di comportamento e raccomandazioni

È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e negli ambienti comuni del reparto e in tutti gli ambienti chiusi. In caso di necessità è presente uno spazio dedicato ai fumatori all'esterno della struttura, individuato da apposita segnaletica.

Nelle sale di terapia evitare l'uso dei cellulari.

Unità per Disabilità Gravi in Età Evolutiva (UDGEE)

Posti letto autorizzati e accreditati: 10

L'Unità per le Disabilità Gravi dell'Età Evolutiva accoglie minori che presentano disabilità neurologiche e psicosensoriali gravi e gravissime conseguenti a patologie congenite o acquisite e che necessitano di una presa in carico riabilitativa multidisciplinare e di assistenza sanitaria continuativa nelle 24 h.

L'UDGEE offre inoltre ricoveri temporanei di sollievo e di pronto intervento per pazienti domiciliati affetti da gravi disabilità croniche.

L'UDGEE, collocandosi all'interno della rete ospedale-territorio-domicilio dedicata alle gravi disabilità dell'età evolutiva, garantisce la continuità assistenziale alla dimissione dai reparti ospedalieri per acuti e dalle rianimazioni pediatriche e favorisce, in tutte le situazioni in cui è possibile, la restituzione del bambino al suo ambiente di vita, supportando il nucleo familiare in circostanze di difficoltà.

Modalità di accesso al reparto

Per l'accesso al reparto è necessaria la compilazione, da parte del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta, del Medico Ospedaliero del reparto di provenienza o dal fisiatra SSN, di una richiesta di ricovero. La proposta di ricovero è inoltrata al reparto tramite mail all'indirizzo unitaspeciale.falconara@dongnocchi.it.

Le richieste pervenute sono valutate, per definirne l'appropriatezza e la priorità, dal Responsabile Medico.

La durata del ricovero in convenzione con il SSN è stabilita dal progetto riabilitativo individuale redatto all'ingresso sulla scorta della valutazione clinico-funzionale e della definizione degli obiettivi riabilitativi. La degenza non potrà comunque essere superiore a 120 giorni, salvo concessione di proroga da parte della AST di appartenenza qualora sussistano specifiche necessità riabilitative. In alternativa potrà essere proposta la prosecuzione della presa in carico riabilitativa in regime ambulatoriale/domiciliare.

Documentazione necessaria per il ricovero

- Impegnativa del medico SSN riportante la seguente dicitura: "N 120 giorni per ricovero UDGEE in struttura extraospedaliera per esiti di ... (il medico inserirà diagnosi)" da consegnare alla Segreteria Medica all'accettazione;
- Lettera di dimissione ospedaliera e documentazione clinica;
- Carta di identità e tessera sanitaria;
- Eventuale copia di verbale di identità e riconoscimento L104.

Per i pazienti residenti fuori Regione è necessaria l'autorizzazione al ricovero da parte della ASL di appartenenza.

Le Unità di offerta

Caratteristiche dell'assistenza

Nel reparto è garantita l'assistenza medica e infermieristica continuativa nelle 24 h. La presa in carico riabilitativa si realizza attraverso la definizione, da parte dell'équipe multidisciplinare, del progetto riabilitativo individuale condiviso con la famiglia ed è finalizzata alla gestione delle problematiche correlate alla gravità della patologia di base, alla prevenzione delle complicanze, al mantenimento delle funzioni residue e al monitoraggio e promozione dello sviluppo del bambino. Uno degli obiettivi dell'assistenza è quello di garantire il Family Learning volto a favorire ed accompagnare, quando possibile, il rientro del paziente a domicilio.

La presa in carico si realizza attraverso:

- Assistenza medica generica e specialistica (attività valutativa, diagnostica, gestione della terapia farmacologica, identificazione degli ausili necessari per il rientro al domicilio e la gestione quotidiana)
- Assistenza infermieristica da parte di personale esperto in riabilitazione
- Istruzione dei care givers (in genere i genitori) all'assistenza dei bambini guidandoli ad affrontare le problematiche legate sia alle condizioni cliniche che alla complessa gestione della strumentazione salva vita (ventilatore, in-exsufflator...), in modo da permettere loro un rientro a domicilio;
- Intervento riabilitativo quotidiano
- Intervento socio-assistenziale

Quando le condizioni cliniche e funzionali del paziente lo consentono, ai bambini in età scolare, è assicurato l'accesso alla didattica domiciliare, regolata dalla convenzione con l'Ufficio Scolastico Regionale e l'Istituto Comprensivo di Falconara Centro.

Comfort e servizi alberghieri

L'attività alberghiera è realizzata garantendo:

- Assistenza alla persona attraverso: cura dell'igiene personale e cura dell'alimentazione;
- Servizi generali attraverso: servizio mensa ai familiari impegnati nell'assistenza (a pagamento); barbiere; parrucchiere e podologo su chiamata;
- Servizi Religiosi (in relazione all'orientamento dell'utenza);
- Volontariato

Supporto psicologico

Presente attività di supporto psicologico per i pazienti e di sostegno alla famiglia.

Come contattare il reparto

- Reparto/Infermieri: 071.0979145 / 071.0979025 tutti i giorni dalle ore 15.00 alle ore 16.00
- Coordinatore 071.0979023 dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 14.00
- e-mail: unitaspeciale.falconara@dongnocchi.it

Orari e modalità visite parenti

Tutti i giorni dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

È consentito l'accesso alle camere di degenza a un solo visitatore alla volta per ciascun paziente. L'accesso al reparto è vietato ai minori di 12 anni.

Come ricevere informazioni

Il processo di comunicazione con il paziente ha lo scopo di realizzare concretamente la sua centralità nelle attività assistenziali.

Egli ha il diritto di essere coinvolto ed informato in merito al proprio percorso di cura, alle necessità riabilitative e alle modalità con cui verrà trattato. Il successo del percorso di cura è favorito dal coinvolgimento e partecipazione del paziente alle scelte terapeutiche intraprese dall'équipe sanitaria. In questo percorso la famiglia è parte attiva nella comunicazione.

Durante tutto il percorso verranno particolarmente curati momenti strutturati di dialogo con i sanitari, nei quali promuovere una partecipazione attiva del paziente e dei suoi familiari al processo di cura.

La comunicazione avverrà sia attraverso la consegna di brochure e l'esposizione di comunicazioni scritte, generalmente di interesse comune, che direttamente attraverso i Sanitari in momenti appositamente dedicati, in cui il paziente potrà essere informato riguardo il proprio stato di salute, il Progetto Riabilitativo e quant'altro di Suo interesse.

Eventuali necessità di addestramento (nursing, utilizzo di ausili ecc) da parte di familiari/care givers verranno identificate dall'équipe riabilitativa e svolte durante il percorso.

Richiesta copia cartella clinica - Accesso agli atti

In caso di necessità, alla dimissione, il paziente potrà chiedere copia della cartella clinica che contiene i dati sanitari ed il percorso riabilitativo inoltrando richiesta scritta alla segreteria medica utilizzando il momento consegnato dalla segreteria stessa.

Qualora il paziente necessiti di certificazioni e relazioni dovrà seguire la medesima modalità.

Le copie delle cartelle cliniche e le certificazioni vengono rilasciate entro sette giorni, le relazioni entro 15 giorni.

Norme di comportamento e raccomandazioni

È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e negli ambienti comuni del reparto e in tutti gli ambienti chiusi. In caso di necessità è presente uno spazio dedicato ai fumatori all'esterno della struttura, individuato da apposita segnaletica

Nelle sale di terapia evitare l'uso dei cellulari.

Le Unità di offerta

U.O. Degenza in Riabilitazione Estensiva extraospedaliera

Posti letto autorizzati e accreditati: 30

L'Unità Operativa è dedicata a pazienti che presentano disabilità neurologiche e psicosensoriali gravi e gravissime, non autosufficienti e in condizioni di evolutività clinica ad elevato bisogno clinico ed assistenziale, destinato a crescere in modo continuo e sostenuto per la durata della presa in carico, ed a pazienti dimessi dai reparti ospedalieri per acuti su richiesta del fisiatra ospedaliero o per pazienti provenienti dal domicilio su proposta dello specialista fisiatra AST o mediante valutazione della Unità di Valutazione Integrata (UVI).

Il reparto è collocato al terzo piano della struttura con spazi comuni, bagni attrezzati e assistiti e sale di terapia.

Documentazione necessaria per il ricovero

- Impegnativa del medico SSN riportante la seguente dicitura: “Ricovero per riabilitazione estensiva in struttura extraospedaliera per esiti di ... (il medico inserirà diagnosi)” da consegnare alla Segreteria Medica all'accettazione;
- Lettera di dimissione ospedaliera e documentazione clinica;
- Carta di identità e tessera sanitaria;
- Eventuale copia di verbale di identità e riconoscimento L104.

Per i pazienti residenti fuori Regione è necessaria l'autorizzazione al ricovero da parte della ASL di appartenenza.

Modalità di accesso al reparto

Per l'accesso al reparto è necessaria la compilazione, da parte del Medico di Medicina Generale, del Medico Ospedaliero del reparto di provenienza o dal fisiatra SSN, di una richiesta di ricovero su apposito modulo (reperibile sul sito www.dongnocchi.it – Centro E. Bignamini – Falconara M.ma – alla sezione modulistica). La proposta di ricovero è inoltrata al reparto tramite mail all'indirizzo riab.estensiva.falconara@dongnocchi.it o fax al numero 071.0979099.

Le richieste pervenute sono valutate, per definirne l'appropriatezza e la priorità, dal Responsabile Medico.

La durata del ricovero in convenzione con il SSN è stabilita dal progetto riabilitativo individuale redatto all'ingresso sulla scorta della valutazione clinico-funzionale e della definizione degli obiettivi riabilitativi. La degenza non potrà comunque essere superiore a 60 giorni, salvo concessione di proroga da parte della AST di appartenenza in casi selezionati, laddove sussistano specifiche necessità riabilitative. In alternativa potrà essere proposta la prosecuzione della presa in carico riabilitativa in regime ambulatoriale/domiciliare.

È anche possibile richiedere l'accesso o la prosecuzione del ricovero riabilitativo in regime privato previo invio della documentazione clinica e valutazione da parte del Responsabile Medico.

Cosa portare

Al momento del ricovero si consiglia di portare con sé:

- Abbigliamento comodo
- Farmaci personali abitualmente assunti al domicilio e prescritti alla dimissione dal reparto ospedaliero (nelle loro scatole, complete di foglietto illustrativo).
- Presidi per l'incontinenza se necessari e ausili per la gestione quotidiana e la mobilità in dotazione.

Caratteristiche dell'assistenza

Nel reparto è garantita l'assistenza medica e infermieristica continuativa nelle 24 h. La presa in carico riabilitativa si realizza attraverso la definizione, da parte dell'équipe multidisciplinare, del progetto riabilitativo individuale. Il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi viene regolarmente monitorato con riunioni di équipe e il progetto rimodulato, se necessario, in relazione all'evoluzione clinica e funzionale.

L'attività sanitaria e riabilitativa è volta alla prevenzione delle complicanze correlate all'ipomobilità, alla gestione delle problematiche respiratorie da parte di personale formato e specializzato, al mantenimento delle funzioni residue, al raggiungimento da parte del paziente del miglior livello di autonomia possibile e il reinserimento nel suo ambiente di vita e si realizza attraverso:

- Assistenza medica generica e specialistica (attività valutativa, diagnostica, gestione della terapia farmacologica, identificazione degli ausili necessari per il rientro al domicilio e la gestione quotidiana)
- Assistenza infermieristica da parte di personale esperto in riabilitazione
- Intervento riabilitativo quotidiano
- Intervento socio-assistenziale

Quando le condizioni cliniche e funzionali del paziente lo consentono, ai bambini in età scolare, è assicurato l'accesso alla didattica domiciliare, regolata dalla convenzione con l'Ufficio Scolastico Regionale e l'Istituto Comprensivo di Falconara Centro.

Comfort e servizi alberghieri

L'attività alberghiera è realizzata garantendo:

- Assistenza alla persona attraverso: cura dell'igiene personale e cura dell'alimentazione;
- Servizi generali attraverso: servizio mensa ai familiari impegnati nell'assistenza (a pagamento); barbiere; parrucchiere e podologo su chiamata;
- Servizi Religiosi (in relazione all'orientamento dell'utenza);
- Volontariato

Supporto psicologico

Presente attività di supporto psicologico per i pazienti e di sostegno alla famiglia.

Le Unità di offerta

Come contattare il reparto

Reparto/Infermieri: 071.9160136 - tutti i giorni dalle ore 15.00 alle ore 16.00
 Coordinatore 071.0979022 - dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 14.00
 e-mail: riab.estensiva.falconara@dongnocchi.it

Orari e modalità visite parenti

Tutti i giorni dalle ore 16.30 alle ore 18.30 e la domenica dalle ore 10.45 alle ore 11.45.
 L'accesso al reparto è vietato ai minori di 12 anni.

Come ricevere informazioni

Il processo di comunicazione con il paziente ha lo scopo di realizzare concretamente la sua centralità nelle attività assistenziali.

Egli ha il diritto di essere coinvolto ed informato in merito al proprio percorso di cura, alle necessità riabilitative e alle modalità con cui verrà trattato. Il successo del percorso di cura è favorito dal coinvolgimento e partecipazione del paziente alle scelte terapeutiche intraprese dall'équipe sanitaria. In questo percorso la famiglia è parte attiva nella comunicazione.

Durante tutto il percorso verranno particolarmente curati momenti strutturati di dialogo con i sanitari, nei quali promuovere una partecipazione attiva del paziente e dei suoi familiari al processo di cura.

La comunicazione avverrà sia attraverso la consegna di brochure e l'esposizione di comunicazioni scritte, generalmente di interesse comune, che direttamente attraverso i Sanitari in momenti appositamente dedicati, in cui il paziente potrà essere informato riguardo il proprio stato di salute, il Progetto Riabilitativo e quant'altro di Suo interesse.

Eventuali necessità di addestramento (nursing, utilizzo di ausili ecc) da parte di familiari/care givers verranno identificate dall'équipe riabilitativa e svolte durante il percorso.

Norme di comportamento e raccomandazioni

È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e negli ambienti comuni del reparto e in tutti gli ambienti chiusi. In caso di necessità è presente uno spazio dedicato ai fumatori all'esterno della struttura, individuato da apposita segnaletica.

Nelle sale di terapia evitare l'uso dei cellulari.

Richiesta copia cartella clinica - Accesso agli atti

In caso di necessità, alla dimissione, il paziente potrà chiedere copia della cartella clinica che contiene i dati sanitari ed il percorso riabilitativo inoltrando richiesta scritta alla segreteria medica utilizzando il momento consegnato dalla segreteria stessa.

Qualora il paziente necessiti di certificazioni e relazioni dovrà seguire la medesima modalità.

Le copie delle cartelle cliniche e le certificazioni vengono rilasciate entro sette giorni, le relazioni entro 15 giorni.

U.O. di semidegenza extraospedaliera

Il servizio si colloca al primo piano della struttura, in un'area a sua volta suddivisa in due sub-unità, rispettivamente per l'età evolutiva e per l'età adulta.

Posti letto autorizzati e accreditati: 40

Struttura organizzativa Semidegenza

- Direttore Sanitario: Dr. Roberto Staffolani
- Responsabili Medici: Dr.ssa Laura Traini, Dr.ssa Elisa Sordoni
- Dirigenti medici: Dr.ssa Anna Maria Monsù, Dr.ssa Rosalba Poli, Dr. Pietro Cesaroni
- Coordinatore Infermieristico: Federica Fabietti, Lisa Rossi (supporto coordinatore)
- Coordinatore Fisioterapisti: Ft. Gabriele Toppi, Ft. Michele Maiolatesi
- Psicologi: Dott.ssa Reana Di Girolamo, Dott. Simone Beghella Bartoli, Dott. Valter Brunella
- Aiuto Coordinatore Riabilitazione Estensiva e USDGEE: Ft. Simone Silvestri
- Assistenti Sociali: Agnese Sani, Tiziana Longonardi
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): Giulia Sollitto
- Infermieri
- Fisioterapisti/TO
- Educatori
- Logopedisti
- OSS

Per i pazienti in età scolare: corpo docente dell'Istituto Comprensivo Falconara Centro

Le Unità di offerta

Semidegenza extraospedaliera età adulta

Il servizio è rivolto prevalentemente a pazienti adulti post acuti neurologici ed ortopedici.

L'attività si svolge in piccoli gruppi di tre/quattro pazienti e comprende la fisiochinesiterapia e riabilitazione robotica.

È prevista assistenza medica ed infermieristica e se previsto dal progetto riabilitativo anche la presa in carico del Terapista Occupazionale, dello psicologo, del logopedista e/o dell'Assistente Sociale.

Giorni e orari di servizio

Apertura dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 17.30.

Si osserva un periodo di chiusura normalmente nel mese di agosto e durante le festività natalizie.

La programmazione della chiusura del servizio viene comunicata ai pazienti.

Tipologie utenti

Pazienti adulti post acuti neurologici e ortopedici.

Ammisione e modalità di accesso

L'accesso avviene previa verifica dell'appropriatezza clinica dei medici del reparto.

Per accedere al servizio il paziente compila il relativo questionario di appropriatezza reperibile presso la segreteria medica del Centro di Falconara oppure sul sito www.dongnocchi.it – centro Bignamini Falconara M.ma - alla sezione modulistica.

La richiesta può pervenire dai medici del SSN (MMG, PLS, medici specialisti ospedalieri) o dal medico specialista ospedaliero.

Documentazione necessaria per la presa in carico

- Impegnativa del MMG/PLS o del medico ospedaliero riportante la dicitura “ciclo di prestazioni a regime semiresidenziale”
- Lettera di dimissione ospedaliera e documentazione clinica
- Carta di identità e tessera sanitaria
- Copia di verbale di invalidità e riconoscimento L.104

NB: per pazienti residenti fuori regione è necessaria l'autorizzazione al ricovero da parte della ASL di appartenenza.

Lista d'attesa (criteri di gestione)

La lista d'attesa viene stilata in base alla data della richiesta ed in base alla data dell'evento acuto.

Organizzazione della giornata tipo

Per tutti gli utenti viene stilato un progetto riabilitativo individuale da parte dell'équipe (medico e terapista) sulla base delle valutazioni al momento della visita.

Nel progetto vengono indicati gli obiettivi riabilitativi e relativi interventi da effettuare per il loro raggiungimento.

Come ricevere informazioni

Il processo di comunicazione con il paziente ha lo scopo di realizzare concretamente la sua centralità nelle attività assistenziali.

Egli ha il diritto di essere coinvolto ed informato in merito al proprio percorso di cura, alle necessità riabilitative e alle modalità con cui verrà trattato. Il successo del percorso di cura è favorito dal coinvolgimento e partecipazione del paziente alle scelte terapeutiche intraprese dall'équipe sanitaria. In questo percorso la famiglia è parte attiva nella comunicazione.

Durante tutto il percorso verranno particolarmente curati momenti strutturati di dialogo con i sanitari, nei quali promuovere una partecipazione attiva del paziente e dei suoi familiari al processo di cura.

La comunicazione avverrà sia attraverso la consegna di brochure e l'esposizione di comunicazioni scritte, generalmente di interesse comune, che direttamente attraverso i Sanitari in momenti appositamente dedicati, in cui il paziente potrà essere informato riguardo il proprio stato di salute, il Progetto Riabilitativo e quant'altro di Suo interesse.

Eventuali necessità di addestramento (nursing, utilizzo di ausili ecc) da parte di familiari/care givers verranno identificate dall'équipe riabilitativa e svolte durante il percorso.

Costi retta

Presta in carico dal SSN. Il servizio può essere richiesto anche in regime privato.

Dimissione e come richiedere documentazione e certificati

Al raggiungimento degli obiettivi del progetto riabilitativo individuale il paziente viene dimesso dal trattamento in semidegenza ed in alcuni casi prosegue a regime ambulatoriale.

I pazienti possono chiedere la copia della cartella clinica che contiene i dati sanitari ed il percorso riabilitativo effettuato dal paziente.

Dovranno inoltrare una richiesta scritta alla Segreteria Medica, utilizzando il modello da questi fornito. Qualora i familiari necessitassero di certificazioni e relazioni dovranno seguire la medesima modalità.

Le copie delle cartelle cliniche e le certificazioni verranno rilasciate entro sette giorni, le relazioni entro 15 gg.

Le Unità di offerta

Semidegenza extraospedaliera età evolutiva

Il servizio è rivolto a pazienti in età evolutiva con disabilità neurologiche e psicosensoriali gravi e gravissime. Le attività del servizio si svolgono in ambienti dedicati, con personale specificatamente preparato alla cura degli utenti e sulla base del progetto riabilitativo individuale stilato dall'equipe medico riabilitativa. Il Centro ha stipulato una convenzione con l'Istituto Comprensivo Falconara Centro, per cui i pazienti, se in età scolare, potranno frequentare il diurno riabilitativo avvalendosi anche della presenza di un insegnante di sostegno.

Il servizio si avvale della compresenza di educatori, OSS, Infermieri e terapisti che intervengono a seconda del progetto e delle necessità.

Giorni e orari di servizio

Apertura dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00

Tipologia di utenti

Pazienti con disabilità complesse, quadri neurologici e neuropsichiatrici.

Servizi

Consulenza medico specialistica e consulenza psicologica. Proposte riabilitative in ambito fisioterapico, logopedico, neuropsicomotorio, neurocognitivo e psicoeducativo. Interventi volti all'assistenza della persona e al miglioramento delle autonomie personali.

Ammisione e modalità di accesso

L'accesso avviene previa verifica dell'appropriatezza clinica dei medici del reparto.

La richiesta può pervenire dai medici del SSN (MMG, PLS, medici specialisti ospedalieri) o dal Distretto di provenienza.

Per i residenti nella Regione Marche l'accesso è diretto e la richiesta di ricovero, compilata su ricettario regionale, deve riportare la dicitura: "Riabilitazione estensiva extraospedaliera in regime di seminternato", con indicazione della diagnosi.

Per accedere al servizio occorre compilare apposita modulistica che viene fornita dal nostro centro su richiesta.

Liste d'attesa (criteri di gestione)

Le domande di accesso vengono valutate dal medico dell'equipe che visiterà il paziente e se lo ritiene idoneo può sottoporlo all'attenzione dell'equipe. In caso di presenza dei requisiti necessari il paziente viene inserito nella lista d'attesa gestita dall'assistente Sociale del Servizio. Sono criteri di priorità la situazione clinica/socio ambientale e la data della domanda.

Informazioni dirette possono essere chieste all'Assistente Sociale del Servizio.

Organizzazione della giornata tipo

Per tutti gli utenti viene stilato un progetto riabilitativo individuale da parte dell'equipe (medico, psicologo, terapista, educatore, infermiere) sulla base della valutazione del profilo di funzionamento.

Per gli utenti iscritti a scuola che beneficiano della assegnazione di un'insegnante di sostegno, verrà definito, in collaborazione con l'Equipe, un Piano educativo individualizzato (PEI) in integrazione al progetto riabilitativo.

Il progetto riabilitativo e il piano educativo individualizzato verranno presentati alle famiglie che potranno approvarli e sottoscriverli in appositi incontri.

Come ricevere informazioni

Il processo di comunicazione con il paziente ha lo scopo di realizzare concretamente la sua centralità nelle attività assistenziali.

Egli ha il diritto di essere coinvolto ed informato in merito al proprio percorso di cura, alle necessità riabilitative e alle modalità con cui verrà trattato. Il successo del percorso di cura è favorito dal coinvolgimento e partecipazione del paziente alle scelte terapeutiche intraprese dall'équipe sanitaria. In questo percorso la famiglia è parte attiva nella comunicazione. Data la minore età dell'utenza, l'interlocuzione privilegiata sarà stabilita con i genitori, con i quali durante tutto il percorso verranno particolarmente curati momenti strutturati di dialogo con i sanitari, nei quali promuovere una partecipazione attiva del paziente e dei suoi familiari al processo di cura.

La comunicazione avverrà sia attraverso la consegna di brochure e l'esposizione di comunicazioni scritte, generalmente di interesse comune, che direttamente attraverso i Sanitari in momenti appositamente dedicati, in cui il paziente potrà essere informato riguardo il proprio stato di salute, il Progetto Riabilitativo e quant'altro di Suo interesse.

Eventuali necessità di addestramento (nursing, utilizzo di ausili ecc) da parte di familiari/care givers verranno identificate dall'équipe riabilitativa e svolte durante il percorso.

Le Unità di offerta

Costi retta

Preso in carico dal SSN. Il servizio può essere richiesto anche in regime privato.

Dimissione e come richiedere documentazione e certificati

Al raggiungimento degli obiettivi del progetto riabilitativo e/o al passaggio alla maggiore età, in accordo con altri servizi, il paziente viene dimesso con modalità protetta, creando un progetto condiviso con il territorio.

I familiari possono chiedere la copia della cartella clinica che contiene i dati sanitari ed il percorso riabilitativo effettuato dal paziente.

Dovranno inoltrare una richiesta scritta alla Segreteria Medica, utilizzando il modello da questi fornito. Qualora i familiari necessitassero di certificazioni e relazioni dovranno seguire la medesima modalità. Le copie delle cartelle cliniche e le certificazioni verranno rilasciate entro sette giorni, le relazioni entro 15 gg.

Il Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare

Descrizione generica dei servizi

Il Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale viene svolto in strutture autorizzate e accreditate dalla Regione Marche, denominate Centri Ambulatoriali di Riabilitazione, presso le quali vengono erogate prestazioni riabilitative. Il servizio è autorizzato e accreditato dalla Regione Marche anche come Ambulatorio di Recupero e Rieducazione Funzionale

In ogni sede ambulatoriale è possibile effettuare diagnosi e certificazione per i Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA) e prestazioni di Telemedicina, secondo quanto previsto dalla normativa regionale. In questa sezione vengono illustrate tutte le attività diagnostiche e riabilitative effettuabili e oggetto di Autorizzazione e Accreditamento, pur se non tutte disponibili in ciascuna delle sedi, in quanto le attività erogabili sono state calibrate in relazione al bisogno del territorio ed alle specifiche risorse umane e strumentali. Ad esempio in alcune sedi non è possibile effettuare trattamento per l'età evolutiva. Per questo è stata elaborata una Guida ai servizi per ciascuna sede, disponibile anche in lingua inglese e parte integrante di questo documento, che riporta le specifiche per ciascun ambulatorio.

L'attività erogata negli ambulatori dislocati sul territorio regionale è riservata al trattamento di patologie che richiedono un trattamento multidisciplinare complesso o monodisciplinare intermedio e a prestazioni di riabilitazione e rieducazione funzionale rivolte a percorsi riabilitativi semplici, svolte in regime di solvenza. L'attività si rivolge a pazienti affetti da patologie neuromotorie, neuropsichiatriche infantili, ortopediche, reumatologiche e cardio-pneumologiche, senza limiti di età.

Per ciascun paziente viene disposto un programma riabilitativo individualizzato riconducibile a un Progetto Riabilitativo definito dall'équipe riabilitativa multidisciplinare che realizza la presa in carico e si preoccupa di seguire nel tempo l'evoluzione del quadro clinico, programmando gli interventi per entità, frequenza e contenuti, curando i rapporti tra famiglia e il paziente.

L'équipe, inoltre, limitatamente all'età scolare, si preoccupa di raccordarsi con le figure tecniche didattiche preposte.

Le prestazioni sanitarie vengono erogate nei seguenti ambulatori:

Falconara Marittima, Ancona (via Brecce Bianche e Via Rismondo), Torrette di Ancona, Osimo, Camerano, Senigallia, Fano. Ciascuna sede è accreditata dalla Regione Marche e, pertanto, limitatamente a quelle oggetto di accordo contrattuale.

L'attività ambulatoriale come quella domiciliare dedicata a patologie respiratorie primitive e secondarie si avvale di personale riabilitativo specificatamente formato alla gestione del paziente ventilato e/o tracheostomizzato

***Ai sensi della DGRM n. 1469/2023 le prestazioni di visita, consulenza medico sanitaria, consulto, assistenza da professioni sanitarie e riabilitazione, in seguito al completamento del percorso di autorizzazione sanitaria e accreditamento, sono erogabili anche attraverso telemedicina. La modalità di erogazione viene descritta nei documenti specifici e illustrata al bisogno all'utenza.**

Il Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare

Prestazioni erogabili

Fisioterapia e riabilitazione

Tutte le prestazioni di seguito indicate possono essere anche effettuate in regime di solvenza.

ETÀ ADULTA

Riabilitazione di:

- lesioni neurologiche anche con tecnologia robotica;
- lesioni ortopediche e reumatologiche;
- linfedemi primitivi e secondari
- malattie respiratorie e cardio respiratorie;
- disfunzioni sfinteriche e negli esiti di interventi chirurgici delle malattie urologiche e proctologiche (riabilitazione pelvi perineale);
- per le conseguenze di patologie oncologiche.

Interventi di:

- chinesiterapia;
- terapia fisica strumentale: magnetoterapia, elettroterapia, elettroanalgesia, ultrasuonoterapia, tecarterapia (diatermia da contatto) laserterapia ad alta potenza, onde d'urto radiali;
- terapia manuale (massaggio e tecniche manuali/osteopatiche);
- rieducazione posturale;
- trattamento combinato per il linfedema (linfodrenaggio, bendaggio, trattamento chinesiterapico di gruppo per esiti di mastectomia);
- terapia occupazionale;
- Logoterapia (compresi disturbi fonologici, disfagia, trattamento neurocognitivo);
- riabilitazione neuropsicologica con o senza ausilio computerizzato;
- mesoterapia, ozonoterapia, terapia infiltrativa ecoguidata;
- terapie di gruppo per: algie vertebrali, patologie dell'arto superiore e inferiore, sclerosi multipla e Parkinson;
- idrochinesiterapia individuale e di gruppo;
- sostegno psicologico a pazienti e familiari/care givers.

Valutazioni:

- neuropsicologiche, profilo cognitivo;
- profilo di apprendimento (DSA);
- della deglutizione;
- ausili e ortesi (compresi ausili tecnologici per Comunicazione e Apprendimento).

Visite specialistiche:

- Fisiatra;
- Neurologo;
- Ortopedico;
- Cardiologo.

ETÀ EVOLUTIVA

Riabilitazione di:

- disturbi del neurosviluppo (autismo, disabilità intellettuale di vario grado, disturbi del linguaggio, dell'apprendimento, deficit attentivi ed iperattività, disturbi di coordinazione motoria);
- malattie neurologiche dell'età evolutiva (malattie neuromotorie e neuromuscolari, distrofie);
- deficit sensoriali (ipoacusia, ipovisus);
- patologie cardiache congenite;
- patologie della colonna vertebrale ad insorgenza in età evolutiva (scoliosi, ipercifosi, paramorfismi).

Interventi di:

- terapia neuropsicomotoria;
- terapia neuropsicologica;
- fisioterapia;
- sostegno psicologico a minori e familiari;
- logopedia e sostegno alla comunicazione anche mediante Comunicazione Aumentativa Alternativa;
- rieducazione della deglutizione e delle problematiche connesse alla deglutizione;
- riabilitazione assistita mediante computer (CARE -lab);
- incontri di collaborazione/consulenza con operatori esterni (insegnanti, educatori, servizi territoriali).

Valutazioni:

- psicodiagnostica
- profilo di apprendimento
- neurologica, neuromotoria
- ausili e ortesi (compresi ausili tecnologici per Comunicazione e Apprendimento)
- della deglutizione

Visite specialistiche:

- Neuropsichiatra Infantile;
- Fisiatra.

Telemedicina

Interazione a distanza che permette di erogare prestazioni sanitarie come definito dalla normativa regionale 1469/2023.

Le prestazioni riguardano:

- Televisita;
- Teleconsulto medico;
- Teleconsulenza medico-sanitaria;
- Teleassistenza da professioni sanitarie (infermiere, fisioterapista, logopedista, terapista Occupazionale ecc);
- Telerefertazione;
- Teleriabilitazione.

Le prestazioni sono erogabili a seguito di valutazione clinica e tecnologica da parte dei sanitari del Centro

Il Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare

Certificazione per i Disturbi di Apprendimento

In riferimento alla DGRM 16 Settembre 2013 n. 1288: Requisiti di Autorizzazione e Accreditamento delle strutture preposte alla diagnosi e certificazione dei disturbi specifici di apprendimento, ai sensi della L.R. n. 32 del 19/11/2013.

Le prestazioni erogabili riguardano quelle necessarie all'accreditamento diagnostico di DSA ed alla relativa certificazione ossia:

- Visita e valutazione Neuropsichiatrica;
- Valutazione testistica psicodiagnostica/neuropsicologica, completa:
 - intelligenza generale con uso di almeno un test psicometrico;
 - abilità di lettura, scrittura e calcolo;
 - funzioni neuropsicologiche;
 - sfera affettivo-relazionale.

Al termine della valutazione viene rilasciata relazione clinica e, in caso di accertamento positivo per DAS, l'équipe rilascia certificazione idonea a consentire la messa in atto di appositi provvedimenti di flessibilità didattica nel corso dei cicli di istruzione e formazione e negli studi universitari.

Per ulteriori dettagli si faccia riferimento alla specifica Guida al servizio, disponibile nelle sedi ambulatoriali.

Ammisione e modalità di accesso

Regime SSN

Per accedere alle cure riabilitative è necessario essere in possesso dell'impegnativa SSN del medico di Famiglia o di uno specialista, da presentare alla Segreteria della sede scelta. In caso di paziente con residenza fuori regione è richiesta l'autorizzazione al trattamento alla propria Asl di residenza.

Le prestazioni sono erogabili previa verifica dell'appropriatezza in relazione al possesso dei requisiti previsti (prestazioni multidisciplinari complesse o monodisciplinari intermedie) da parte dei sanitari dell'ambulatorio. Pertanto il paziente è invitato a compilare e consegnare il questionario di appropriatezza scaricabile dal sito di Fondazione www.dongnocchi.it, sia selezionando il centro di Falconara Marittima oppure uno degli altri ambulatori della Regione Marche, alla sezione “Modulistica”. In alternativa il questionario può essere ritirato direttamente allo sportello della segreteria medica.

L'esito della valutazione verrà comunicato telefonicamente dalla segreteria e, in caso positivo, inizierà il percorso di presa in carico eseguendo una visita specialistica.

Eseguita la visita il nominativo del paziente viene inserito in Lista d'Attesa in base alla priorità definita in visita e alla tipologia di prestazione

Qualora il paziente non rientri nei criteri di appropriatezza per il trattamento in convenzione, verrà proposta la possibilità di effettuare lo stesso in regime di solvenza.

Regime di solvenza

È prevista la possibilità di effettuare visite specialistiche, consulenze, ausili, sedute di psicoterapia al di fuori della presa in carico riabilitativa solo a pagamento.

Il paziente presenta la richiesta di trattamento/visita specialistica in segreteria e viene successivamente contattato per la prestazione.

La richiesta può essere presentata anche via email ed è scaricabile selezionando l'ambulatorio prescelto nel sito di Fondazione www.dongnocchi.it, alla sezione contatti.

Il tariffario è disponibile nella bacheca di ogni sede ambulatoriale. Le tariffe applicate per i trattamenti non superano il costo stabilito dalla Regione.

Il pagamento andrà effettuato prima di iniziare le sedute in una delle seguenti modalità: contanti, bancomat/carta di credito, bonifico bancario.

Lista d'attesa per il trattamento riabilitativo

Dopo la visita il nominativo del paziente verrà inserito in Lista d'Attesa. In base alla data di consegna dell'impegnativa ed alla priorità, che verrà stabilita dal Sanitario al momento della visita il paziente verrà chiamato per le cure. Per le prestazioni in età evolutiva la lista di attesa è unica per i residenti nella AST di Ancona, ad eccezione della sede di Senigallia.

Informazioni su recuperi e rimborsi

Ogni assenza dal trattamento programmato, se non comunicata prima delle 24 h antecedenti l'erogazione della prestazione, comporta la perdita del diritto al recupero. Le sedute perse per difficoltà organizzative del Centro o dell'eventuale servizio di trasporto, invece, verranno recuperate in data concordata.

Al momento dell'ingresso in struttura

Cosa portare per fisioterapia o esami: abbigliamento comodo per effettuare i trattamenti. In caso di idro-chinesiterapia costume, cuffia, accappatoio e ciabatte.

Il Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare

Dimissioni e sospensioni

È necessario che il ciclo venga effettuato con continuità. Assenze ripetute possono indurre il Medico a decidere di non proseguire oltre le cure.

Al termine del progetto riabilitativo, raggiunti gli obiettivi, l'équipe programma la dimissione del paziente.

Copie conformi di documentazione sanitaria

La copia della scheda clinica sanitaria, le certificazioni e relazioni varie potranno essere richieste alla Segreteria. Per la scheda andrà usato il modello consegnato dalla Segreteria stessa.

Gli attestati per giustificare l'assenza dal lavoro verranno rilasciati dalla segreteria o dal medico al momento della visita.

Le copie delle cartelle cliniche e le certificazioni verranno rilasciate entro sette giorni, le relazioni entro 15 gg.

Come ricevere informazioni

Il processo di comunicazione con il paziente ha lo scopo di realizzare concretamente la sua centralità nelle attività assistenziali.

Egli ha il diritto di essere coinvolto ed informato in merito al proprio percorso di cura, alle necessità riabilitative e alle modalità con cui verrà trattato.

Il successo del percorso di cura è favorito dal coinvolgimento e partecipazione del paziente alle scelte terapeutiche intraprese dall'équipe sanitaria. In questo percorso la famiglia è parte attiva nella comunicazione. In caso di paziente minore interlocutori privilegiati saranno i genitori.

Durante tutto il percorso verranno particolarmente curati momenti strutturati di dialogo con i sanitari, nei quali promuovere una partecipazione attiva del paziente e dei suoi familiari al processo di cura.

La comunicazione avverrà sia attraverso la consegna di brochure e l'esposizione di comunicazioni scritte, generalmente di interesse comune, che direttamente attraverso i Sanitari in momenti appositamente dedicati, in cui il paziente potrà essere informato riguardo il proprio stato di salute, il Progetto Riabilitativo e quant'altro di Suo interesse.

Eventuali necessità di addestramento (nursing, utilizzo di ausili ecc) da parte di familiari/care givers verranno identificate dall'équipe riabilitativa e svolte durante il percorso

Norme di comportamento e raccomandazioni

All'inizio di ogni seduta è necessario apporre la firma di presenza nel Registro: è un documento importante sia per la struttura che per il paziente, che permette di attestare l'iter effettuato.

La preghiamo di essere puntuale, e di avvertire sempre se non può essere presente ad una seduta di trattamento con il massimo anticipo possibile.

Raccomandiamo costanza nella presenza: il risultato dipende anche da questo.

È assolutamente **vietato fumare** nelle stanze, nei corridoi e negli ambienti comuni del reparto e in tutti gli ambienti chiusi, all'esterno dell'edificio è presente un apposito punto fumo. **Nelle sale di terapia evitare l'uso dei cellulari.**

Orari delle prestazioni

Da lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 19.

Il sabato dalle 8 alle 13.

Le sedi ambulatoriali

Elenco degli ambulatori delle Marche

Ambulatorio di Falconara Marittima



Via Matteotti 56 (all'interno del Centro "Bignamini").

Tel.071 9160971

Link posizione: <https://goo.gl/maps/n8Adh6qe4TAT3tMM6>

Ambulatorio di Ancona Nord - Torrette



Via Velino 2/3 – Ancona tel 889951

Link posizione <https://goo.gl/maps/AoYK2GwxPeG2YGxv7>

Ambulatorio di Ancona Centro



Via Rismondo, 37 Ancona tel 31698

Link posizione: <https://goo.gl/maps/er3WLGasfmCxiwsw9>

Ambulatorio di Ancona Sud



Via Brecce bianche 74 tel 2867546

Link posizione: <https://goo.gl/maps/72zbK5XToEv3oKsz8>

Ambulatorio di Osimo



Via C. Colombo 128- Osimo tel 716743

Link posizione: <https://goo.gl/maps/Ad8ZsatsRLXQyfqm6>

Ambulatorio di Camerano



Via Loretana, 45 – Camerano tel 731024

Link posizione: <https://goo.gl/maps/7FeayToiAj5SCYT5A>

Le sedi ambulatoriali

Ambulatorio di Senigallia



Via Costa, 25 – Senigallia tel 65045
Link posizione: <https://goo.gl/maps/7pfsdAxX4YJP7naA9>

Disturbi Specifici di Apprendimento

Come già descritto nella sezione precedente, in ciascun Centro Ambulatoriale è attivo un servizio per la diagnosi e certificazione dei **Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA)**, autorizzato ed accreditato per la funzione come previsto dalla normativa vigente (DGRM).

Telemedicina

Le attività di telemedicina, recentemente incluse nel catalogo delle prestazioni oggetto di Autorizzazione e Accreditamento dalla Regione Marche (DGRM N. 1469/2023), sono erogabili nei Centri Ambulatoriali della Fondazione don Gnocchi, come descritto nella sezione **PRESTAZIONI EROGABILI**, a carico del SSN o in regime privato, nelle medesime condizioni di appropriatezza descritte per nelle **Modalità di Accesso**.

Ambulatorio di Fano



Via Del Ponte, n. 68 tel 825469
Link posizione: <https://goo.gl/maps/v7mnzj7NSaPpF8wX9>

NB: le informazioni di dettaglio per ciascun ambulatorio sono riportate nella specifica **GUIDA AI SERVIZI**, parte integrante della presente Carta dei Servizi.

Tutela e partecipazione - URP

Descrizione e funzione

L'ufficio relazioni con il pubblico (URP) ha il compito di garantire l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione da parte dell'utenza.

L'URP collocato presso la struttura di Falconara garantisce le seguenti funzioni:

- **Informazioni** sulle prestazioni sanitarie erogate e sulle modalità di accesso ai reparti/ambulatori;
- **Accoglienza:** instaura una relazione con gli utenti risolvendo problemi inerenti i servizi erogati e impegnandosi per soddisfare le aspettative e i bisogni degli stessi;
- **Tutela:** attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, raccogliendo i reclami e garantendo la trasmissione degli stessi agli uffici di Direzione;
- **Partecipazione:** favorisce l'interazione tra la struttura e l'utenza, attraverso iniziative di informazioni, partecipazione di organismi di volontariato e tutela dei diritti del cittadino.

Contatti

Assistente Sociale Giulia Sollitto
 Telefono: 071/9160971 interno 7
 Email: urp.falconara@dongnocchi.it

Modalità e orari di accesso

Apertura servizio martedì (sede di Falconara) e giovedì (sede di Via Brecce Bianche-Ancona Sud) 9.30 alle 11.30

Raccoglie le segnalazioni e i reclami da parte dell'utente, le invia ai responsabili dei Servizi/UO per la valutazione del caso. Al termine dell'iter da risposta al segnalatore.

Tempo di gestione segnalazione e reclami

Dal momento in cui si riceve una segnalazione, da procedura il servizio effettua un'indagine correttiva coinvolgendo le parti citate ed entro 20 giorni risponde al segnalante.

Strumenti e modalità valutazione grado di soddisfazione utenti e caregiver e rilevazione disservizi

Nell'ambito delle iniziative per il miglioramento delle qualità dei servizi è a disposizione degli utenti un questionario che può essere compilato in forma anonima e inserito negli appositi contenitori nei luoghi di attesa. Tutti gli utenti sono invitati alla compilazione del questionario al fine di contribuire al processo di miglioramento della struttura.

Tempi valutazione grado soddisfazione o rilevazione disservizio

Due volte all'anno (ogni 6 mesi) vengono distribuiti i questionari di soddisfazione ai pazienti di tutte le unità di offerta e rielaborati dal servizio Urp. Laddove venissero segnalati dei disservizi ci si attiva per migliorare il servizio.

Informazioni utili

Assistenza religiosa

Per le persone di fede cattolica:
 Cappellano: Don Filippo Pesaresi
 Recapito Telefonico: 071 9160971
 Email: info.falconara@dongnocchi.it

Giorni di presenza:

il cappellano è presente in struttura la domenica mattina, in concomitanza della funzione religiosa

Orario funzione religiosa: domenica ore 10:30

Possibilità di avere assistenza religiosa diversa da quella cattolica

L'assistenza religiosa, importante per il conforto spirituale degli ospiti, viene garantita a tutti nel rispetto integrale delle scelte individuali. I pazienti possono richiedere un'assistenza religiosa diversa da quella cattolica rivolgendosi all'infermiere del reparto.

Scelta del vitto sulla base di credi religioso o culturale

È possibile comunicare al coordinatore infermieristico la necessità di disporre di un menù personalizzato rispettando il proprio orientamento religioso o culturale.

Informazioni comuni

Mediazione culturale – il servizio viene attivato al bisogno tramite i Coordinatori del reparto/Servizio o il Servizio Sociale

Informazioni agli utenti circa le politiche di risk management in struttura

Possibilità di effettuare segnalazioni

Nella struttura è presente la funzione del Clinical Risk Manager, ed è assicurato il governo delle situazioni a rischio attraverso un sistema di segnalazione che coinvolge tutti gli operatori sanitari.

Dalla raccolta delle segnalazioni di incidenti, eventi indesiderati, non conformità e reclami aggiorna la mappa del rischio del Centro.

Il Volontariato

Volontariato

Il Volontariato rappresenta da sempre una delle risorse fondamentali della Fondazione Don Gnocchi ed è ispirato ai profondi valori del suo Fondatore Beato Don Carlo Gnocchi.

Data l'importanza attribuita a questo Servizio, Fondazione ha creato un coordinamento centrale, con sede a Milano presso l'Istituto Don Gnocchi-Palazzolo che ha definitivo le linee di indirizzo dell'attività e delineato l'identikit del volontario Don Gnocchi.

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.dongnocchi.it alla sezione Volontariato.

Responsabile: **Monica Malchiodi**, Tel. 02-39703211

Referenti: **Marina Simoncini**, Tel. 02-39703381 - **Elisa Kalaj**, Tel. 0239703589

Email: volontariatoserviziocivile@dongnocchi.it

Accanto ai Volontari Don Gnocchi operano da molti anni associazioni strutturate di volontariato quali l'AVULSS, l'Unitalsi, Scout, Cri e Volontari del Propedeutico del Seminario Regionale.

Servizio Civile

Nel 2018 la Fondazione Don Gnocchi si è accreditata come ente di Servizio Civile Universale (SCU) per cui è possibile svolgere tale servizio molti centri della Fondazione tra cui la Struttura di Falconara. Obiettivo è fornire un percorso di accompagnamento e crescita professionale e di vita ai giovani attraverso la conoscenza dei valori promossi dal Fondatore e dall'opera che ne incarna l'eredità.

Il servizio viene svolto nei diversi reparti della Struttura ed è dedicato agli utenti con disabilità ed agli anziani non autosufficienti con l'obiettivo di migliorarne la qualità della risposta ai bisogni relazionali e di socializzazione oltre che a sostenerne le autonomie residue.

È, dunque, un'esperienza che permette ai ragazzi del servizio civile di crescere sia come persone che professionalmente e ai nostri utenti di vivere un tempo speciale dedicato a loro con arricchimento reciproco.

Le Associazioni di Volontariato

AVVULSS - ONLUS

È un'Associazione a carattere nazionale che, attraverso un'attività di volontariato offerta in forma continuativa, gratuita e organizzata da persone adeguatamente qualificate e competenti, opera nel settore dei servizi sociali e sanitari a livello di territorio e di quartiere quale strumento di promozione, difesa e tutela della salute dell'uomo, di partecipazione, sensibilizzazione, animazione e testimonianza nel mondo socio-sanitario, per dare un'adeguata risposta ai reali bisogni dei cittadini. L'Associazione si ispira ai principi cristiani del suo fondatore Don Giacomo Luzietti ed è aperta a tutti, dopo aver partecipato ad un corso base di formazione i volontari operano nei vari settori con l'intento di incontrare e aiutare efficacemente l'uomo in situazione di difficoltà e di sofferenza.

L'AVULSS è presente presso la Fondazione Don Gnocchi “E. Bignamini” di Falconara con numerosi volontari che, in collaborazione con il personale, sono vicini ai bambini e i ragazzi ospiti del Reparto di Riabilitazione Estensiva; e animano le loro giornate con giochi, passeggiate e gite. Donano soprattutto la propria attenzione e il proprio affetto. Il loro intervento è rivolto anche agli anziani non autosufficienti o con ridotte autonomie ricoverati nel Reparto di Intensiva.

Per contattare il nucleo di Falconara, telefonare alla segreteria sita in via Fratelli Rosselli n. 20 - Tel. 071/9161526 www.avuls.org).

U.N.I.T.A.L.S.I.

L'Unione Nazionale Italiana Trasporti Ammalati a Lourdes e Santuari Internazionali ha carattere unitario nazionale e si articola con un'organizzazione territoriale in Sezioni (Regioni) e Sottosezioni (Diocesi).

È un'associazione pubblica di fedeli che in forza della loro fede e del loro particolare carisma di carità, si propongono di incrementare la vita spirituale degli aderenti e di promuovere un'azione di evangelizzazione e di apostolato verso e con i fratelli ammalati e disabili, in riferimento al messaggio del Vangelo e al Magistero della Chiesa.

È questo lo spirito che lega l'UNITALSI alla Fondazione Don Gnocchi “E. Bignamini” di Falconara: non solo grande accoglienza e amore profondo per i bambini che vengono ai pellegrinaggi a Lourdes o in altri santuari, ma anche giornate di condivisione in tante Sottosezioni durante l'anno.

Referente volontari struttura di Falconara

Dott.ssa Reana di Girolamo

Email: rdigirolamo@dongnocchi.it

Telefono: 071 0974591

Eventuali altre informazioni: il Comitato dei Genitori

Da diversi anni opera nel Centro il Comitato dei Genitori in rappresentanza di tutti i genitori, parenti e tutori dei ragazzi ricoverati nel Reparto di Riabilitazione Estensiva, nel Diurno Riabilitativo e frequentanti gli ambulatori. Esso viene convocato almeno una volta all'anno ma il Presidente del Comitato può richiedere la convocazione di altre riunioni, alla presenza o meno della direzione, quando ricorrono problemi di particolare importanza.

È un organismo composto da 6 membri nominati tra i genitori, senza fini di lucro, apartitico, aconfessionale e autonomo, avente lo scopo di tenere informati quanti lo desiderino - assistiti e/o parenti - sulla vita del Centro e di impegnarsi per superare le difficoltà che dovessero ostacolare la migliore assistenza agli utenti della Fondazione Don Gnocchi “Bignamini”. Collabora con gli operatori e i volontari della struttura, per costruire un futuro migliore ai propri cari. È anche un organismo consultivo della direzione. È a disposizione di coloro che necessitano di informazioni e accoglie con gratitudine quanti vogliono contribuire concretamente, con osservazioni e idee, a migliorare la qualità della vita degli assistiti.

Il Comitato può essere contattato tramite il servizio Relazioni con il Pubblico che provvede a dare le informazioni necessarie a stabilire un contatto diretto.

Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA)

Il SIVA è un servizio interno al Centro che offre ai pazienti presi in carico a diverso regime (degenti, semidegenti, ambulatoriali e domiciliari) una specifica consulenza sulle tecnologie assistive per il raggiungimento della massima autonomia possibile e il miglioramento della qualità di vita della persona con disabilità e dei caregivers.

Il servizio opera secondo una metodologia di lavoro condivisa nella rete dei Servizi Informazione Valutazione Ausili della Fondazione Don Gnocchi e si riconosce in una metodologia di approccio incentrato sulla persona.

Responsabile Medico del Servizio: **dr.ssa Eva Carboni**

Medico: **dr.ssa Annamaria Monsù, dr.ssa Chiara Grulla**

Coordinatore fisioterapista: **Gabriele Toppi**

Fisioterapisti: **Antonella Rossetti**

Terapista occupazionale: **Maria Pasqualini**

La consulenza può essere richiesta dall'équipe riabilitativa del Centro per i pazienti in carico alla struttura nelle diverse sedi, oppure può dai pazienti o da un familiare o da un medico esterno alla struttura per persone non in carico al centro. In questi casi la consulenza è a titolo privato.

Si articola in diverse fasi che vanno dall'identificazione e valutazione del bisogno, alla definizione del progetto, alla personalizzazione e all'addestramento all'uso della soluzione individuata.

Gli ambiti d'intervento riguardano:

- mobilità e postura;
- autonomie nelle ADL (Activities of Daily Living);
- adattamenti domiciliari;
- valutazione e confezionamento di ortesi;
- soluzioni ad alta e bassa tecnologia a supporto di persone adulte con difficoltà di comunicazione o di bambini con complessi bisogni comunicativi (soluzioni assistive integrate in progetti di Comunicazione Aumentativa Alternativa)

Il SIVA si avvale della competenza di diverse figure professionali (fisiatra, fisioterapista, terapista occupazionale), che operano di concerto con l'équipe riabilitativa inviante, al fine di integrare il progetto di promozione all'autonomia con il progetto riabilitativo e di vita del paziente.

Gli impegni per la qualità

Dal 2002 il Centro E. Bignamini è dotato di un sistema per la qualità certificato ISO 9001 attraverso il quale negli anni ha sviluppato un sistema di gestione integrato, coerente con la normativa vigente e la visione della Fondazione don Gnocchi.

Il sistema è descritto puntualmente nel Manuale del Sistema di Gestione (Progetto Riabilitativo di Struttura) della Fondazione e del Centro, in cui è riportata la politica della Qualità, quale traduzione pratica degli impegni espressi nella Carta dei Valori.

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

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

- Promuovere la centralità della persona, salvaguardarne la dignità, valorizzarne le potenzialità. La conduzione di ogni attività e processo pone al centro la persona, intendendo con questo l'attenzione al cliente esterno (utente/ospite) al cliente interno e alle persone che a diverso titolo prestano opera per l'organizzazione.

La risposta più efficace alle esigenze dell'utente (cliente esterno) scaturisce dalla ricerca continua di metodologie e approcci efficaci e appropriati e nel contempo da scelte organizzative e gestionali orientate alla massima attenzione alla persona, alla garanzia della presa in carico dell'utente e dei familiari, alla continuità delle cure e dell'assistenza, alla prevenzione di danni a carico di pazienti, ospiti, utenti e visitatori.

L'attenzione al cliente interno si manifesta attraverso la disponibilità alla collaborazione e lo spirito di servizio, ponendo l'interesse finale del risultato prima di ogni considerazione e interesse personale e leggendo l'organizzazione come un insieme di attività in grado di generare valore aggiunto sia positivo sia negativo. L'attenzione alle risorse umane è tesa a liberare la capacità e l'iniziativa del singolo, svilupparne le competenze, sfruttare al meglio le attitudini e a valorizzare la capacità progettuale delle varie aggregazioni operative dai centri alle singole unità d'offerta, garantendo la sicurezza e il benessere di tutti gli operatori.

- Perseguire il miglioramento continuo, ricercare l'eccellenza.

Lo stile di lavoro che caratterizza la Fondazione in ogni sua attività si esplicita attraverso la ricerca dell'eccellenza e del miglioramento continuo. L'approccio ai processi di erogazione di prestazioni e servizi deve essere improntato al rifiuto della logica dell'autoreferenzialità, allo sviluppo di sistemi diffusi di autovalutazione e valutazione fra pari e all'apertura al confronto con l'esterno. La cultura della segnalazione delle criticità, la ricerca della causa dei problemi e non dei colpevoli sono gli elementi distintivi dello stile di Fondazione.

- Richiedere l'integrità dei comportamenti.

L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla Fondazione, anche nella veste di prestatore d'opera occasionale e fornitore, deve essere improntata al rispetto delle regole interne ed esterne (vedi modello organizzativo D. Lgs. 231 e Codice Etico) e alla condivisione e applicazione nella pratica quotidiana dei valori che distinguono l'organizzazione.

Gli impegni per la qualità

Sicurezza sul lavoro

Direttamente derivanti dagli impegni presi con l'utenza il Centro ha adottato e mantiene sotto controllo i seguenti indicatori:

● **Grado di soddisfazione dei servizi da parte dell'utenza (customer satisfaction) - URP**

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato il grado di soddisfazione dell'attività sanitaria in regime ambulatoriale e domiciliare ed in regime di ricovero. I risultati sono analizzati durante le riunioni periodiche e generano azioni di miglioramento. L'utenza viene informata attraverso la esposizione periodica dei risultati.

● **Rilevazione dei Tempi di attesa e confronto con gli standard**

I tempi di attesa per l'accesso ai servizi da parte dell'utenza sono calcolati con cadenza mensile, sono pubblicati trimestralmente sul sito del Centro e sono oggetto di valutazione periodica nei Riesami delle attività delle Unità Organizzative.

● **Formazione del personale**

Il centro elabora annualmente un piano di formazione tecnico professionale per il personale, ritenuto strumento strategico per lo sviluppo di percorsi di crescita sia individuali, sia sui processi di cura nella loro complessità.

Il corretto svolgimento del piano e l'efficacia dello stesso sull'agire professionale sono oggetto di riesame e di valutazione da parte della direzione.

● **Governo del Rischio clinico e degli eventi avversi**

Garantire appropriatezza, qualità e sicurezza delle cure è un imperativo della struttura, che ha sviluppato un sistema di rilevazione, analisi e miglioramento delle attività a rischio attraverso l'utilizzo di diverse metodologie.

Dal luglio 2020 la Fondazione è certificata ISO 45001 in tutte le sue sedi (certificato n. 1031/2020).

La filosofia che sta alla base del Sistema di Gestione ha permesso all'organizzazione di attuare, mantenendo nel tempo, un processo di maturazione capace di favorire le interazioni e le sinergie fra i diversi processi, dirigendo le scelte aziendali attraverso un percorso decisionale collettivo e condiviso.

La certificazione ISO 45001 viene riconosciuta anche dall'INAIL (Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro) quale principale elemento di riduzione degli infortuni delle malattie professionali.

Lo straordinario impegno messo in campo dalla Fondazione per il raggiungimento ed il mantenimento di Sistema di Gestione Certificato ISO 45001, assume ancor più valore se si considera la scarsa presenza, a livello nazionale, di strutture certificate.

In Italia solo il 2% delle aziende certificate ISO 45001 sono strutture sanitarie.

Il motivo è da ricercare nella complessità ed estensione dell'applicazione della norma, basata, in primis, sullo scrupoloso e completo rispetto dell'ampia normativa cogente, fino alla necessità di spingersi oltre gli adempimenti normativi, dando evidenza del miglioramento continuo basato anche sul coinvolgimento e sulla partecipazione dei singoli lavoratori.

Sicurezza del paziente

Dal 2022 ad oggi, molte sono state le iniziative promosse dalla funzione del Clinical Risk Manager che promuove, all'interno del sistema di Gestione della Fondazione, le politiche e le metodologie del Risk Management Sanitario e la standardizzazione di metodologie e procedure per la sicurezza dei processi sanitari.

I sette gruppi di miglioramento, istituti per lavorare su alcune Raccomandazione Ministeriali in ambito rischio clinico, hanno prodotto altrettanti documenti per la diffusione delle buone pratiche per la prevenzione degli eventi avversi, attualmente in vigore ed applicati nel Centro.

Il monitoraggio continuo della loro applicazione, accanto alla attivazione di un sistema di controllo della Qualità Clinica delle prestazioni, attuata attraverso specifici Audit Clinici, permette di mantenere gli standard di qualità e di sviluppare, attraverso metodologie di Sicurezza del Paziente, un sistema di raccolta di dati e indicatori idonei al raggiungimento degli obiettivi annualmente individuati.

Nel corso del 2025 sono inoltre stati realizzati quattro studi di Prevalenza ICA (Infezioni Correlate all'Assistenza), in linea con media europea e italiana, analisi reportistiche per consumo di gel idroalcoolico ed osservazioni sul Lavaggio Mani per ciascuna Struttura.

Sono stati inoltre eseguiti quattro workshop specifici rivolti a tutte le professioni per la prevenzione, identificazione e la gestione delle ICA.

I risultati di questi e di altre attività di RM vengono riportate annualmente nel documento di riesame e pubblicate sul sito web della struttura, unitamente ai risultati dei dati rilevati.

Diritti e doveri degli assistiti

I diritti

- Diritto al rispetto della dignità.
- Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di legge.
- Diritto alla individuazione dell'operatore tramite il tesserino di riconoscimento.
- Diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza.
- Diritto a ricevere risposte entro tempi definiti.
- Diritto all'informazione tempestiva, corretta, costante, chiara, semplice, comprensibile ed adeguata alla tipologia ed alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata, facilmente accessibile.
- Diritto a conoscere le modalità e le finalità della prestazione sanitaria, ad essere rassicurato sul proprio caso, a mantenere i rapporti col medico responsabile, ad esprimere il proprio consenso e ricevere un intervento efficace ed appropriato.
- Diritto della famiglia ad essere informata e rassicurata, entro i limiti consentiti dalla privacy e dalla volontà del paziente.
- Diritto al reclamo, a formulare proposte e suggerimenti in forma sia scritta che verbale.
- Diritto alla trasparenza, soprattutto per quanto riguarda le liste di attesa.
- Diritto ad essere assistito da personale adeguatamente preparato ed in numero tale da escludere ordinariamente il ricorso all'assistenza integrativa.
- Diritto ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo.

I doveri

- Mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria.
- Informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline o televisore con volume alto, eccetera).
- Il paziente ha diritto a una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo dovere assumere informazioni, nei tempi e nelle sedi opportune.

È un obbligo di legge non fumare nei locali chiusi, ossia privi di collegamento continuo con l'atmosfera esterna. Il divieto si applica a tutti i locali chiusi, anche se in concessione d'uso a terzi. È vietato fumare in aree con pericolo di incendio (es. depositi di bombole, di sostanze infiammabili, sottostazioni elettriche, depositi di rifiuti...). Il divieto è esteso a tutto l'arco della giornata, 24 ore su 24, e contempla tutti i mezzi di fumo, comprese le sigarette elettroniche, ed è esteso anche alle pertinenze esterne della struttura, fatta eccezione per l'area esterna individuata come riservata ai fumatori. È altresì vietato, ai sensi dell'art.40 della L. 221/2015, gettare mozziconi a terra.

Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità

La Convenzione Internazionale sui diritti delle persone con disabilità, adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel dicembre 2006, si prefigge di «promuovere, proteggere ed assicurare il pieno e paritario godimento di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, nonché di promuovere il rispetto della loro intrinseca dignità» (art.1).

LA DEFINIZIONE. La Convenzione definisce il concetto di disabilità come presenza di «menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali di lunga durata che interagendo con varie barriere possono ostacolare la piena ed effettiva partecipazione nella società».

I DIRITTI. Negli articoli seguenti (9-19) si affrontano in maniera più dettagliata i vari diritti: quello all'accessibilità dell'ambiente, dei servizi e delle tecnologie; alla vita; alla protezione in caso di situazioni di rischio o di emergenza; all'eguale trattamento davanti alla legge e all'eguale accesso alla giustizia; alla libertà e alla sicurezza; a non essere oggetto di sperimentazione scientifica - inclusa la sperimentazione medica - senza il proprio consenso libero e informato; a non subire sfruttamento, violenza e abusi; all'integrità personale; a poter scegliere la propria residenza e la propria nazionalità; a poter scegliere l'esperienza della vita indipendente e integrata nella comunità, potendo accedere ai supporti necessari a tale scopo (ad esempio, l'assistenza personale).

La Carta continua impegnando gli Stati ad assicurare i diritti alla mobilità personale (art. 20); alla libertà di opinione e di accesso alle informazioni (art. 21); alla privacy (art. 22); a non subire restrizioni nella propria vita affettiva e sessuale, nonché a creare una propria famiglia assumendo liberamente le proprie responsabilità in merito alla generazione e all'educazione dei figli (art. 23); all'educazione integrata (art. 24); ad eguali standard di assistenza sanitaria (art. 25).

LA RIABILITAZIONE. Per quanto riguarda gli interventi più specifici relativi alla riabilitazione e all'integrazione nel mondo del lavoro (art. 26-27), la Carta sottolinea l'importanza di non vederli come interventi parcellizzati e a se stanti, ma come componenti di un approccio integrato che consideri nel loro assieme i percorsi di abilitazione e riabilitazione, di formazione professionale, di educazione e di supporto sociali, guardando alla persona nel suo complesso: ossia facilitando «il raggiungimento e il mantenimento della massima indipendenza, della realizzazione personale e della partecipazione in tutti gli aspetti della vita».

Nel campo della riabilitazione si sottolinea la necessità di valutazioni multidisciplinari, di servizi vicini all'abitazione della persona disabile e di formazione adeguata e costante per il personale di assistenza. Nel campo del lavoro, oltre a sostenere la necessità di accedere al mercato del lavoro senza discriminazioni, sottolinea l'importanza di partecipare alla vita sindacale, a partecipare a programmi di riqualificazione e di godere delle stesse opportunità di esperienza/cARRIERA degli altri lavoratori.

Guardando ai contenuti della Convenzione, si scopre come molti tra i principi in essa proclamati già appartengano da sempre al Dna della Fondazione Don Gnocchi. In particolare, quella visione che vede ogni intervento tecnico (riabilitazione, inserimento nel lavoro, inserimento nella scuola, formazione...) non come fine a se stesso ma come un mezzo per un progetto più vasto - che don Gnocchi sottintendeva nel concetto di “restaurazione della persona umana” - che ha per obiettivo la persona nella sua integrità e non semplicemente il suo corpo, le sue capacità, o il suo sapere.

Il presente documento è stato aggiornato e realizzato con l'apporto delle figure professionali operanti nella Struttura, con le associazioni di Volontariato e con i rappresentanti dei Genitori, espressi nel Comitato Genitori attivo nella Struttura.



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

Don Carlo Gnocchi
(dal testamento)



**Fondazione
Don Carlo Gnocchi
Onlus**

Sede Legale - Presidenza - Direzione Generale:

20162 MILANO

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

Consiglio di Amministrazione:

Vincenzo Barbante (*presidente*),

Rocco Mangia (*vice presidente*),

Mariella Enoc, Carmelo Ferraro,

Andrea Manto, Luigi Macchi,

Marina Tavassi

Collegio dei Revisori:

Adriano Propersi (*presidente*),

Silvia Decarli, Claudio Enrico Polli

Direttore Generale: Francesco Converti

Centro
E. BIGNAMINI
Falconara Marittima (AN)

60015 - Via G. Matteotti 56

Tel. 071 9160971

E-mail: info.falconara@dongnocchi.it

www.dongnocchi.it