



Centro  
**GIROLA**  
Milano

CARTA DEI SERVIZI





# Indice

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

## Il Centro “Girola”

• Cenni storici	pag. 5
• Il Centro oggi	pag. 6
• Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	pag. 8
• Reparto Cure Intermedie	pag. 12
• Informazioni utili per i Servizi residenziali	pag. 15
• Centro Diurno Integrato (CDI)	pag. 17
• Informazioni utili per i Servizi semiresidenziali	pag. 22
• Servizi specialistici convenzionati	pag. 23
• Servizi specialistici a pagamento	pag. 24
• Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	pag. 25
• Impegni per la qualità	pag. 26
• Carta dei diritti della persona anziana	pag. 28
• Carta dei diritti del malato	pag. 31
• Modello organizzativo e codice etico	pag. 33

I Centri della Fondazione Don Gnocchi pag. 34

### Allegati:

- Scheda rette anno in corso
- Numeri utili
- Questionario Customer Satisfaction
- Esempio menu

La Carta dei Servizi del Centro “Girola” di Milano è periodicamente revisionata per il costante adeguamento agli standard di qualità. Edizione marzo 2018. La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all'indirizzo [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

“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 garantire un servizio continuamente rinnovato, capace di adattarsi dinamicamente ai tempi e rispondere efficacemente ai bisogni mutevoli della domanda di salute della popolazione.



Nella pluralità delle sue strutture, la Fondazione si prende cura di persone colpite da eventi invalidanti, congeniti o acquisiti, di ogni persona malata, fragile, disabile, dal principio all'epilogo della vita. Ci impegniamo ogni giorno per rispettare amorevolmente il messaggio di Papa Francesco -che racchiude il senso ultimo

della nostra attività e che rappresenta una bussola importante per il nostro orientamento-: «Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore, specialmente dei bambini, degli anziani, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore»

La Fondazione svolge la propria attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, attraverso 28 Centri distribuiti in 9 Regioni italiane e una trentina di ambulatori, con oltre 5.600 operatori tra personale dipendente e collaboratori professionali, con un totale di 3.713 posti letto. Da oltre un decennio ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti di cooperazione internazionale in diversi Paesi del mondo. L'attività sanitaria non esaurisce però la “mission” della Fondazione, che si sente chiamata - a partire dalle intuizioni profetiche del suo fondatore - alla promozione di una “nuova” cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo, nel segno dell'alleanza con aggregazioni private e in collaborazione con le strutture pubbliche. Per realizzare il nostro monito ad essere “Accanto alla vita. Sempre!”, abbiamo bisogno dell'aiuto di tutti e di ciascuno, del sostegno di chi è disposto a condividere con noi questo cammino. In questo impegno costante e rigoroso per la promozione e tutela dei diritti - tra cui il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all'assistenza - questa “Carta dei Servizi” sia sempre più specchio e riflesso del nostro operare quotidiano.



Presidi e Centri della Fondazione Don Gnocchi in Italia

Don Vincenzo Barbante

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi



# Il Centro "Girola"

## Gentile signora, egregio signore,

sono lieto di darle il benvenuto presso il Centro "Girola" della Fondazione Don Gnocchi. Lo spirito che muove la nostra organizzazione è costantemente orientato 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 tecnico-professionali e di sicurezza nei luoghi di lavoro, nell'auspicio di offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative e dei bisogni dei nostri ospiti.

Mi auguro che questa Carta dei Servizi possa esserle d'aiuto, nella speranza di offrire a tutti i nostri ospiti una serena e proficua permanenza nel Centro e contribuire a risolvere, per quanto possibile, i bisogni di cui ciascuno è portatore.

Antonio Troisi  
Responsabile Centro "Girola"  
Presidio Nord 3 - Fondazione Don Gnocchi

«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

## Cenni storici

Il Centro, ubicato nei pressi dell'ospedale Niguarda, fu realizzato dalla Fondazione "Carlo Girola" nel 1959 come orfanotrofio per accogliere, offrire istruzione e avviamento al lavoro a più di duecento ragazzi di famiglie disastrose dalla guerra, provenienti dalle province lombarde.



La posa della prima pietra del Centro, il 1° luglio 1959

L'iter formativo comprendeva due classi di scuole elementari, un corso completo di scuola media inferiore e un corso completo di scuola professionale, al fine di formare giovani con una buona preparazione tecnica, capaci di entrare subito nel mondo delle imprese come lavoratori specializzati. Dall'ottobre 1962 al dicembre 1978, l'Istituto fu retto dai Padri Scolopi, che curarono sia la direzione che l'assistenza spirituale. Venuta meno l'emergenza sociale del dopoguerra, il Centro perse la sua funzione primaria e lentamente si svuotò dei ragazzi in difficoltà, restando inutilizzato.

La struttura venne acquistata dalla Fondazione Don Gnocchi nell'aprile del 1990. Nel 1993 ebbe inizio il primo lotto di lavori, con la ristrutturazione del padiglione D, destinato ad accogliere gli uffici. Ulteriori ristrutturazioni hanno portato, tra il '96 e il '97, alla realizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani gravi e del Centro Diurno Integrato.

Il Centro è stato ufficialmente inaugurato il 24 ottobre 1998.

Oggi è inserito nel Presidio Nord 3 della Fondazione Don Gnocchi, che comprende anche il Centro "Ronzoni Villa" di Seregno e il Centro "S. Maria alla Rotonda" di Inverigo.



Il cardinale Giovanni Battista Montini con la signora Ida Girola (1959)



L'inaugurazione, nel '63, con l'allora sindaco di Milano, professor Ferrari



Il 24 ottobre 1998 il cardinale Martini inaugura il Centro ristrutturato dalla Fondazione Don Gnocchi. La struttura è diventata operativa dal mese di marzo '99



# Il Centro oggi

## Struttura organizzativa

Responsabile Presidio Nord 3  
**Antonio Troisi**

Segreteria di Direzione e Referente URP  
**Cinzia Zanzottera**

Responsabile Medico  
**Mauro Mauri**

Medico di reparto  
**Sara Munizza**

Medico Fisiatra  
**Maira Isabella Vicentini**

Responsabile Risorse Umane  
**Eleonara Giussani**

Coordinatore Area Socio Sanitaria  
**Giorgio Oltremarini**

Coordinatore SUA e FKT  
**Alessandra Figini**

Servizio Ausili  
**Lara Diozzi**

Coordinatrice Centro Diurno e Servizio Animazione  
**Cristina Tripepi**

RSPP  
**Valter Morlacchi**

Assistenza religiosa  
**Padre Zeffirino Luigi Montin**  
**Suor Rosangela Derla**

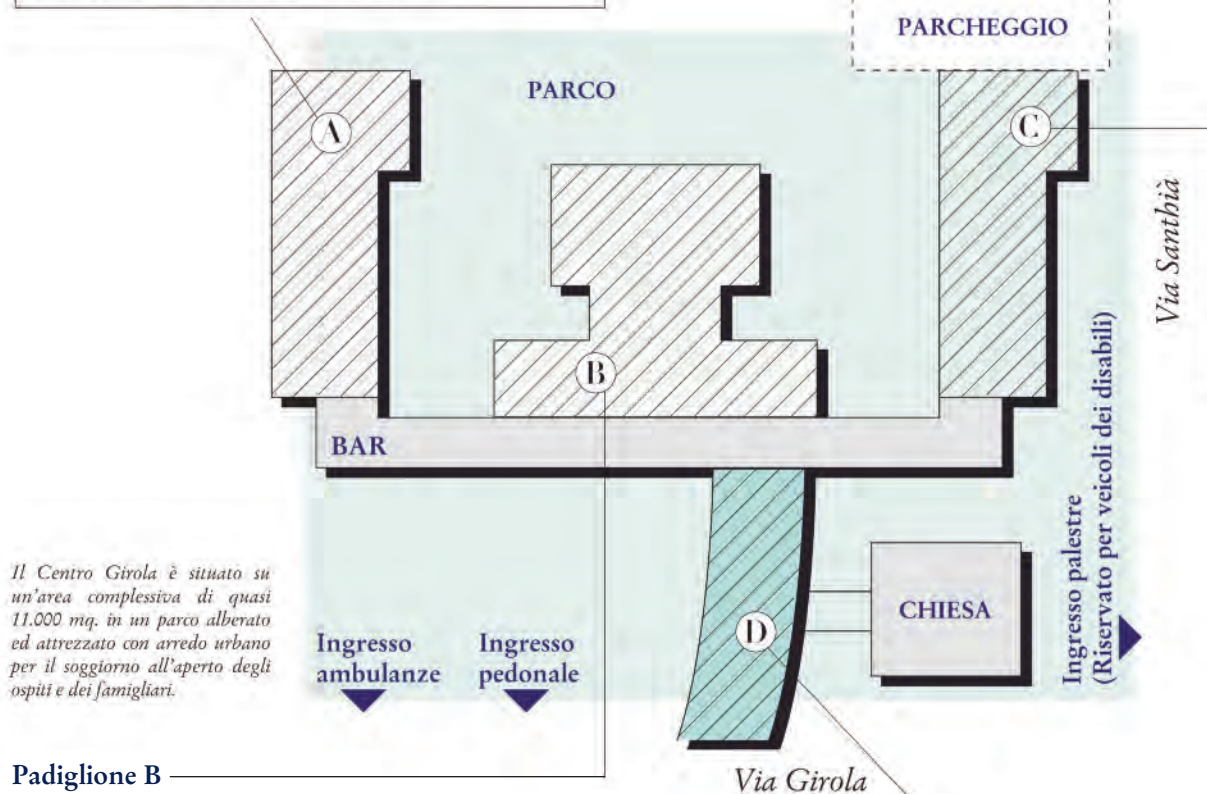


*Il Centro Girola è dotato di due sale comuni: una fornita di distributore automatico di bevande calde, fredde e generi di confort e l'altra con un piccolo bar. Vi è un salone polifunzionale per feste e ricorrenze; servizio reception, informazioni e guardia notturna (controllo struttura 24/24 ore); giardino Alzheimer e giardino attrezzato per ospiti e visitatori; parcheggio (moto e biciclette).*



### Padiglione A

Seminterrato:	Economato Servizio Ausili Palestre fkt 1, 2, 3 - Self Service
Piano rialzato:	Degenza RSA - camere da 001 a 011
Primo piano:	Degenza RSA - camere da 101 a 111
Secondo piano:	Degenza RSA - camere da 201 a 211



*Il Centro Girola è situato su un'area complessiva di quasi 11.000 mq. in un parco alberato ed attrezzato con arredo urbano per il soggiorno all'aperto degli ospiti e dei famigliari.*

### Padiglione B

Seminterrato:	Palestre 3 e 4
Piano primo:	Reception SUA (Servizio Unico Accoglienza) Ufficio Coordinatore Area Socio Sanitaria Ufficio Personale Resp. Presidio Nord 3 - Segreteria di direzione e URP Salottino Parenti Ufficio Ricoveri - Ufficio RSPP - Ufficio Manutenzione Ufficio Animazione e Volontari Unione Samaritana

### Padiglione D

Uffici della Direzione Generale  
della Fondazione Don Carlo Gnocchi

### Padiglione C

Seminterrato:	Centro Diurno Integrato per Anziani Coordinatrice CDI
Piano rialzato:	Nucleo Alzheimer con giardino-camere da 001 a 011
Primo piano:	Degenza Cure intermedie-camere da 101 a 111
Secondo piano:	Degenza RSA-camere da 201 a 211-Ufficio Capo Sala





# Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA

La Residenza Sanitaria Assistenziale del Centro Girola è in grado di accogliere 105 anziani non autosufficienti. È convenzionata per 30 posti letto con il Comune di Milano.

Ha ottenuto il rinnovo al funzionamento con *dgr n° 2392 del 20/12/2007* e di accreditamento con *dgr n° 6250 del 23/7/2015*.

## Organizzazione dei posti-letto

- 104 posti autorizzati, accreditati e a contratto (*di cui 21 posti per malati di Alzheimer*);
- 1 posto autorizzato dedicato alla solvenza.

La struttura è distribuita su 5 nuclei abitativi ed è priva di barriere architettoniche.

Ogni nucleo abitativo (10 camere doppie e una singola) è autonomo, con servizi indipendenti: sala da pranzo, soggiorno, cucinino (tisaneria), office/infermeria, bagno attrezzato per ospiti non autosufficienti.

## Retta

La retta (*vedi all. 1*) comprende tutti i servizi ad esclusione del servizio di lavanderia della biancheria personale, per il quale è a disposizione un servizio esterno a pagamento attivabile presso l'Ufficio Ricoveri del Centro. Entro il primo trimestre di ogni anno viene regolarmente rilasciata la dichiarazione relativa alla certificazione dei costi sanitari sostenuti da ogni utente.

## Accesso alla RSA

Per accedere alla RSA occorre rivolgersi all'Ufficio Ricoveri che fornisce le prime informazioni necessarie, la modulistica per la presentazione della domanda di ammissione e la Carta dei Servizi.

La struttura utilizza la DIU (Domanda di Ingresso Unificata), reperibile anche sul sito internet di ATS Milano città Metropolitana.

L'accoglimento della domanda avviene, previo appuntamento, con la restituzione della modulistica debitamente compilata in tutte le sue parti; contestualmente si viene accompagnati dall'operatore dell'Ufficio Ricoveri a visitare la struttura.

Tutte le domande di ammissione vengono sottoposte alla valutazione di idoneità dall'équipe socio-sanitaria del Centro. Il medico responsabile ha la facoltà di richiedere una visita di pre-accettazione da svolgersi presso il Centro.

Le domande valutate idonee vengono inserite nella lista d'attesa. La lista è articolata secondo il criterio dell'urgenza sociale e sanitaria, della continuità assistenziale e cronologicamente secondo la data di presentazione della stessa.

La lista d'attesa viene trasmessa mensilmente all'ATS Milano città Metropolitana e pubblicata sul sito [www.ats.milano.it](http://www.ats.milano.it).

Al momento dell'ingresso in struttura, viene consegnato il contratto tra RSA e ospite, che andrà restituito firmato per completare la formalizzazione del ricovero.

L'ingresso al Centro di nuovi ospiti avviene alle ore 10.30 o alle 14.30 nei giorni feriali con il supporto dell'Ufficio Ricoveri, medico e infermiere per una presa in carico globale e integrata dell'ospite.

## Dimissioni dalla RSA

La richiesta di dimissione dell'ospite dalla RSA va presentata in forma scritta all'Ufficio Ricoveri con preavviso di almeno 7 giorni. In caso di mancato rispetto di tale termine viene addebitato un importo pari alla retta giornaliera moltiplicata per i giorni di preavviso mancanti. Le giornate di degenza pagate e non fruite del mese di dimissione verranno rimborsate.

Il ricovero potrà cessare a richiesta del Centro, con preavviso di 30 giorni, previa comunicazione scritta con raccomandata A/R all'ospite/al rappresentante legale dell'ospite/al garante nei casi in cui l'ospite/il rappresentante legale dell'ospite/il garante manifestino chiara sfiducia nei confronti dell'operato del personale, oppure nei casi in cui l'ospite adotti comportamenti pericolosi per sé o per gli altri o determini gravi problemi di convivenza in comunità, ovvero quando i familiari non rispettino, ancorché più volte richiamati, le norme e i regolamenti del Centro. In caso di dimissioni vengono restituiti i documenti personali dell'ospite inoltre viene redatta una lettera di dimissione dal medico responsabile del nucleo/reparto, con tutte le informazioni utili per il medico curante. In situazioni critiche o difficili viene preso contatto con il medico di medicina generale o i servizi territoriali coinvolti per pianificare la dimissione/trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure. Con richiesta scritta, tutti i documenti personali e il fascicolo sanitario sociale possono essere richiesti all'Ufficio Ricoveri e potranno essere ritirati al costo di € 30,00 all'Ufficio SUA (Servizio Unico Accoglienza) che provvederà a consegnare la documentazione disponibile entro 7 giorni dalla presentazione di richiesta scritta; le eventuali integrazioni verranno fornite entro il termine massimo di 30 giorni. Anche per il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero, certificati o relazioni mediche, la richiesta va presentata in forma scritta all'Ufficio Ricoveri. La documentazione sarà rilasciata entro un massimo di 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta scritta.

## Decessi

In caso di decesso dell'ospite, i familiari contatteranno, a loro discrezione, un'impresa autorizzata per le onoranze funebri. Le spese sono a carico della famiglia. Il personale in servizio non può fornire indicazione alcuna in ordine alla scelta dell'impresa, come previsto dalla normativa regionale vigente (Regolamento Regionale 9 novembre 2004 - n° 6). Si invita a segnalare alla direzione l'eventuale non osservanza di tale norma.





# Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA

## Servizi medici, infermieristici e assistenziali

- Assistenza all'autonomia
- Riabilitazione individuale e di gruppo
- Bagno, igienizzazione personale
- Parrucchiere, pedicure
- Attività di socializzazione, animazione, feste di compleanno, attività per il tempo libero
- Musicoterapia
- Pet-therapy
- Attività di animazione
- Segretariato sociale
- Assistenza religiosa (\*)

(\*) La Messa è officiata tutte le domeniche e nei giorni di precetto dal cappellano. Al Centro è presente quotidianamente una consacrata, che offre assistenza e animazione spirituale. Per gli ospiti di religione diversa da quella cattolica viene garantita l'assistenza religiosa di appartenenza.

A tutti gli anziani è garantita un'assistenza medica e infermieristica 24 ore su 24 (reperibilità notturna).

Le visite medico-specialistiche e gli accertamenti diagnostici, se necessari, saranno richiesti dal medico di reparto che si attiverà con i Centri convenzionati. In questo caso sarà il Centro "Girola" ad occuparsi del trasporto in ambulanza.

La direzione del Centro "Girola", in applicazione delle normative regionali, è tenuta a disdire dagli elenchi del medico di famiglia l'ospite accolto nella RSA per iscriverlo nelle liste a carico del Centro.

L'équipe del Centro, attraverso una valutazione multidimensionale, formula il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e il Progetto Individuale (pi) che vengono rivalutati ogni sei mesi e ogni qualvolta insorgano variazioni significative.

Il PAI e il "pi" contengono le azioni necessarie al potenziamento delle risorse personali e al soddisfacimento dei bisogni degli ospiti per una migliore qualità della loro vita.

## Servizi alberghieri

- Reception e guardia notturna.
- Camera a due letti con bagno, accessibile ad uso carrozzina.
- Telefono con numero personale diretto per le chiamate in entrata - da attivare su richiesta - predisposizione tv in camera.
- Cambio della biancheria piana secondo necessità.
- Ristorazione con menu personalizzato a rotazione stagionale: colazione, merenda, pranzo, cena e diete individualizzate su prescrizione medica.
- Spazi comuni, giardini attrezzati.

## Giornata tipo

- Ore 7-9: sveglia, igiene personale e colazione.
- Ore 7-10: somministrazione terapia e interventi sanitari.
- Ore 9.30-11.30: attività sanitarie e di animazione. (laboratori manuali, pet-therapy...), servizi di pedicure e parrucchiere.
- Ore 12-13: pranzo.
- Ore 13-15: riposo pomeridiano.
- Ore 16: merenda.
- Ore 15-17: assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione.
- Ore 18-19: cena.
- Ore 19.30 inizio preparazione per il riposo notturno.

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

## Menu

È sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa: la verifica del gradimento da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione della *customer satisfaction* annuale. Il menu può essere personalizzato in caso di particolari problemi clinici, di masticazione o di deglutizione.

## Volontari

Al Centro "Girola" operano i volontari dell'Unione Samaritana e i volontari della Fondazione Don Gnocchi. I volontari svolgono attività di vario tipo a seconda delle proprie attitudini e disponibilità, garantendo la propria presenza in alcuni giorni della settimana, in occasione di gite o uscite sul territorio, durante i pasti, collaborando alle varie attività di animazione. Ogni volontario svolge un percorso di crescita attraverso una specifica formazione.





## Reparto Cure Intermedie - CI (ex RGG)

Il Reparto Cure Intermedie accoglie 20 pazienti in dimissione da riabilitazione specialistica, o inviati dal medico curante per la continuazione del Programma Riabilitativo Individuale (PRI) per eseguire cicli di fisiochinesiterapia in regime di ricovero. Svolge la funzione di assistere l'utente per completare l'iter di cura, portandolo al miglior stato di salute e benessere possibile, con l'obiettivo di reinserirlo nel proprio contesto di vita o di accompagnarlo alla risposta più appropriata al bisogno espresso. L'utente delle Cure Intermedie è un soggetto che per il suo recupero e/o per il raggiungimento di un nuovo equilibrio finalizzato al rientro a domicilio o in luoghi di protezione sociosanitaria, richiede interventi specifici nella sfera sanitaria e assistenziale, che non possono essere erogati a casa o in ospedale. La durata del ricovero dipende dal quadro clinico del singolo paziente ed è definita dall'équipe riabilitativa e comunque per un periodo non superiore ai 60/90 giorni.

*Il reparto è autorizzato al funzionamento e accreditato con decreto reg. Lomb. 3399.*

### Organizzazione posti-letto

Il nucleo abitativo di 20 posti-letto (10 camere doppie) è autonomo sia sul piano strutturale sia su quello organizzativo, con una medicheria in reparto.

Disponibilità di accoglienza in solvenza.

Tale modalità può essere attivata:

- Su richiesta esplicita dell'utente/familiare
- Se, programmata la dimissione, viene richiesto un prolungamento del ricovero per motivi socio assistenziali

### Retta

Vedi allegato 1.

### Modalità di accesso

Per accedere al reparto occorre rivolgersi all'Ufficio Ricoveri per:

- ricevere informazioni e modulistica per presentare la richiesta;
- fissare una visita ambulatoriale con il fisiatra (in caso il paziente provenga dal domicilio);
- consegnare la modulistica debitamente compilata.

Tutte le richieste di ricovero riabilitativo vengono sottoposte alla valutazione di idoneità dall'équipe sociosanitaria del Centro.

Le richieste idonee vengono inserite nella lista d'attesa. Le procedure del Centro regolano gli ingressi, individuando i criteri di appropriatezza. La lista è articolata secondo il criterio dell'urgenza, della continuità assistenziale e cronologicamente secondo la data di presentazione.

I ricoveri avvengono dal lunedì al venerdì, dalle ore 11 alle 14. Al momento del ricovero il paziente viene accolto dall'infermiere di turno,

che procede alla rilevazione delle informazioni assistenziali e sanitarie. Viene poi visitato dal medico geriatra che lo seguirà dal punto di vista internistico e dal medico fisiatra che insieme ai fisioterapisti definisce l'obiettivo della riabilitazione (PRI) e le necessarie tipologie di intervento.

### Dimissioni

Le dimissioni sono programmate dall'équipe riabilitativa e di norma avvengono dal lunedì al venerdì, alle ore 10.30, e sono comunicate al paziente con un preavviso di 5 giorni. Viene fornita la lettera di dimissione per il medico curante; in situazioni critiche o difficili viene preso contatto con il medico di medicina generale o i servizi territoriali coinvolti. In caso di dimissioni volontarie, si invita il paziente o i familiari a darne informazione con almeno tre giorni di anticipo ai referenti del reparto, al fine di consentire l'efficace gestione delle liste di attesa.

Con richiesta scritta, il fascicolo sanitario sociale può essere richiesto all'Ufficio Ricoveri e potrà essere successivamente ritirato al costo di € 30,00 all'Ufficio SUA (Servizio Unico Accoglienza) che provvederà a consegnare la documentazione disponibile entro 7 giorni dalla presentazione di richiesta scritta; le eventuali integrazioni verranno fornite entro il termine massimo di 30 giorni. Anche per il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero e certificati, la richiesta va presentata in forma scritta all'Ufficio Ricoveri. La documentazione sarà rilasciata entro un massimo di 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta scritta.

### Servizi medici, riabilitativi, infermieristici e assistenziali

Per questa tipologia di ricovero la Regione Lombardia garantisce l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa secondo le indicazioni previste dalla normativa vigente sul riordino della riabilitazione (*dgr VII/19883 del 16/12/2004 "Riordino della rete delle attività di riabilitazione"*) con i relativi standard gestionali.

Esami diagnostici, visite, accertamenti, non direttamente in rapporto con il trattamento riabilitativo e quindi con la patologia per la quale il paziente è ricoverato presso il reparto, non possono essere effettuate durante il periodo di degenza. Non essendo il Centro dotato di servizi di emergenza, in caso di necessità, il paziente dovrà essere inviato in una struttura dotata di pronto soccorso. Il Centro fornisce l'assistenza medico-infermieristica 24 ore su 24 e quella riabilitativa 5 giorni su 7.

### Sono inoltre previsti i seguenti servizi:

- parrucchiere e podologo (servizio a pagamento)
- assistenza religiosa (\*)

(\*) La Messa è officiata tutte le domeniche e nei giorni di precetto dal cappellano. Al Centro è presente quotidianamente una consacrata, che offre assistenza e animazione spirituale. Per gli ospiti di religione diversa da quella cattolica viene garantita l'assistenza religiosa di appartenenza.

L'équipe riabilitativa formula il progetto riabilitativo individuale e di assistenza mirata, che contiene le azioni necessarie al bisogno riabilitativo del paziente. Al termine del percorso l'équipe valuterà l'esito del trattamento, l'eventuale prescrizione di ausili e l'inserimento del paziente nella rete dei servizi. Le visite medico-specialistiche e gli accertamenti diagnostici, se necessari, saranno richiesti dal medico responsabile che si attiverà presso i Centri convenzionati e sarà il Centro "Girola" che si occuperà del trasporto in ambulanza.

I medici ricevono i familiari su appuntamento da concordare con la segreteria di direzione.

## Reparto di Cure Intermedie - CI (ex RGG)

### Servizi alberghieri

- Reception e guardia notturna.
- Camera a due letti con bagno, accessibile ad uso carrozzine.
- Telefono con numero personale diretto per le chiamate in entrata - da attivare su richiesta - e predisposizione tv in camera.
- Cambio della biancheria piana secondo necessità.
- Ristorazione con menu personalizzato a rotazione stagionale: colazione, merenda, pranzo, cena e diete individualizzate su prescrizione medica.
- Spazi comuni, giardini attrezzati.

### Giornata tipo

- Ore 7-9: sveglia, igiene personale e colazione.
- Ore 7-10: somministrazione terapia e interventi sanitari.
- Ore 9.30-11.30: attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione. (laboratori manuali, pet-therapy...), servizi di pedicure e parrucchiere.
- Ore 12-13: pranzo.
- Ore 13-15: riposo pomeridiano.
- Ore 16: merenda.
- Ore 15-17: assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, convivialità e tempo libero.
- Ore 18-19: cena.
- Ore 19.30 inizio preparazione per il riposo notturno.

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

### Menu

È sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa. La verifica del gradimento da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione della *customer satisfaction* annuale. Il menu può essere personalizzato in caso di particolari problemi clinici, di masticazione o di deglutizione.

## Informazioni utili per i servizi residenziali (RSA e CI)

### Variazione recapiti

La persona di riferimento dell'ospite (parente, tutore, amministratore di sostegno) deve comunicare tempestivamente all'Ufficio Ricoveri ogni variazione di recapito telefonico o indirizzo.

### Residenza Anagrafica per degenza RSA

La residenza anagrafica presso la struttura è obbligatoria dopo 2 anni di permanenza nella RSA (*dpr 223/89 art.8 punto b*).

### Assistente familiare (badante)

È prevista la possibilità di inserire all'interno della struttura personale di accompagnamento previa sottoscrizione di un regolamento da ritirarsi all'Ufficio Ricoveri.

### Rapporti con il personale di assistenza

Tutto il personale di assistenza è munito di cartellino di riconoscimento. Gli operatori sono riconoscibili dal colore della casacca: arancione (OSS); bianca (ASA); blu (infermieri); bordeaux (coordinatore infermieristico); bianca con bordini verdi (fisioterapisti); gialla (animatori della RSA). Le informazioni relative alle condizioni di salute ed ai trattamenti terapeutici degli ospiti vanno richieste dalla persona di riferimento esclusivamente al medico; lo stesso comunicherà le eventuali variazioni cliniche dell'ospite.

### Visite di familiari e conoscenti

L'accesso e la permanenza nei nuclei abitativi del Centro è consentita durante l'arco della giornata. L'orario di visita agli ospiti è libero nelle ore diurne e regolamentato dalle ore 20 alle ore 8. Si consiglia, per garantire una maggiore tranquillità agli ospiti durante il riposo notturno e nelle prime ore mattutine in cui si svolgono l'igiene e la vestizione, di accedere ai reparti dopo le ore 10.30 ed entro le ore 19.30.

Nel reparto di Cure Intermedie l'orario visite dei parenti è fissato dalle ore 11 alle 13 e dalle ore 16 alle 19.

La permanenza di un parente o suo delegato oltre l'orario di visita previsto deve essere autorizzata dal medico. I bambini di età inferiore a 12 anni dovranno essere accompagnati da un adulto che ne sarà responsabile. Durante le procedure di preparazione e/o di assistenza dell'ospite, i parenti o i visitatori sono tenuti a restare fuori dalla stanza.

I parenti o i conoscenti possono accompagnare l'ospite negli spazi comuni del Centro, previo avviso al personale assistenziale; il rientro dell'ospite al nucleo di appartenenza va segnalato al personale di servizio per la necessaria presa in carico.

### Uscita temporanea degli ospiti della RSA dal Centro

L'ospite può uscire dal Centro, previa autorizzazione del medico. La permanenza fuori dal Centro oltre una singola giornata è regolamentata da apposita normativa sottoscritta all'atto dell'accoglimento e dei successivi aggiornamenti. Il permesso di uscita e il rientro va mostrato alla Reception, che ne prende opportuna visione al fine di una accurata registrazione degli ospiti presenti nel Centro.

Eventuali comunicazioni, inerenti variazioni rispetto al preventivato rientro dell'ospite al Centro, vanno telefonicamente segnalate alla Reception (tel. 02 642241).



## Informazioni utili per i servizi residenziali (RSA e CI)

### Trasporti

Il trasporto degli ospiti per l'accettazione, dimissione o spostamenti per altre motivazioni non rientranti in quelle specificate nella Carta dei Servizi (nella sezione servizi medici, infermieristici e assistenziali) sarà a cura dell'ospite. Il trasporto per le visite di accertamento o aggravamento per l'invalidità e per le visite specialistiche è a carico dell'ospite.

### Effetti personali e denaro

Si consiglia di non portare oggetti preziosi e denaro: la direzione del Centro declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o di furto.

### Protesica personale

Il Centro risponde dello smarrimento e/o rottura di protesi personali solo nei casi di accertata responsabilità del personale di assistenza.

### Alimenti, bevande e medicinali

Per motivi igienici e sanitari è vietato portare alimenti e bevande all'interno del Centro. Non è consentita la conservazione di alimenti non confezionati o deteriorabili, né di medicinali.

### Biancheria personale

È presente un servizio di lavanderia che si può attivare all'Ufficio Ricoveri, che consegnerà un regolamento da sottoscrivere e assegnerà un numero di riferimento che la lavanderia stessa inserirà negli indumenti dell'ospite tramite microchip.

### Privacy

Ogni cittadino conserva il diritto alla privacy e alla tutela dell'immagine. Entro il perimetro del Centro, è vietato acquisire immagini, registrazioni e riprese video relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro e documentazione, salvo esplicita autorizzazione della Direzione. Si configura come grave violazione del codice della privacy - con le conseguenze del caso - la pubblicazione, anche attraverso i social network, di immagini e riprese acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione e del consenso liberatorio acquisito dalle persone direttamente o indirettamente coinvolte.

### Ufficio Accettazione Ricoveri

È aperto al pubblico da lunedì a venerdì, dalle ore 9 alle 12.30 e dalle ore 14 alle 16 (solo per le telefonate).  
Tel.: 02 64224723  
Email: sua.girola@dongnocchi.it

Per la documentazione scaricabile in rete, consultare pagina 35

## Centro Diurno Integrato - CDI

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è un servizio di sostegno alla famiglia che ha come principale obiettivo il mantenimento dell'anziano al proprio domicilio il più a lungo possibile, garantendo una serie di servizi e interventi socio-assistenziali in grado sia di supportare la famiglia nel compito di cura, sia di fornire all'anziano cure e attività ricreative difficilmente erogabili al domicilio. Il CDI si caratterizza come luogo di vita collettiva, ma è chiamato a sviluppare una sempre maggiore personalizzazione, organizzando gli spazi e le attività richiamando gli stili di vita della famiglia. Il Centro Diurno Integrato del Centro "Girola" accoglie giornalmente 40 anziani parzialmente autosufficienti ed è convenzionato con il Comune di Milano. Il Centro ha ottenuto l'Autorizzazione permanente al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Milano con *Disposizione Dirigenziale n° 4/2003 del 09/01/2003 prot. 181505/10/2002* ed è stato accreditato dalla Regione Lombardia con *dgr 2883 del 4/04/2014*, per i complessivi 40 posti autorizzati, accreditati e a contratto.

### Retta

La retta giornaliera per la frequenza del CDI comprende tutti i servizi erogati (*vedi allegato n° 1*). Per coloro che accedono al Centro con integrazione della retta del Comune di Milano, l'importo della quota a carico della famiglia è stabilito dal Comune sulla base del reddito. Entro il primo trimestre di ogni anno viene regolarmente rilasciata la dichiarazione relativa alla certificazione dei costi sanitari sostenuti da ogni utente.

### Accesso al CDI

L'accoglimento della domanda avviene tramite un colloquio con visita guidata fra l'interessato, ed eventualmente il suo accompagnatore, e la coordinatrice o l'educatrice del CDI. Per accedere al CDI l'utente o i suoi familiari devono prendere contatto con la coordinatrice che in sede di colloquio fornirà la Carta dei Servizi, l'istruttoria e il contratto tra ospite e CDI, necessari per la presentazione della domanda di ammissione. La domanda dovrà essere compilata e consegnata appena possibile al CDI.

L'accettazione dell'ospite al CDI viene effettuata tramite valutazione multidimensionale di équipe che, in base a parametri sociali, di gravità clinica e di specifiche condizioni individuali, determina l'inserimento in lista d'attesa. Coloro che intendono accedere al servizio in convenzione con il Comune di Milano devono prendere contatto con il Centro Multiservizi Anziani (CMA) di zona. L'accoglienza del nuovo ospite avviene con la presenza della coordinatrice e dell'educatrice del CDI, del personale assistenziale e del medico del Centro per una presa in carico globale e integrata.

### Dimissioni dal CDI

Le dimissioni saranno valutate in équipe multidimensionale qualora l'ospite perda i criteri di idoneità al CDI e segnalate con almeno 15 giorni di anticipo dalla coordinatrice alla persona di riferimento o all'ospite stesso. Le dimissioni su richiesta dell'ospite vanno segnalate per iscritto con almeno 15 giorni di anticipo alla coordinatrice del CDI.

Con richiesta scritta, il fascicolo sanitario sociale può essere richiesto all'Ufficio Ricoveri e potrà essere successivamente ritirato al costo di € 30,00 all'Ufficio SUA (Servizio Unico Accoglienza) che provvederà a consegnare la documentazione disponibile entro 7 giorni dalla presentazione di richiesta scritta; le eventuali integrazioni verranno fornite entro il termine massimo di 30 giorni.



# Centro Diurno Integrato - CDI

## Servizi offerti

Il CDI svolge la propria attività 7 giorni su 7. L'ingresso alle attività prevede un orario elastico dalle ore 8.30 alle 10, mentre l'uscita è programmata fra le ore 15.30 e le 17.30 dal lunedì al venerdì, mentre il sabato e la domenica dalle 9 alle 19. Il numero dei giorni di frequenza settimanale al Centro Diurno viene stabilito dal familiare a seconda delle necessità personali e comunicato al Coordinatore attraverso la domanda d'inserimento.

Il CDI rimane aperto tutto l'anno, esclusi i giorni festivi e fornisce i seguenti servizi alla persona:

- reception;
- servizio di supporto alle famiglie;
- servizio ristorazione: colazione, pranzo, merenda;
- nursing infermieristico per somministrazioni di terapie, visite mediche periodiche e medicazioni;
- assistenza all'autonomia (bagno assistito, agevolazioni funzionali...);
- servizio di animazione, attività ricreative e laboratorio manuale;
- servizio di fisioterapia;
- servizi alla persona: parrucchiere, pedicure;
- servizio trasporto per i residenti della zona 9 da lunedì a venerdì (il servizio viene effettuato in base alla disponibilità dei posti o in assenza di gravi disfunzioni motorie che impediscano l'accesso al pulmino) sabato e domenica non è previsto il servizio trasporto;
- assistenza religiosa;
- uscite e passeggiate (periodo estivo).



## Servizi medici, infermieristici e assistenziali

La frequenza al CDI non modifica il rapporto degli ospiti con il proprio medico di medicina generale. La partecipazione al CDI comporta una presa in carico dell'ospite da parte del personale di assistenza e infermieristico, relativamente alla somministrazione delle terapie quotidiane prescritte dal medico di medicina generale. In particolare, il servizio garantisce all'ospite un diretto aiuto nella gestione delle principali esigenze di vita quotidiana.

Per ogni ospite viene redatto il fascicolo sanitario sociale finalizzato a seguire nel tempo l'evolversi dei diversi parametri clinici.

Il fascicolo comprende un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e il Progetto Individuale (pi), aggiornati semestralmente - e ogni qualvolta insorgano variazioni significative - da parte dell'équipe multidisciplinare.

Il PAI e il "pi" sono condivisi con il parente di riferimento e, laddove possibile, con il diretto interessato.

## Giornata tipo - Lunedì/Venerdì

- Ore 8: inizio del servizio di trasporto per gli anziani della zona
- Ore 8.30-10: arrivo al CDI, prima colazione
- Ore 10.30: attività ricreative e di animazione
- Ore 12.15: pranzo
- Ore 13.30: riposo
- Ore 14: animazione, attività ricreative ed attivazione psicomotoria
- Ore 15: merenda
- Ore 15.30-17.30 rientro a casa

*(Il servizio trasporto termina alle ore 17,30).*

## Giornata tipo - Sabato e Domenica

- Ore 9-10: Accoglienza e colazione
- Ore 10-10.30: Ginnastica di gruppo
- Ore 10.30-11: Giochi motori con musica
- Ore 11-12: Attività di animazione
- Ore 12.20-13.15: Pranzo
- Ore 13.15-14: Momento Relax
- Ore 14-15.30: Laboratorio manuale
- Ore 15.30-19: Merenda e animazione





## Centro Diurno Integrato - CDI

### Programmazione settimanale di attività

	<i>mattino</i>	<i>pomeriggio</i>
<b>Lunedì</b>	FKT Laboratorio creativo Animazione musicale	Giochi cognitivi Laboratorio creativo
<b>Martedì</b>	Giochi motori e animazione con RSA Laboratorio creativo	Giochi cognitivi Laboratorio creativo
<b>Mercoledì</b>	FKT Laboratorio creativo Laboratorio Maglia Ascolto musica classica	Animazione Laboratorio creativo
<b>Giovedì</b>	FKT Officina dei ricordi Laboratorio creativo	Canto armonico Laboratorio creativo
<b>Venerdì</b>	Giochi motori Laboratorio creativo Percorso ostacoli motorio ricreativo cognitivo	Giochi cognitivi Laboratorio creativo

	<i>mattino</i>	<i>pomeriggio</i>
<b>Sabato</b>	Ginnastica di gruppo Animazione	Giochi motori con musica Laboratori manuali
<b>Domenica</b>	Ginnastica di gruppo Animazione	Giochi motori con musica Laboratori manuali

*Il calendario è indicativo e pertanto può subire modifiche in base alle attività stagionali e al PAI.*

### Menu

È sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa.

La verifica del gradimento da parte degli ospiti avviene attraverso la somministrazione della *customer satisfaction* annuale.

Il menu può essere personalizzato in caso di particolari problemi clinici, di masticazione o di deglutizione.

## Informazioni utili per i Servizi semiresidenziali (CDI)

### Variazione recapiti

La persona di riferimento dell'ospite (parente, tutore, amministratore di sostegno) deve comunicare tempestivamente all'Ufficio Ricoveri ogni variazione di recapito telefonico o indirizzo.

### Rapporti con il personale di assistenza

Tutto il personale di assistenza è munito di cartellino di riconoscimento. Gli operatori sono riconoscibili dal colore della casacca: arancione (OSS); bianca (ASA); blu (infermieri); bordeaux (coordinatore infermieristico); bianca con bordini verdi (fisioterapisti); gialla (animatori della RSA). Le informazioni relative alle condizioni di salute ed ai trattamenti terapeutici degli ospiti vanno richieste dalla persona di riferimento esclusivamente al medico; lo stesso comunicherà le eventuali variazioni cliniche dell'ospite.

### Rapporto con il medico curante

L'anziano che frequenta il CDI non modifica il proprio rapporto con il medico di famiglia. Le spese farmaceutiche, i presidi personali (pannoloni, monouso, ecc.) sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale attraverso le prescrizioni del medico curante. Presidi sanitari e terapia farmacologica personali vanno consegnati all'infermiere del Centro.

### Assenze degli ospiti

L'ospite che non può prendere parte alle attività del Centro per motivi di salute, o per qualsiasi altro motivo, deve provvedere a segnalare la propria assenza telefonando al Centro, entro le 8 del mattino, al numero 02 642241. Le assenze per lunghi periodi (es. vacanze estive) devono essere comunicate in forma scritta alla coordinatrice del CDI nel mese precedente al periodo.

### Rapporti con i parenti

La coordinatrice e l'educatrice del Centro Diurno mantengono costanti rapporti con la famiglia per la gestione delle problematiche degli ospiti inerenti alla loro permanenza al CDI e sono a disposizione per ricevere i famigliari su appuntamento per colloqui individuali.





## Informazioni utili per i Servizi semiresidenziali (CDI)

### Effetti personali e denaro

Si consiglia di non portare oggetti preziosi e denaro; la direzione del Centro declina ogni responsabilità in caso di smarrimento.

### Protesica personale

Il Centro Girola risponde dello smarrimento e/o rottura di protesi personali solo nei casi di accertata responsabilità del personale di assistenza.

### Alimenti e bevande

Per motivi igienici e sanitari è vietato portare alimenti e bevande all'interno del Centro.

### Privacy

Ogni cittadino conserva il diritto alla privacy e alla tutela dell'immagine. Entro il perimetro del Centro, è vietato acquisire immagini, registrazioni e riprese video relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro e documentazione, salvo esplicita autorizzazione della Direzione. Si configura come grave violazione del codice della privacy - con le conseguenze del caso - la pubblicazione, anche attraverso i social network, di immagini e riprese acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione e del consenso liberatorio acquisito dalle persone direttamente o indirettamente coinvolte.

### Ufficio Coordinatrice del CDI

È aperto al pubblico da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle 16.  
Tel.: 02 64224711

Email: [direzione.mi.girola@dongnocchi.it](mailto:direzione.mi.girola@dongnocchi.it)

*Per la documentazione scaricabile in rete, consultare pagina 35*

## Servizi specialistici convenzionati

### Servizio di Assistenza Riabilitativa (SAR)

Il Servizio di Assistenza Riabilitativa (Servizio convenzionato con SSN) è aperto a pazienti adulti e anziani che necessitano di assistenza riabilitativa per disabilità funzionali neuromotorie, permanenti o temporanee. Il servizio domiciliare è rivolto ai soli residenti del Comune di Milano, mentre quello ambulatoriale è aperto a tutti i residenti in regione Lombardia. Il servizio di riabilitazione è accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) in regime di ex art. 26, l'accesso alle cure può avvenire previa visita fisiatrica e stesura di un progetto riabilitativo redatto da specialista della struttura.

Nel corso dell'anno si erogano:

- n. 17.000 prestazioni ambulatoriali;
- n. 17.000 prestazioni domiciliari;

**I cittadini non residenti in regione Lombardia devono richiedere preventivamente l'autorizzazione all'ente pubblico competente.**

I documenti necessari per effettuare la prenotazione della visita medico-fisiatrica sono:

- impegnativa del medico curante (con validità 12 mesi), con certificazione della diagnosi;
- tessera sanitaria regionale magnetica;
- carta d'identità;
- eventuale verbale d'invalidità.

I cittadini non esenti (secondo normativa vigente) dovranno pagare presso il SUA (Servizio Unico Accoglienza) il ticket per la visita fisiatrica e per il ciclo di terapie riabilitative (*vedi tariffe allegato 1*). Le prestazioni domiciliari sono esenti dal pagamento del ticket per tutti i cittadini.

Il Centro Girola è fornito di due palestre per i trattamenti di fisiokinesiterapia. Il servizio di fisiokinesiterapia ambulatoriale è aperto tutti i giorni feriali dalle ore 8 alle 18. È obbligatorio il preavviso di 24 ore al SUA (Servizio Unico Accoglienza) in caso di assenza al trattamento riabilitativo o alla visita medica. I pazienti con patologie invalidanti, non trasportabili, possono essere assistiti dal servizio di riabilitazione domiciliare. Con richiesta scritta, tutti i documenti personali e il fascicolo sanitario possono essere richiesti all'Ufficio Ricoveri e potranno essere successivamente ritirati al costo di € 30,00 all'Ufficio SUA (Servizio Unico Accoglienza) che provvederà a consegnare la documentazione disponibile entro 7 giorni dalla presentazione di richiesta scritta; le eventuali integrazioni verranno fornite entro il termine massimo di 30 giorni. Anche per il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero e certificati, la richiesta va presentata in forma scritta all'Ufficio Ricoveri. La documentazione sarà rilasciata entro un massimo di 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta scritta.

### Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA)

Il Servizio SIVA si pone prioritariamente al servizio degli ospiti della RSA e dei pazienti del Reparto di Cure Intermedie (CI) e in affiancamento al Servizio di Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare. Ha come obiettivo tutelare il percorso, la valutazione, la scelta degli ausili fino alla prescrizione ATS, ove possibile per gli aventi diritto. Prende origine e spunto dall'esperienza della Fondazione Don Gnocchi sul tema degli ausili e si vuole sempre più proporre come efficace servizio per il territorio.

Email: [siva.girola@dongnocchi.it](mailto:siva.girola@dongnocchi.it)





## Servizi specialistici a pagamento

### Servizio di Assistenza Riabilitativa Ambulatoriale

È possibile prenotare a pagamento visite fisiatriche, trattamenti riabilitativi individuali, sedute di massoterapia, linfodrenaggio e visite ortopediche. L'accesso alle prestazioni avviene sulla base di una richiesta del medico di base o specialista esterno o interno al Centro.

Il Centro Girola dispone anche di una palestra dedicata alle terapie fisiche strumentali per le seguenti prestazioni:

- laserterapia;
- magnetoterapia;
- ultrasuoni (anche a immersione);
- elettrostimolazioni, correnti diadinamiche e TENS;
- TECAR (Diatermia Capacitiva Resistiva).

L'accesso alle prestazioni avviene sulla base di una richiesta del medico di base o specialista esterno o interno al Centro.

### Visite specialistiche geriatriche

Presso il SUA (Servizio Unico Accoglienza) è possibile prenotare visite geriatriche a pagamento. Non è necessaria alcuna documentazione di richiesta o impegnativa del medico di base.

*Le tariffe relative ai suddetti servizi specialistici a pagamento e le modalità di prenotazione sono contenute negli allegati n° 1 e 2.*



## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il riferimento istituzionale a disposizione degli ospiti, dei familiari e degli utenti esterni per richieste, comunicazioni o segnalazioni alla Direzione del Centro.

L'attività dell'URP è finalizzata:

- ad ascoltare i problemi dell'utente, relativamente al rapporto con i servizi del Centro;
- a ricevere osservazioni, proposte e reclami;
- a verbalizzare le istanze per una adeguata valutazione da parte della Direzione del Centro (entro 30 giorni dalla segnalazione viene data risposta all'utente in forma scritta);
- a promuovere iniziative tese ad ottimizzare la qualità dei servizi;
- a redigere annualmente la *customer satisfaction*, l'indice di soddisfazione degli utenti in merito alle attività svolte.

### Orari di ricevimento

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Centro "Girola" è aperto da lunedì a venerdì, dalle ore 10 alle 12 e dalle ore 15 alle 16.

Tel.: 02 64224501

Email: [direzione.mi.girola@dongnocchi.it](mailto:direzione.mi.girola@dongnocchi.it)





# Impegni per la qualità

## L'ospite come fruitore consapevole e protagonista dei servizi

La centralità dell'ospite e il costante impegno per il miglioramento della qualità sua loro vita vengono realizzati, oltre che attraverso l'attenzione continua alla qualità dell'intervento assistenziale, sanitario e relazionale, anche tramite interventi mirati che, partendo dalla definizione del PAI, rispondono ai bisogni dell'ospite stesso

## Il personale come espressione della capacità di ascoltare, accogliere e agire con responsabilità

Tutti gli obiettivi individuati per gli ospiti del Centro sono realizzabili nella misura in cui gli operatori vengono coinvolti nella loro definizione e ad essi vengono forniti tutti gli strumenti e le competenze necessarie per realizzarli. Proprio con questo obiettivo, l'area assistenziale del Centro è organizzata con l'individuazione di figure professionali che sono concretamente un "luogo" di ascolto, condivisione e consapevolezza.

## Il Centro come risorsa della famiglia

La necessità di valorizzare la rete familiare attorno all'anziano ha portato alla realizzazione di iniziative di coinvolgimento delle famiglie: due riunioni semestrali con i famigliari per la presentazione delle attività realizzate nell'anno precedente e l'illustrazione di quelle previste per l'anno in corso; la condivisione del PAI con i famigliari attraverso momenti appositamente dedicati con la presenza di tutta l'équipe.

## Il Centro come risorsa del territorio

Collocato in un quartiere storico di Milano come Niguarda, caratterizzato da un numero consistente di anziani soli e fragili, il Centro Girola vuole essere un luogo dove trovare risposta ai propri bisogni e recuperare occasioni di incontro intergenerazionale.

Sono quindi attivate numerose iniziative con gli enti e le istituzioni territoriali come le scuole, il Decanato, il Consiglio della zona 9, che intendono avvicinare sempre di più il Centro al domicilio delle persone. Completano l'offerta di servizi del Centro i corsi di Tai-Chi over 60, yoga, back school, shiatsu, ginnastica dolce e attività motoria assistita. Da ottobre a maggio viene offerta al territorio una serie di percorsi culturali su tematiche di attualità e laboratori creativi.

## La comunicazione efficiente per una sinergia efficace tra il personale

La conoscenza diventa la base di agire comune e il presupposto indispensabile per dare risposte ai bisogni di ospiti, parenti, comunità. Dalla diffusione e condivisione di modi di orientamenti sia operativi sia culturali si raggiunge il miglioramento del servizio. Migliorare i processi di comunicazione nel Centro incide sulle relazioni e quindi sulla qualità dei servizi che offriamo.

## Rilevazione del gradimento dei servizi offerti

Due volte all'anno il Centro Girola provvede alla somministrazione dei questionari di gradimento dei servizi offerti.

Le aree indagate riguardano principalmente la modalità di accesso al Centro, i servizi alberghieri (vitto, pulizie, comfort), i servizi assistenziali, medici, infermieristici e tutti i servizi di supporto presenti nel Centro. I risultati di tale rilevazione vengono esposti nella bacheca della direzione e presentati in occasione delle plenarie semestrali con i familiari.

## Azioni di miglioramento

Le aree "critiche" evidenziate dall'analisi di tali dati sono oggetto di azioni di miglioramento che la Direzione intraprende al fine aumentare l'efficacia e/o l'efficienza dei servizi offerti e quindi della soddisfazione del paziente.

I questionari sono parte integrante degli allegati della Carta dei Servizi, ma vengono consegnati separatamente in modo che l'utente possa ricevere il questionario specifico in base al servizio richiesto.

I questionari vengono successivamente visionati dalla referente URP e dalla Direzione del Centro e, dopo analisi e presa in carico della problematica, archiviate cronologicamente.

Questi due strumenti, analizzati periodicamente, alimentano il processo direzionale per le azioni di miglioramento complessive del Centro.

I questionari di customer sono somministrati in due periodi e la risultanza dell'analisi viene esposta nella bacheca della struttura ed è oggetto di confronto nelle plenarie semestrali con i parenti.





# Carta dei diritti della persona anziana

## La persona anziana ha il diritto:

- di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte;
- di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio;
- di essere accudita e curata, quando necessario al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni;
- di conservare relazioni con persone di ogni età;
- di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività;
- di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

## La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante;
- di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto;
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché - in

caso di assoluta impossibilità - condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato;

- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile e opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare, attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i familiari e gli operatori sociosanitari;
- di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione/prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale;
- di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.





## Carta dei diritti della persona anziana

### La tutela dei diritti riconosciuti

È d'obbligo, a questo punto, sottolineare che il passaggio dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti, dalla cui azione dipendono l'allocazione delle risorse (organi politico-istituzionali) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media e agenzie educative).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della responsabilità politica, non di minor portata è la rilevanza di strumenti e meccanismi che operano specificamente nell'area della tutela dei diritti.

Esistono, infatti, oltre ad organismi associativi attivi su questa problematica, istituti di carattere generale (difensore civico regionale e locale) e di carattere più specifico - Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP) - nell'ambito dei Servizi sanitari e delle strutture assistenziali, che sono punto di riferimento (ognuno nell'ambito delle specifiche funzioni agli stessi assegnate dalla normativa statale e regionale) informale, immediato, gratuito e di semplice accesso, per tutti coloro che necessitano di tutela nei confronti di atti e comportamenti delle pubbliche amministrazioni e degli erogatori di attività di pubblico servizio.

## Carta dei diritti del malato

Il Centro "Girola" pone come fulcro della propria attività sanitaria il paziente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona, anche attraverso un'informazione semplice ed esauriente sui suoi diritti.

Una sintesi efficace e riconosciuta a livello mondiale di tali diritti è contenuta nella **Carta Europea dei Diritti del Malato (2002)** che recepisce molte indicazioni fornite dalla Organizzazione della Sanità e del Consiglio d'Europa.

Le indicazioni della Carta sono declinate e rese operative in coerenza con le disposizioni normative vigenti in ogni Paese. Di seguito, le principali voci.

### Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

### Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

### Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutte quelle che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

### Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

### Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

### Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.

### Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle pratiche scorrette e dagli errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.



## Carta dei diritti del malato

### Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

### Diritto a evitare le sofferenza e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

### Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

### Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e ha il diritto di ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

## Modello organizzativo e codice etico

### Modello Organizzativo e Codice Etico

Al fine di aderire a quanto contenuto nella normativa vigente in tema di responsabilità amministrativa degli Enti (DLGS 231/01) e di dichiarare la propria politica aziendale in materia di Etica e Responsabilità sociale la Fondazione Don Gnocchi si è dotata di un **Modello Organizzativo** e di un **Codice Etico**.

Tali documenti pubblicati, diffusi e illustrati a tutti gli operatori della Fondazione Don Gnocchi sono il punto di riferimento per verificare e controllare che tutti i processi svolti all'interno dell'organizzazione aderiscano a principi di correttezza, trasparenza e responsabilità sociale.









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

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

**Consiglio di Amministrazione:**  
Vincenzo Barbante (*presidente*),  
Luigi Macchi (*vicepresidente*),  
Marco Campari, Rosario Bifulco,  
Giovanna Brebbia, Rocco Mangia,  
Mario Romeri

**Collegio dei Revisori:**  
Raffaele Valletta (*presidente*),  
Adriano Propersi, Claudio Sottoriva

**Direttore Generale:** Francesco Converti

Centro  
**GIROLA**  
Milano

20162 - Via Carlo Girola 30

Tel.: 02.642241

Fax: 02.64224510

E-mail: [direzione.mi.girola@dongnocchi.it](mailto:direzione.mi.girola@dongnocchi.it)  
[info.mi.girola@dongnocchi.it](mailto:info.mi.girola@dongnocchi.it)

Pec: [presidioN3@pec.dongnocchi.it](mailto:presidioN3@pec.dongnocchi.it)

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

