



**Fondazione  
Don Carlo Gnocchi**  
Onlus



Centro  
“DON M. GALA”  
Acerenza (Pz)

CARTA DEI SERVIZI





# Indice

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

## Il Centro “Don M. Gala”

|                                                                |         |
|----------------------------------------------------------------|---------|
| ● Cenni storici                                                | pag. 5  |
| ● La struttura                                                 | pag. 6  |
| ● U. O. Degenze Ordinarie e Day Hospital                       | pag. 8  |
| ● Riabilitazione ambulatoriale                                 | pag. 13 |
| ● Presidio ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale | pag. 14 |
| ● Informazioni utili                                           | pag. 15 |
| ● Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)                      | pag. 19 |
| ● Impegni e programmi per la qualità                           | pag. 21 |
| ● Diritti e doveri degli assistiti                             | pag. 22 |

I Centri della Fondazione Don Gnocchi pag. 26

La Carta dei Servizi del Centro “Don M. Gala” è periodicamente revisionata per il costante aggiornamento degli standard di qualità.  
Edizione novembre 2020.  
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.

## Centro “Don M. Gala”



Aree Territoriali  
e Centri della Fondazione  
Don Gnocchi in Italia

Don Vincenzo Barbante  
Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi



# Il Centro “Don M. Gala”

## Gentile signora, egregio signore,

*nel darle il benvenuto nel “Centro don Michele Gala” della Fondazione don Carlo Gnocchi di Acerenza, vorrei, attraverso questo documento, presentarle brevemente i servizi offerti dalla nostra struttura, nell’auspicio che possa trovarsi a suo agio per la durata del suo ricovero.*

*Mi preme prima di ogni cosa ricordare lo spirito e i valori che muovono il nostro operato e che si rifanno al messaggio e al carisma del nostro fondatore, il Beato don Carlo Gnocchi. È infatti in coerenza con il suo mandato che poniamo al centro della nostra attenzione la persona sofferente ed è in funzione del suo benessere integrale che si sviluppa il lavoro dell’equipe riabilitativa multidisciplinare, a cui si affianca il prezioso contributo dei volontari.*

*Il Centro, inaugurato nel 2005, è frutto della collaborazione di più soggetti: la Regione Basilicata, la Fondazione Don Gnocchi e, in particolare l’Arcidiocesi di Acerenza. La ristrutturazione della struttura preesistente e la costruzione del nuovo edificio sono state realizzate dall’Azienda Ospedaliera “San Carlo” di Potenza nella tenuta di proprietà diocesana. In seguito, l’Azienda Sanitaria di Potenza ha affidato la concessione per la gestione completa delle attività riabilitative alla Fondazione don Gnocchi, in virtù delle competenze ed esperienze maturate in quasi 70 anni di impegno nel settore della riabilitazione.*

*Da questa fruttuosa sinergia, ne è scaturita un’opera che vuole essere una risposta concreta ai bisogni di salute del territorio e che è sintesi di una stretta integrazione tra pubblico e privato sociale. D’altro canto, questa era una rotta già tracciata profeticamente da don Gnocchi, che scrisse: “Il modo più rapido, più economico e più conclusivo per lo Stato di attuare i propri compiti assistenziali è quello di entrare in stretta e fiduciosa collaborazione con l’iniziativa privata. In questa umanissima attività, dove la giustizia e la carità si danno la mano, fin quasi a confondersi, né lo Stato può fare senza l’iniziativa privata, né questa deve fare senza lo Stato”.*

*Attraverso questo documento, oltre che renderla più informata circa i nostri servizi, auspico di poter realizzare una sorta di ponte invisibile, fatto di dialogo e partecipazione attiva: da parte nostra il massimo impegno a fare sempre meglio per rispondere pienamente alle aspettative e alle necessità riabilitative dei nostri pazienti, da parte sua lo sprone attraverso gli strumenti di partecipazione a sua disposizione, per aiutarci in questo processo di miglioramento continuo.*

*A nome di tutti gli operatori del Centro, le auguro un sereno soggiorno e un recupero che sia il più rapido e completo possibile.*

**Giampaolo Pierini**  
Direttore Area Territoriale Centro Sud

## Cenni storici

Una lunga storia alle spalle e una rinascita contrassegnata da una complessa gestazione.

L’inaugurazione del 1° ottobre 2005 non ha rappresentato solo l’inizio di una nuova fase per il “Centro Don Michele Gala” di Acerenza. E’ anche il punto di arrivo di un cammino iniziato nel lontano 1968, quando la struttura venne istituita per volontà di monsignor Gala. Fu suo, infatti, il sogno di creare un punto di riferimento per i malati e i sofferenti, donando alla Chiesa locale la villa di famiglia e il terreno adiacente. In questa grande tenuta nacque il villaggio chiamato “Tabor”, con un Centro di riabilitazione psicomotoria.

Don Canio Forenza, sacerdote dell’Arcidiocesi di Acerenza e responsabile arcivescovile dell’ “Opera Canonico Michele Gala” fin dall’inizio ha avuto a cuore e curato le sorti del Centro.

Nel 1977 fu stipulato con la Regione Basilicata il contratto di comodato e l’attività ambulatoriale del Centro venne avviata nel 1985.

Negli anni ’90, la Diocesi di Acerenza, guidata dall’arcivescovo monsignor Michele Scandiffio, interpellò la Fondazione Don Gnocchi al fine di realizzare un centro polivalente all’avanguardia.

Un ulteriore impulso alla collaborazione venne nell’ottobre 1994, quando l’allora Arcivescovo di Milano, Cardinale Carlo Maria Martini, fu ospite ad Acerenza in occasione delle celebrazioni per il nono centenario della cattedrale. La proposta di accordo con la Fondazione ottenne il consenso della Regione, dell’Usl e dell’Azienda Ospedaliera “San Carlo” di Potenza.

Nacque così quella fruttuosa sinergia che ha portato le diverse realtà istituzionali, ecclesiali e la “Don Gnocchi” a mettere a punto un progetto di intervento: ai lavori di ristrutturazione, terminati a fine giugno 2005 ha fatto seguito la firma della convenzione per la gestione del Centro.



*Nelle foto, l’inaugurazione del Centro, avvenuta il 1° ottobre 2005 e - sotto - don Michele Gala*

L’avvio delle attività, avvenuto nell’ottobre dello stesso anno, alla presenza del nuovo Arcivescovo monsignor Giovanni Ricchiuti, ha rappresentato un traguardo che qualifica la presenza della Fondazione Don Gnocchi nel Mezzogiorno. Ma è ancor più un punto di partenza, una sfida che impegna tutti i soggetti coinvolti nella crescita di questo Centro di eccellenza nel campo della sanità riabilitativa. Con le caratteristiche sognate dal beato Don Gnocchi e monsignor Gala: al servizio esclusivo dei malati e dei più bisognosi.

# La struttura

## Centro "Don M. Gala" Fondazione Don Carlo Gnocchi Presidio Sud

85011 Acerenza (Pz) - Contrada Gala  
tel. 0971 7422.00-01  
Fax 0971 7422.39-40  
E-mail: [direzione.acerenza@dongnocchi.it](mailto:direzione.acerenza@dongnocchi.it)  
PEC: [presidioS@pec.dongnocchi.eu](mailto:presidioS@pec.dongnocchi.eu)  
Internet: [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

Il Centro garantisce in regime di concessione con l'ASP di Potenza, un'offerta di servizi così articolata:

- U. O. di Riabilitazione in regime di ricovero ordinario *codice 56, codice 60* e day hospital: **64 posti letto**
- Centro di Riabilitazione e Rieducazione Funzionale *ex art. 25 e 26, legge 833/78*



## Struttura organizzativa

Direttore Area Centro Sud  
**Ing. Giampaolo Pierini**

Responsabile di struttura  
**Dr.ssa Grazia Pietragalla**

Responsabile medico  
**Dr. Rocco Santarsiero**

Medici di reparto  
**Dr. Pasquale Agatiello, dr. Rocco Santarsiero, dr.ssa Maria Domenica Raimondi, dr.ssa Paola Communiello**

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

Coordinatore dei tecnici della riabilitazione  
**Dr. Stefano Larocca**

Coordinatore infermieri e OSS  
**Dr. Innocenzo Calvello**

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico-URP  
**dr.ssa Floriana Salomone**

Responsabile Sistema Qualità  
**Dr.ssa Floriana Salomone**

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione  
**Dr. Antonio Mazzone**

Referente Segreteria medica  
**Lucia Vaccaro - Maria Galasso**

Referente Servizio Volontariato  
**Dr. Giuseppe Araneo**

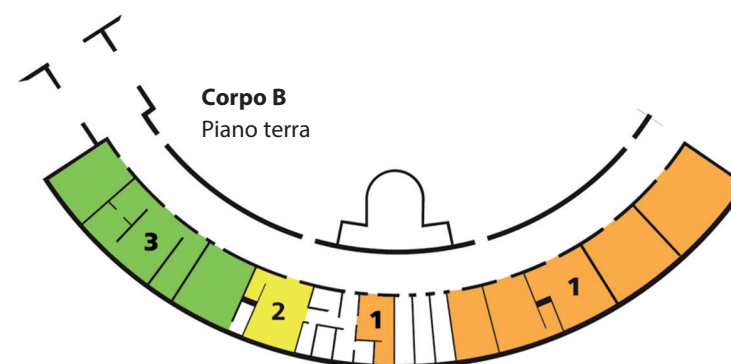
Servizio Religioso  
**Cappellano mons. Rocco Antonio Cardillo**

## Descrizione della struttura

Le camere di degenza sono a 2 posti letto, con bagno attrezzato e televisore.

Sono disponibili camere singole da utilizzare, a discrezione dei responsabili di reparto, per problematiche particolari. Per mantenere e creare rapporti sociali e nuovi interessi di vita, l'ospite può usufruire di tutti gli spazi e servizi comuni esistenti nel Centro.

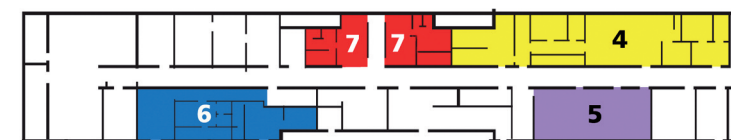
Per quanto riguarda gli spazi collettivi esterni, esiste uno spazio verde attrezzato con aree di sosta per gli ospiti e i parenti. La struttura è organizzata in due corpi collegati:



- 1 Palestre attività di degenza
- 2 Direzione
- 3 Uffici Amministrativi

### Corpo C

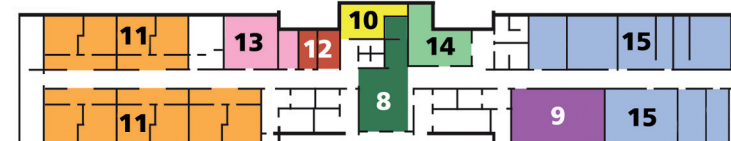
Piano seminterrato



- 4 Cucina
- 5 Mensa
- 6 Camera Ardente
- 7 Spogliatoi dipendenti

### Corpo C

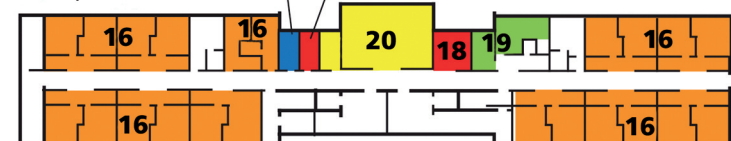
Piano terra



- 8 Accoglienza
- 9 Cappella
- 10 Ambulatorio medico
- 11 Camere degenza
- 12 Infermeria
- 13 Soggiorno
- 14 Area bar
- 15 Palestre attività ambulatoriale

### Corpo C

Primo piano



- 16 Camere degenza
- 17 Coordinatore infermieristico
- 18 Infermeria
- 19 Ambulatorio medici
- 20 Soggiorno



# Unità Operativa degenze ordinarie e day hospital

## Struttura organizzativa

Responsabile medico: **dr. Rocco Santarsiero**  
 Specialisti fisiatri: **dr.ssa Paola Comminiello, dr. Rocco Santarsiero**  
 Specialista neurologo: **dr.ssa Maria Domenica Raimondi**  
 Medico di reparto: **dr. Pasquale Agatiello**

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

Coordinatore dei tecnici della riabilitazione: **dr. Stefano Larocca**  
 Coordinatore infermieri e OSS: **dr. Innocenzo Calvello**

## Informazioni generali

L'Unità Operativa del Centro “Don M. Gala” dispone di 64 posti letto ed è convenzionata per l'attività di riabilitazione post acuta e lungodegenza riabilitativa con l'ASP di Potenza.

La struttura, è composta dai blocchi B - C; il blocco B è stato recentemente rinnovato, mentre il blocco C è di nuova costruzione. Ogni camera dispone di 2 posti letto ed è munita di bagno attrezzato, impianto di condizionamento, televisore e telefono fisso.

## Assistenza

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

Infermieri e OSS, con la supervisione del coordinatore infermieristico, si occupano delle attività di assistenza e cura dei pazienti.

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

I medici referenti, sotto la supervisione del responsabile medico, hanno il compito di definire i progetti e i programmi riabilitativi, i percorsi diagnostici e terapeutici.

L'assistenza è garantita 24 ore su 24.

## Modalità di prenotazione

L'accesso nella struttura di Acerenza avviene previo contatto con il **Centro Unico di Prenotazione Interna** che fornirà tutte le indicazioni necessarie. La domanda di ricovero in riabilitazione deve essere trasmessa al Responsabile medico (dr. Rocco Santarsiero – tel. 331.6540117) o al Coordinatore Infermieristico (Innocenzo Calvello – tel. 0971.742221 o 331.6429161; fax 0971.742240) direttamente da:

- ospedale per acuti
- medico specialista
- medico di medicina generale.

Tutte le richieste pervenute sono valutate dall'équipe composta dai medici, dai coordinatori infermieristici e riabilitativi che si riunisce quotidianamente. Verificata l'appropriatezza del ricovero si provvede a pianificare il ricovero.

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

- eventuali urgenze
- patologia
- criterio temporale.

I rapporti con gli utenti in fase di prenotazione sono curati dal coordinatore infermieristico.

## Tempi di risposta

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

## Attivazione del ricovero

I ricoveri si effettuano di norma dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 16 e nelle altre ore o il sabato è possibile il ricovero eccezionalmente previo accordo con il coordinatore infermieristico. Il ricovero avviene dopo la visita di pre-accettazione da parte del medico di reparto.

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

## Documenti necessari

- Lettera di trasferimento da altro ospedale
- Eventuale documentazione medica precedente
- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Tessera sanitaria
- Eventuale impegnativa del medico di medicina generale riportante la diagnosi di accettazione per i pazienti residenti fuori regione.

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

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



# Unità Operativa degenze ordinarie e day hospital

## Organizzazione del reparto

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

Per ogni paziente viene redatto un Progetto Riabilitativo Individuale con i programmi riabilitativi specifici, che prevedono l'attivazione di attività coordinate, con competenze multidisciplinari, finalizzate ad assicurare una prestazione assistenziale e sanitaria altamente qualificata. Durante la degenza è prevista un'attività costante di verifica da parte dell'equipe multidisciplinare al fine di constatare il raggiungimento degli obiettivi definiti e, se necessario, di modificare parte del progetto o del programma riabilitativo.

## Giornata tipo

Le attività di riabilitazione costituiscono il momento centrale della giornata. L'utente viene informato approfonditamente circa le procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative a cui sarà sottoposto.

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

Gli orari dei trattamenti riabilitativi vengono definiti tenendo in considerazione le necessità di assistenza legate alla patologia del singolo paziente.

## Trasferimento pazienti in palestra

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

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



## Trattamenti riabilitativi

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

## Riabilitazione tecnologica e robotica

Presso la struttura aceruntina, sono operativi 4 sistemi tecnologici robotizzati ed estremamente avanzati (Amadeo, Diego, Pablo e Motore), a integrazione delle terapie tradizionali, che consentono di eseguire attività di riabilitazione dell'arto superiore in pazienti neurolesi e in particolare con esiti da ictus. Questi dispositivi, che assistono in modo particolare i movimenti della mano, del polso, del gomito e della spalla, costituiscono un'importante innovazione in riabilitazione, in quanto permettono di intensificare il trattamento riabilitativo e di misurare i progressi anche dopo singole sedute di trattamento. È altresì possibile verificare costantemente il percorso riabilitativo e personalizzare l'intervento a seconda delle caratteristiche cliniche e delle risposte del paziente. Inoltre, migliorano il grado di coinvolgimento del paziente con feedback sonori o visivi all'interno di veri e propri programmi di realtà virtuale.

Insieme ad altre 9 strutture della Fondazione, il Centro di Acerenza è stato incluso già dal 2016 in un processo di implementazione della riabilitazione robotica nella pratica clinica e di intensa attività di ricerca tuttora in corso. Numerosi studi, pubblicati su riviste scientifiche internazionali, hanno dimostrato l'efficacia della riabilitazione tramite robot nel recupero dell'arto superiore in pazienti affetti da ictus, l'efficienza del trattamento robotico nella pratica clinica e l'utilità della robotica di misurare anche quotidianamente i progressi del paziente. La riabilitazione robotica e tecnologica eseguita da un'équipe multidisciplinare esperta nel campo, come quella presente nel centro di Acerenza che ha eseguito un percorso formativo ad hoc, è efficace non solo in pazienti con ictus, ma anche in pazienti con altre patologie del Sistema Nervoso Periferico (polineuropatie) e del Sistema Nervoso Centrale, (Sclerosi multipla, Parkinson...). Gli studi di Fondazione hanno dimostrato che i robot possono essere utilizzati anche per il trattamento dell'arto superiore in pazienti con esiti di patologie di natura ortopedica, come protesi alla spalla, fratture al gomito o al polso-mano.

I più recenti progetti di ricerca in collaborazione con l'intero gruppo di ricercatori dell'Area Centro-Sud sono orientati a valutare gli aspetti relativi all'impatto della nutrizione nel recupero del paziente con esiti di ictus dando continuità all'esperienza che il Centro ha sviluppato in particolare sulla riabilitazione di pazienti con esiti di ictus.

## Servizio psicologico

La consulenza psicologica è compresa nelle attività dell'équipe multidisciplinare, finalizzata al miglioramento e all'integrazione dei progetti riabilitativi che richiedono tale intervento. Tra le attività svolte, oltre alla consulenza psicologica, è previsto un sostegno professionale ai degenti ed ai familiari in caso di situazioni particolarmente difficili.

## Valutazione protesi e ausili

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



## Unità Operativa degenze ordinarie e day hospital

### Verifica condizioni del degente

I degenti, nei giorni feriali, vengono seguiti quotidianamente dai medici di reparto per le problematiche intercorrenti al ricovero. Nelle domeniche e nei giorni festivi, l'assistenza è garantita da un medico di guardia. Il controllo fisiatrico viene svolto in reparto o in palestra, a seconda delle necessità.

### Farmaci ed esami specialistici

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

### Presenza di un accompagnatore durante il ricovero

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

### Informazioni di carattere sanitario

I medici di reparto sono le figure individuate per fornire informazioni di carattere sanitario. Tali informazioni vengono date direttamente al paziente o al soggetto delegato in orari specifici: dalle ore 12.30 alle ore 13.30 e dalle ore 18.00 alle ore 19.30. Non è possibile dare informazioni a persone non qualificate o per via telefonica.

### Menu tipo

Il menù giornaliero prevede la scelta di tre opzioni per ogni componente del menù per i pazienti a dieta libera. Sono previsti un menù invernale, uno estivo ed uno speciale per le festività. Su prescrizione medica, è possibile usufruire di una dieta personalizzata, in caso di esigenze alimentari o particolari problemi di masticazione o di deglutizione. I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità ed orari di somministrazione degli alimenti. Il responsabile medico e il coordinatore infermieristico sono responsabili della qualità del servizio prestato.

Gli orari di distribuzione dei pasti sono:

- colazione alle ore 7.00;
- pranzo alle ore 12.30;
- cena alle ore 18.30.

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

## Riabilitazione ambulatoriale

### Informazioni generali

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

L'intervento riabilitativo si realizza in seguito alla definizione dei seguenti elementi:

- **progetto**
- **programma**
- **obiettivi.**

Il **progetto** è la cornice entro la quale svolgere l'intervento riabilitativo per il paziente; questo viene predisposto da un'équipe multidisciplinare. Il coordinatore dell'équipe, nonché responsabile del progetto riabilitativo, è un medico del Centro e all'interno dell'équipe tutti i componenti sono responsabili, sulla base della propria professionalità, dei programmi cui partecipano.

Il **programma** definisce le aree di intervento specifiche, gli obiettivi a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica degli interventi. Il programma indica i requisiti dell'intervento stabiliti dall'équipe e il professionista individuato li realizza secondo quanto concordato.

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

### Modalità di accesso

Gli utenti che intendono usufruire del servizio riabilitativo ambulatoriale devono presentare l'impegnativa del medico di medicina generale, riportante la dicitura "Progetto riabilitativo individuale" e, successivamente, sottoporsi ad una visita di pre-accettazione, del medico specialista del Centro.

Il progetto riabilitativo individuale, redatto dal medico, corredato dall'impegnativa, viene inviato all'Unità di Valutazione dei Bisogni Riabilitativi dell'Asl di appartenenza per l'autorizzazione.

Il *case manager* ambulatoriale provvede alla presa in carico del paziente e attiva il programma riabilitativo individuale. Qualora si dovesse identificare la necessità di apportare modifiche agli obiettivi riabilitativi predefiniti, queste variazioni e/o integrazioni vengono comunicate al medico prescrittore. L'utente viene informato circa le procedure terapeutiche a cui viene sottoposto ed è tenuto a informare il *case manager* e l'équipe riabilitativa di eventuali assenze o ritardi che possano impedire la regolare frequenza delle terapie.

### Accettazione amministrativa

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 19.30; il sabato dalle 8.30 alle 13.30. Per informazioni: tel. 0971 7422.00-01; fax 0971 7422.40.

### Orari dei trattamenti

Le attività si svolgono dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 17.

Gli orari dei trattamenti vengono concordati dal coordinatore dei tecnici della riabilitazione con il paziente e/o familiare, tenuto conto della disponibilità del Centro e delle esigenze di ciascun utente.



## Presidio ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale

### Informazioni generali

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

- visite specialistiche fisiatriche
- fisiochinesiterapia
- terapia strumentale
- logopedia.

### Prenotazioni

Per usufruire del servizio occorre sottoporsi a visita fisiatrica e/o visita fisiatrica di controllo o di pre-accettazione effettuata dal medico del Centro, per accertare eventuali controindicazioni assolute o relative e verificare la compatibilità all'effettuazione del programma di intervento.

La visita può essere prenotata attraverso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) della Regione Basilicata, al numero verde **848.821.821** (0971 471373 per chiamate da cellulare), o presso la Farmacia - Dr.ssa Rosanna Iurino (tel. 0971 741149), dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 18 e il sabato dalle ore 8.30 alle 13.30.

All'atto della visita sarà cura dell'addetto dell'accettazione amministrativa informare l'utente sull'occorrenza per l'attività ambulatoriale. Per informazioni: tel. 0971 7422.00-01-11; fax 0971 7422.40

### Orari e giorni delle visite

Il Poliambulatorio effettua le visite fisiatriche e di controllo sulla base di un calendario comunicato dalla direzione sanitaria del Centro al CUP, il quale informa l'utente sulla data e l'ora della prestazione.

### Documenti da presentare al momento dell'accettazione

- Impegnativa del medico curante
- Tessera sanitaria
- Ricevuta pagamento ticket o eventuale esenzione
- Documento di identità.

### Orari dei trattamenti

Le attività si svolgono dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 17.00. Gli orari vengono definiti dal coordinatore dei tecnici della riabilitazione.

### Attività a pagamento

È possibile effettuare a pagamento anche le seguenti prestazioni:

- onde d'urto
- massoterapia
- linfodrenaggio
- terapia strumentale - tecarterapia, laser, diadinamica, magneto, ultrasuono, ionoforesi
- riabilitazione tecnologica robotica

Per informazioni sulle tariffe è necessario rivolgersi all'Accettazione.

## Informazioni utili

### Visite ai degenti

Le visite ai degenti sono ammesse entro gli orari stabiliti dal responsabile medico.

Gli orari sono i seguenti:

- giorni feriali, dalle ore 12.30 alle ore 13.30 e dalle ore 18 alle ore 19.30;
- giorni festivi, dalle ore 11 alle ore 13.30 e dalle ore 16 alle ore 19.30.

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

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

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

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

### Attività ricreativa

È disponibile una sala comune ove gli utenti possono incontrarsi, intrattenersi, seguire programmi televisivi, ascoltare musica. I degenti possono, in tale ambiente, ricevere le visite di amici e familiari.

### Copia della cartella clinica

La copia della cartella clinica deve essere richiesta alla direzione sanitaria, tramite la compilazione di apposito modello consegnato all'addetto dell'accettazione amministrativa. Il pagamento dei diritti dovrà essere effettuato al momento della presentazione della richiesta.

La richiesta e il ritiro della cartella clinica da parte di soggetti diversi dall'interessato devono essere autorizzati mediante delega scritta del paziente. La cartella può essere anche spedita, a richiesta dell'interessato, previo pagamento aggiuntivo delle spese postali.

### Servizi accessori

Presso il Centro sono attivi il servizio parrucchiere/barbiere e estetista su richiesta dell'ospite; il costo è a carico dello stesso. La *reception* del Centro fornisce le informazioni e raccoglie le prenotazioni.





# Informazioni utili

## Servizio bar/ristorazione

All'interno del Centro è a disposizione un servizio bar aperto tutti i giorni con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,45 alle 14.15;
- sabato, domenica e festivi dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

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

È attivo un servizio di ristorazione per i parenti dei degenti, con onere a carico dei richiedenti, previa prenotazione presso il bar.

## Giornali

Al bar si possono prenotare e acquistare giornali e riviste.

## Telefoni

Ogni stanza di degenza è munita di telefono fisso per la ricezione di telefonate dall'esterno.

## Denaro e oggetti preziosi

La direzione non risponde degli oggetti di valore, del denaro in possesso degli assistiti e di eventuali apparecchi di protesica; pertanto è opportuno non lasciarli incustoditi.

## Divieti

In ogni locale del Centro vige il divieto di fumare, di fare uso di apparecchi elettrici e di esporre sul davanzale della finestra oggetti di ogni tipo, per ragioni di sicurezza.

È inoltre vietato introdurre cibi e bevande dall'esterno.

## Sicurezza

Il personale è addestrato a intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti. In caso di emergenza, si raccomanda di attenersi alle indicazioni di sicurezza impartite dal personale addetto e riepilogate nelle norme comportamentali affisse sulle porte delle camere di degenza.

## Codice etico

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

## Assistenza religiosa

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

All'interno del Centro si trova la cappella, dove ogni domenica e nelle solennità di precetto, alle ore 11, viene celebrata la S. Messa per gli utenti che desiderino parteciparvi.

Il cappellano è a disposizione dei pazienti e dei loro familiari per momenti di ascolto e di preghiera.

La richiesta di assistenza religiosa viene comunicata al cappellano direttamente, o per il tramite del coordinatore infermieristico dei reparti.

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







## Informazioni utili

### Il volontariato

Nella struttura opera personale volontario, in linea con i propositi istituzionali della Fondazione, che valorizza e promuove tale attività.

I volontari condividono con gli operatori la *mission* e la *vision* della Fondazione, nonché la Carta dei Valori del volontariato, consapevoli di porre al centro della propria attività l'attenzione nei confronti della persona.

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

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

Le principali aree di intervento dei volontari riguardano l'animazione religiosa, l'accompagnamento degli ospiti per brevi passeggiate, il sostegno alla persona e le attività dei laboratori ludico-creativi.

## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

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.

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

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

Le principali attività svolte dall'URP sono:

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

### Orario di apertura

Il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve il lunedì e il mercoledì, dalle ore 9 alle 13 e il venerdì, dalle ore 15 alle 17.

Per verificare la disponibilità in altri giorni e orari è possibile contattare l'ufficio al seguente numero di telefono: 0971 7422.00-01.

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- personalmente al responsabile URP, o per il tramite della Segreteria di direzione del Centro;
- via fax al numero: 0971 742239;
- tramite posta elettronica all'indirizzo: [direzione.acerENZA@dongnocchi.it](mailto:direzione.acerENZA@dongnocchi.it).





## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

### Gestione dei reclami

Il reclamo, formalizzato dall'utente o dal responsabile URP, viene inoltrato immediatamente alla direzione del Centro che, entro 5 giorni lavorativi, provvede a rispondere alle segnalazioni direttamente o tramite l'ufficio competente entro 20 giorni.

### Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

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

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

Il Centro garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza, attraverso la somministrazione di un questionario opportunamente predisposto.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato al piano terra dell'edificio corpo B.

*Responsabile URP: dr.ssa Floriana Salomone*

Orari: lunedì e mercoledì, dalle ore 9 alle 13; venerdì, dalle 15 alle 17.

Tel.: 0971 74.22.00-01.

## Impegni e programmi per la qualità

Gli impegni ed i macro obiettivi per la qualità della Fondazione Don Gnocchi sono espressi nella Carta dei Valori di Fondazione. La politica della qualità della Fondazione trova quindi il suo fondamento nella traduzione pratica degli impegni espressi nella Carta dei Valori. Il cardine della politica della qualità è da ricercarsi nell'approccio di presa in carico globale della persona, basato sullo spirito di servizio, sull'attenzione ai suoi bisogni, sulla capacità di gestire le fragilità, le debolezze e le sofferenze. Questo approccio distintivo vuole essere il punto di forza della Fondazione e l'elemento distintivo vincente nel confronto con i competitori. Ne discendono in particolare tre macro-obiettivi della qualità, comuni a tutte le attività svolte in Fondazione.

### 1. Promuovere la centralità della persona, salvaguardarne la dignità, valorizzarne le potenzialità

La conduzione di ogni attività e processo deve porre al centro la persona, intendendo con questo l'attenzione al cliente esterno (utente/ospite), al cliente interno e alle persone che a diverso titolo prestano opera per l'organizzazione. La risposta più efficace alle esigenze del cliente esterno scaturisce dalla ricerca continua di metodologie e approcci efficaci ed appropriati e nel contempo da scelte organizzative e gestionali orientate alla massima attenzione alla garanzia della continuità delle cure e dell'assistenza e 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 ed 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 e a valorizzare la capacità progettuale delle varie aggregazioni operative dai centri alle singole unità d'offerta. Nel rapporto con il lavoratore è centrale per Fondazione sviluppare un sistema di gestione che faccia propri gli elementi di tutela della sicurezza dei lavoratori e favorisca la messa in atto di politiche di prevenzione degli incidenti.

### 2. Perseguire il miglioramento continuo, ricercare l'eccellenza

Lo stile di lavoro che caratterizza la Fondazione in ogni sua attività si esplicita attraverso l'individuazione di "elementi distintivi", legati sia ai processi gestionali trasversali che a quelli di erogazione di prestazioni e servizi. Gli "elementi distintivi" devono diventare le caratteristiche operative, d'azione che traducono nella pratica quotidiana i principi etici, i valori e i contenuti professionali di Fondazione, in questo acquisendo il meglio delle pratiche esistenti. Tali elementi vanno riportati nelle carte dei servizi e nei manuali e devono essere i punti di forza nel confronto con i nostri competitori; la nostra prima specifica di prodotto. 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 par e all'apertura al confronto con l'esterno.

### 3. Richiedere l'integrità dei comportamenti

L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla Fondazione, anche nella veste di prestatore d'opera occasionale e fornitore, deve essere improntata al rispetto delle regole interne ed esterne (vedi modello organizzativo D.lgs.231 e Codice Etico) e all'applicazione nella pratica quotidiana dei valori che distinguono l'organizzazione. Nell'ambito della Sicurezza del Lavoro Fondazione esprime una specifica Politica espressa nel Documento dei requisiti del sistema di gestione della sicurezza sul lavoro (SGSL) allegato al presente Manuale. La Fondazione esprime a livello centrale indicazioni e indirizzi il cui scopo è garantire standard di qualità di base, comuni alle diverse strutture territoriali, fra questi sono individuati gli "elementi essenziali" che caratterizzano l'organizzazione indipendentemente dalla sede di erogazione di prestazioni e servizi.

A testimonianza dell'impegno per il miglioramento continuo, il Centro "Don M. Gala" ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 dall'ente di certificazione IMQ-CSQ.



# Diritti e doveri degli assistiti

## I diritti dell'assistito

Il Centro “Don M. Gala” si ispira, per la tutela dell'utente, ai principi sanciti dalla *direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994* e del *decreto del presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995*, relativi a:

- **uguaglianza:** a tutti gli utenti sono erogati uguali servizi senza discriminazione da persona a persona sulla base della razza, del sesso, delle condizioni fisiche, psichiche, economiche, della religione, delle opinioni politiche, ecc.;
- **imparzialità:** a tutti gli utenti è assicurato un comportamento equanime, nel servizio e da parte degli operatori, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci;
- **continuità:** le prestazioni devono essere regolari e continue;
- **diritto di scelta:** l'utente ha diritto a scegliere liberamente tra i soggetti pubblici e privati erogatori delle prestazioni;
- **meccanismi di tutela e verifica:** gli utenti o le associazioni per la tutela dei diritti partecipano con osservazioni, collaborazioni e reclami alla qualità delle prestazioni erogate;
- **efficacia ed efficienza:** l'azienda adotta misure idonee per erogare servizi efficienti ed efficaci e si impegna al loro costante miglioramento.

## Dignità della persona e rispetto delle differenze

È diritto dell'ospite ricevere i servizi del Centro, godendo della tranquillità e della sicurezza consono al modo di operare del Centro stesso. L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

## Informazione

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

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

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

## Rispetto e imparzialità

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

## Consenso informato

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

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

## Riservatezza

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

## Diritto al rispetto di standard di qualità

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

## Reclami

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





# Diritti e doveri degli assistiti

## I doveri dell'assistito

### Responsabilità e collaborazione

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

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

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

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

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

### Rispetto

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

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



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

**Don Carlo Gnocchi**  
(dal testamento)











**Fondazione  
Don Carlo Gnocchi  
Onlus**

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

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

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

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

**Direttore Generale:** Francesco Converti

## Centro “Don M. Gala”

Contrada Gala snc  
85011 Acerenza (Pz)  
Tel. 0971 742201  
Fax 0971 742239  
E-mail: [direzione.acerenza@dongnocchi.it](mailto:direzione.acerenza@dongnocchi.it)

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

