

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:
Angelo Bazzari (*presidente*), Giovanni Cucchiani,
Vincenzo Barbante, Marco Campari, Giampio Bracchi,
Gian Paolo Barbetta, Roberto Gatti

Collegio dei Revisori:
Felice Martinelli (*presidente*)
Raffaele Valletta, Emilio Cocchi

Direttore Generale: Silvio Riboldazzi

CENTRO DON M. GALA

85011 Acerenza (PZ)
Contrada Gala snc
Tel. 0971.742201
Fax 0971.742239
E-mail: direzione.acerenza@dongnocchi.it

Internet: www.dongnocchi.it

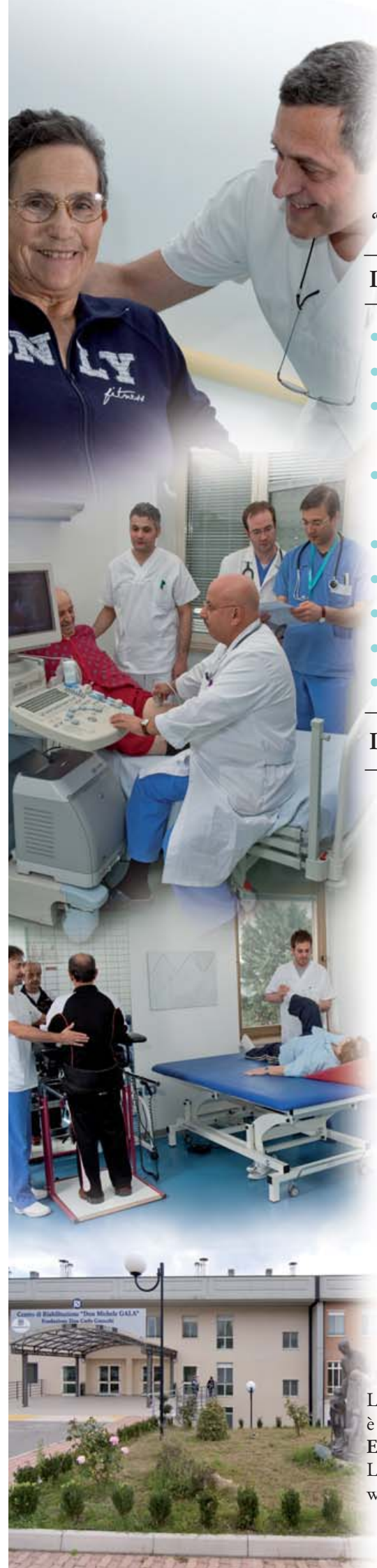




CENTRO
DON M. GALA
Acerenza (PZ)

CARTA DEI SERVIZI





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

Il Centro “Don M. Gala” pag. 4

- Cenni storici pag. 5
 - Il Centro oggi pag. 6
 - Unità operativa riabilitativa (degenze ordinarie e Day Hospital) pag. 8
 - Centro di Riabilitazione Ambulatoriale (trattamenti a progetto) pag. 14
 - Poliambulatorio pag. 15
 - Servizi complementari pag. 16
 - Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) pag. 17
 - Impegni per la qualità pag. 18
 - Diritti e doveri dell’utente pag. 20
-

I Centri della Fondazione Don Gnocchi pag. 22

La Carta dei Servizi del Centro “Don M. Gala” è periodicamente revisionata per il costante adeguamento agli standard di qualità. **Edizione settembre 2009.** La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all’indirizzo www.dongnocchi.it/centri/documenti/cartagala.pdf

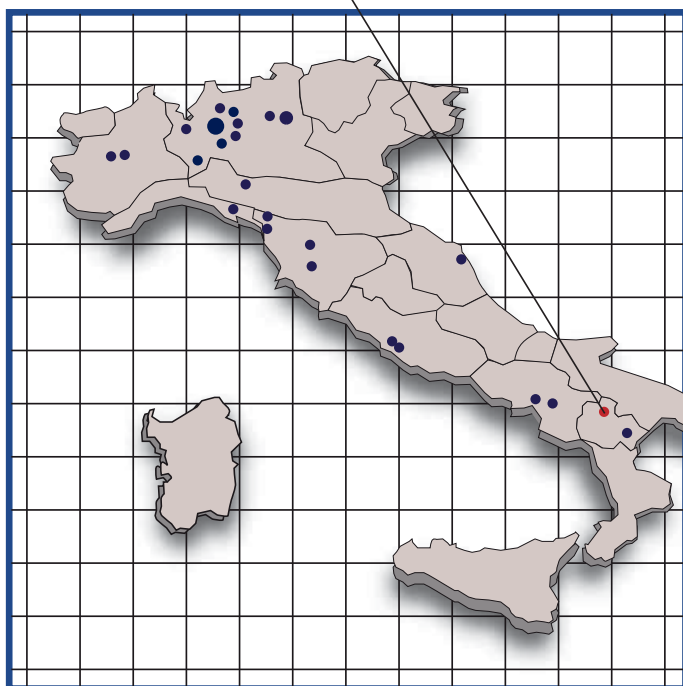
“Amis, ve raccomandandi la mia baracca...”
Don Carlo Gnocchi



“Amis, ve raccomandandi la mia baracca...”: sono queste le ultime parole del Venerabile don Carlo Gnocchi (1902-1956), ispiratore e artefice della Fondazione che oggi porta il suo nome. Esse rimandano alla dimensione calorosa della casa, alla suggestione di relazioni umane vive, all'appartenenza ad una famiglia allargata. È da qui che trae origine la forma vera e il volto autentico della riabilitazione, principale campo di impegno della Fondazione in oltre mezzo secolo di vita.

La riscoperta e la valorizzazione quotidiana del messaggio di don Carlo - nella linea della sua riflessione antropologica e teologica, oltre che medico-riabilitativa - sono ancora oggi fonte e ragione dell'agire della Fondazione Don Gnocchi. La fedeltà al suo mandato trova conferma nel prodigioso espandersi della sua Opera in oltre mezzo secolo di attività e nella capacità della stessa di adattarsi efficacemente ai tempi e ai bisogni degli uomini.

Centro “Don M. Gala”



Fedele all'unità ispirativa, nella pluralità dei suoi Centri, essa svolge attività di cura, riabilitazione, assistenza, ricerca e formazione a favore di tutte quelle persone che sono colpite da eventi patologici lesivi e invalidanti, congeniti o acquisiti, operando affinché le sue strutture diventino sempre più luogo di prossimità fraterna e di appassionata cura dell'integrità della persona, realizzando il più alto grado di risposta medico-scientifica e tecnica ai bisogni della persona malata, disabile e anziana.

Oggi la Fondazione Don Gnocchi svolge le proprie attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale ed opera in 28 Centri e in una quarantina di ambulatori, distribuiti in nove regioni, con oltre 5.400 operatori tra personale dipendente e collaboratori professionali. Dispone complessivamente di 3.726 posti letto di degenza piena e day hospital, con circa novemila persone curate o assistite in media ogni giorno. Da alcuni anni, ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti nei Paesi in via di Sviluppo.

L'erogazione di prestazioni sanitarie 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, divenendo così modello di una particolare risposta alla sofferenza. Né mancherà il suo costante e rigoroso impegno nell'orizzonte della promozione e tutela dei diritti di cittadinanza - tra cui si annovera il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all'assistenza - affinché questa “Carta dei Servizi” sia sempre più specchio e riflesso del suo operare quotidiano.

Monsignor Angelo Bazzari

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus

Il Centro “Don M. Gala”

Gentile signora, egregio signore,

il Centro nasce dalla volontà congiunta dell'amministrazione regionale lucana, della Fondazione e in particolare della diocesi di Acerenza. La Fondazione, investendo tutto il proprio bagaglio di conoscenze e il patrimonio di esperienze maturate ed affinate in oltre cinquant'anni di esperienza, ma soprattutto nel rispetto delle politiche culturali e socio-assistenziali locali, ha dato voce al bisogno di servizi riabilitativi che non trovavano risposta adeguata nella regione, adottando una soluzione sperimentale nel rispetto della qualità dei servizi.

La ristrutturazione della struttura preesistente e la realizzazione del nuovo fabbricato sono stati realizzati dall'Azienda Ospedaliera “San Carlo” di Potenza, la stessa sorge nella tenuta di proprietà dell'Arcidiocesi di Acerenza. Il fulcro della nostra attenzione è l'Uomo e la sua dignità e nostro scopo è quello di facilitare la sua reintegrazione nella vita sociale e l'espressione di tutte le sue potenzialità nell'ambito dell'autonomia possibile attraverso un globale intervento riabilitativo.

Il progetto di recupero viene attuato nell'ambito della struttura sanitaria attraverso attività di ricovero, Day Hospital e l'attività riabilitativa ambulatoriale.

Il Centro svolge attività di formazione ed aggiornamento agli operatori del Centro e dei soggetti che, a titolo professionale o volontario, operano nel campo della riabilitazione. La nostra attività di ricerca, orientata ai bisogni dell'uomo è finalizzata alla conoscenza e alla cura delle principali patologie oggetto dell'intervento riabilitativo.

La figura, il pensiero e l'insegnamento del Fondatore Don Carlo Gnocchi rappresentano il punto di riferimento motivazionale del personale e dell'orientamento direzionale del Centro.

Simonetta Mosca

Direttore Centro “Don M. Gala” - Acerenza

«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

Una lunga storia alle spalle e una rinascita contrassegnata da una complessa gestazione. L'inaugurazione del 1° ottobre 2005 non rappresenta 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 Foreza, 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 cominciò nel 1985.

Negli anni '90, la Diocesi di Acerenza, guidata dall'Arcivescovo Monsignor Michele Scandiffo interpellò il Presidente della 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 Basilicata, della competente Usl e dell'Azienda Ospedaliera “San Carlo” di Potenza. Nacque così quella sinergia che ha portato le diverse realtà istituzionali, ecclesiali e la “Don Gnocchi” a mettere a punto un progetto di intervento per Acerenza, i cui lavori di ristrutturazione si sono conclusi a fine giugno 2005 e la convenzione è stata firmata il 6 luglio 2005.

L'avvio delle attività, avvenuto nell'ottobre 2005, alla presenza del nuovo Arcivescovo Monsignor



Cerimonia di inaugurazione del Centro di Acerenza (1° ottobre 2005)



Don Michele Gala

Giovanni Ricchiuti, rappresenta dunque un traguardo che qualifica la presenza della Fondazione Don Gnocchi nel Mezzogiorno d'Italia. 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 da Don Gnocchi e Monsignor Gala: al servizio esclusivo dei malati e dei più bisognosi.

Il Centro oggi

Centro “Don M. Gala” Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus

Contrada Gala – 85011 Acerenza (PZ)

tel. 0971.742201 Fax 0971.742239

E-mail: direzione.acerenza@dongnocchi.it;

Sito internet: www.dongnocchi.it

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

- Unità Operativa di riabilitazione in regime di ricovero ordinario Codice 56, Codice 60 e Day Hospital con 64 posti letto;
- Centro di Riabilitazione e Rieducazione Funzionale ex art. 25 e 26 legge 833/78.

Struttura organizzativa

Direttore del Centro e Responsabile Area risorse
Dott.ssa Simonetta Mosca

Responsabile Medico
Dr. Giovanni Vastola

Medici di Reparto
**Dr. Michele Canadeo, Dr. Federico Marrasso,
Dr. Vito Remollino, Dr. Rocco Santarsiero,
Dr. Massimo Tolve**

L'attività è ulteriormente supportata da consulenti medici esterni.

Coordinatore fisioterapisti
Dott. Nicola Venosa, Dott. Antonio Bochicchio

Coordinatore infermieri e Oss
Dott. Innocenzo Calvello

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dott.ssa Rosanna Mennuni

Responsabile Area Amministrazione e Controllo
Dott.ssa Rossella Manfredi

Responsabile Sistema Qualità
Dott.ssa Rossella Manfredi

Servizio Formazione e Personale
Dott.ssa Annalisa Pepice

Servizio Religioso
Parrocchia Sant'Antonio - Acerenza

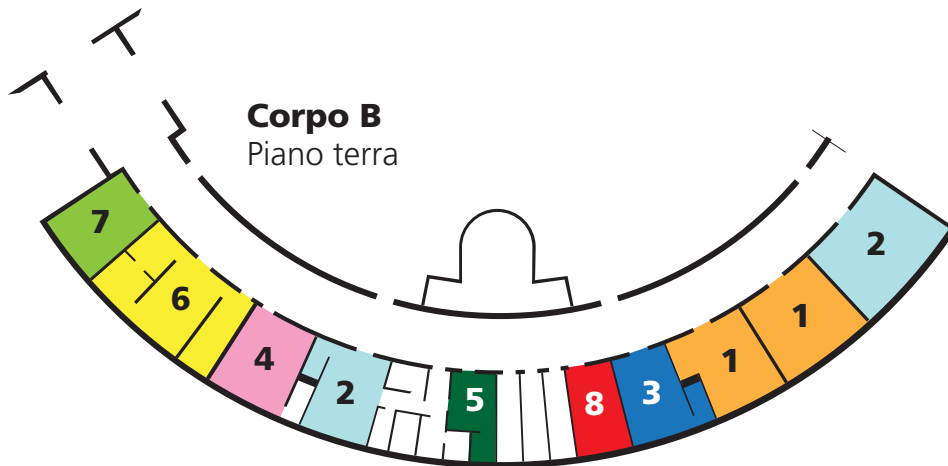


Descrizione della struttura

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.

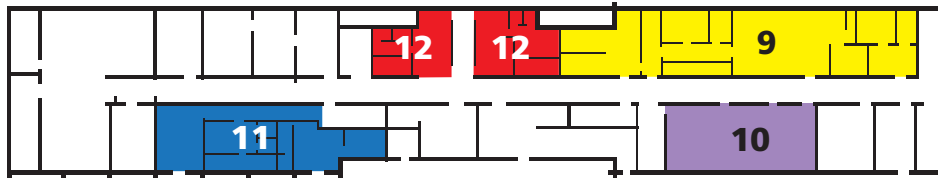
Per quanto riguarda gli spazi collettivi esterni esiste uno spazio verde attrezzato con aree di sosta per gli ospiti e i parenti. La struttura è organizzata in due corpi collegati:



- 1** Palestre
Fisiochinesiterapia
- 2** Palestra
Terapia Strumentale
- 3** Direzione sanitaria
- 4** Direzione del Centro
- 5** Coordinatore Terapisti
- 6** Uffici amministrativi
- 7** URP
- 8** Psicologa

Corpo C

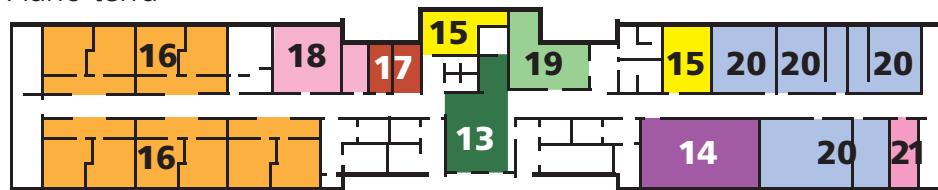
Piano seminterrato



- 9** Cucina
- 10** Mensa
- 11** Camera Ardente
- 12** Spogliatoi dipendenti

Corpo C

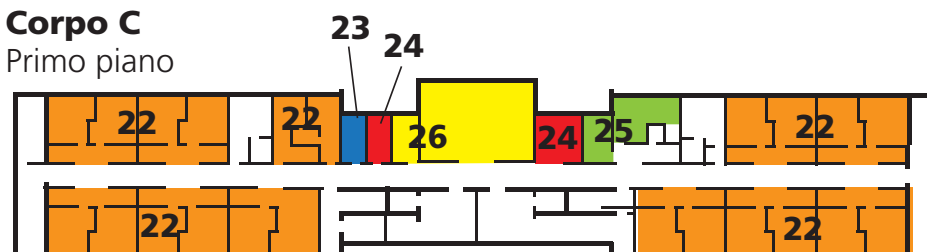
Piano terra



- 13** Accoglienza
- 14** Cappella
- 15** Ambulatorio medico
- 16** Camere degenza
- 17** Infermeria
- 18** Soggiorno
- 19** Area bar
- 20** Palestre
- 21** Logopedista

Corpo C

Primo piano



- 22** Camere degenza
- 23** Coordinamento infermieristico
- 24** Infermeria
- 25** Ambulatorio medici
- 26** Soggiorno

Unità Operativa Riabilitativa (degenze ordinarie e day-hospital)

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'ASL di Potenza.

La struttura, è composta dai blocchi A – B – C; il blocco B è stato recentemente rinnovato ed è conforme alle direttive in materia di edilizia ospedaliera, mentre il blocco C è di nuova costruzione. Ogni camera, che prevede 2 posti letto, è munita di bagno attrezzato, impianto di condizionamento e televisore.

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.

Nell'Unità Operativa operano infermieri, operatori socio sanitari con la supervisione del coordinatore infermieristico che li dirige nell'attività di assistenza e cura dei pazienti.

I fisioterapisti ed i logopedisti, con la supervisione dei coordinatori dei fisioterapisti, svolgono una funzione centrale nell'attività di recupero funzionale dei malati.

I medici referenti, sotto la supervisione del responsabile medico, hanno il compito di definire i progetti ed i programmi riabilitativi, i percorsi diagnostici e terapeutici. Nelle ore notturne e festive l'assistenza è garantita da personale medico, infermieristico e operatori socio sanitari.

La struttura organizzativa è la seguente:

Responsabile Medico: **Dr. Giovanni Vastola** (*Specialista in Fisiatria*)

Referente supervisore dei settori A, B e C: **Dr. Vito Remollino**

Medici di reparto: **Dr. Michele Canadeo**

Dr. Federico Marrazzo

Dr. Rocco Santarsiero

Dr. Massimo Tolve

L'attività è ulteriormente supportata da consulenti medici esterni.

Coordinatore Fisioterapisti: **Dott. Venosa Nicola;**

Dott. Bochicchio Antonio

Coordinatore Infermieri e Oss: **Dott. Innocenzo Calvello**

Modalità di prenotazione

Per accedere alla lista di attesa per il ricovero al Centro, è indispensabile la compilazione della “Scheda clinico conoscitiva”. Tale modulo può essere redatto:

- dal medico della struttura ospedaliera da cui proviene l’utente;
- dal medico di medicina generale;
- direttamente dal Medico del Centro.

Il Medico di reparto compie i dovuti accertamenti circa l’appropriatezza clinica dell’utente alla riabilitazione, comunicando al Coordinatore Infermieristico l’inserimento in lista di attesa e la pianificazione dell’accesso al ricovero.

La pianificazione dei ricoveri tiene conto oltre che della disponibilità di posti, dei seguenti elementi:

- Eventuali urgenze;
- Patologia;
- Criterio temporale.

Il Coordinatore Infermieristico, curerà le comunicazioni e i rapporti con gli utenti.

Attivazione del ricovero

I ricoveri si effettuano di norma dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 16 ed, eccezionalmente, previo accordo con il Coordinatore Infermieristico, il sabato dalle ore 9 alle 12. Il ricovero avviene dopo la visita di pre-accettazione da parte del Medico. Tale visita, necessaria per accertare la situazione clinica del malato presentata nella Scheda clinico conoscitiva, si effettua nell’ambulatorio medico situato al piano terra. Successivamente agli accertamenti indicati, si provvederà all’accettazione del ricovero.

Documenti necessari

- impegnativa del Medico di base riportante la diagnosi di accettazione;
- documento di riconoscimento in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- eventuale documentazione medica precedente e/o lettera di trasferimento da altro ospedale.

Dopo l’espletamento delle pratiche amministrative, il paziente viene accompagnato dall’Infermiere di turno al posto letto assegnato.

Tempi di risposta

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



Unità Operativa Riabilitativa (degenze ordinarie e day-hospital)

Organizzazione del reparto

Dopo l'accettazione amministrativa, il paziente accede al reparto dove gli sarà assegnato il letto, gli saranno fornite le prime informazioni e gli verrà consegnata una lettera di benvenuto, dove sono illustrate:

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

Tale attività è svolta dall'Infermiere di turno.

Successivamente l'equipe medico-riabilitativa, coordinata dal Medico di reparto, elaborerà un progetto e i programmi riabilitativi. Durante la degenza è prevista un'attività costante di verifica da parte dell'equipe al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi definiti e, se è necessario, modificare parte del progetto o del programma riabilitativo.

Giornata tipo

Momento centrale della giornata è la riabilitazione. È importante stabilire un solido rapporto di fiducia con l'equipe riabilitativa che deciderà il progetto ed il programma riabilitativo. L'utente sarà informato approfonditamente circa le procedure diagnostiche e terapeutiche cui sarà sottoposto. Lo strumento per accettare liberamente o rifiutare le proposte formulate dai medici è costituito dal consenso informato, sottoscritto dall'utente o dal familiare legalmente autorizzato, che farà parte integrante della cartella clinica.

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 Fisioterapista di riferimento forniranno.

Gli orari di trattamento del mattino e del pomeriggio vengono definiti in considerazione delle esigenze del singolo paziente.



Menù tipo

Il menù giornaliero prevede la scelta di tre opzioni per ogni componente del menù per i pazienti a dieta libera. Su prescrizione medica, è possibile usufruire di una dieta personalizzata per aderire alle esigenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione. I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità ed orari di somministrazione della nutrizione.

La colazione viene servita alle ore 7 circa, il pranzo viene servito dalle ore 12.30 circa e la cena dalle ore 18.30 circa.



Trasferimento pazienti in palestra

Per l'esecuzione dei trattamenti riabilitativi, gli assistiti autosufficienti sono accompagnati in palestra da un operatore sanitario, i non autosufficienti vengono preparati dal personale di assistenza almeno cinque minuti prima della terapia e sono trasferiti con l'apposito ausilio da un operatore sanitario.

Per i pazienti non autosufficiente e impossibilitati a muoversi, la seduta verrà effettuata nella stanza del paziente.

Trattamenti riabilitativi

Sulla base del modulo di lavoro, il Fisioterapista prende in carico il degente, esegue i trattamenti indicati in cartella riabilitativa e ne conferma l'attuazione compilando e firmando il diario terapeuti della Cartella Riabilitativa.

Verifica condizioni del degente

I degenti, nei giorni feriali, vengono seguiti dai medici di reparto quotidianamente per le problematiche intercorrenti il 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.

Unità Operativa Riabilitativa (degenze ordinarie e day-hospital)

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 dovrà essere autorizzata per iscritto dal Coordinatore Infermieristico mediante apposito modulo.

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 13.30 e dalle ore 18 alle 19.30;
- giorni festivi, dalle ore 11 alle 14 e dalle ore 16 alle 19.

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 portare 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 deve essere richiesta alla Direzione Sanitaria, tramite la compilazione di apposito modello consegnato all'addetto dell'Accettazione Amministrativa, che comunicherà i tempi di consegna.

Servizi accessori

Presso il Centro sono allestiti il servizio parrucchiere/barbiere e estetista a richiesta dell'ospite il cui costo è carico dello stesso. Il Centro riconosce ai parenti degli ospiti la possibilità di usufruire del servizio di ristorazione con onere a carico degli stessi.

Per informazioni rivolgersi alla Reception.

Servizio bar

All'interno dell'ospedale è a disposizione un punto di ristoro per l'acquisto di generi di prima necessità. Il bar è aperto tutti i giorni dalle ore 7.30 alle 19.30. Nell'atrio principale sono presenti macchine distributrici di bevande.

Servizio religioso

Presso il Centro si trova la Cappella ove, nei giorni festivi viene celebrata la Santa Messa alle ore 10:30 per gli utenti che desiderino parteciparvi. Il Cappellano è a disposizione degli utenti 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. Gli utenti possono richiedere un'assistenza religiosa diversa da quella cattolica rivolgendosi all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico).



Volontariato

Nella struttura operano alcuni volontari in linea con i fini istituzionali della Fondazione che valorizza e promuove la presenza e l'attività dei volontari.

Denaro ed oggetti preziosi

La Direzione non risponde degli oggetti di valore o del denaro in possesso degli assistiti; pertanto è opportuno non lasciarli incustoditi.

Fumo

Negli ambienti chiusi del Centro è categoricamente vietato fumare; va specificato, inoltre, che contravvenire a tale divieto potrebbe comportare, per la presenza di segnalatori di fumo, l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di emergenza predisposte, nonché le sanzioni amministrative previste dalla legge.

Centro di Riabilitazione Ambulatoriale (trattamenti a progetto)

Al Centro “Michele Gala” della Fondazione Don Gnocchi, 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. Il Centro è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per prestazioni ambulatoriali individuali (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’equipe multidisciplinare. Il Coordinatore dell’equipe, nonché responsabile del progetto riabilitativo, è un Medico del Centro ed all’interno dell’equipe 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’equipe e il professionista individuato li realizza secondo quanto concordato. Gli obiettivi sono i risultati attesi del progetto riabilitativo individuale.

Modalità di accesso

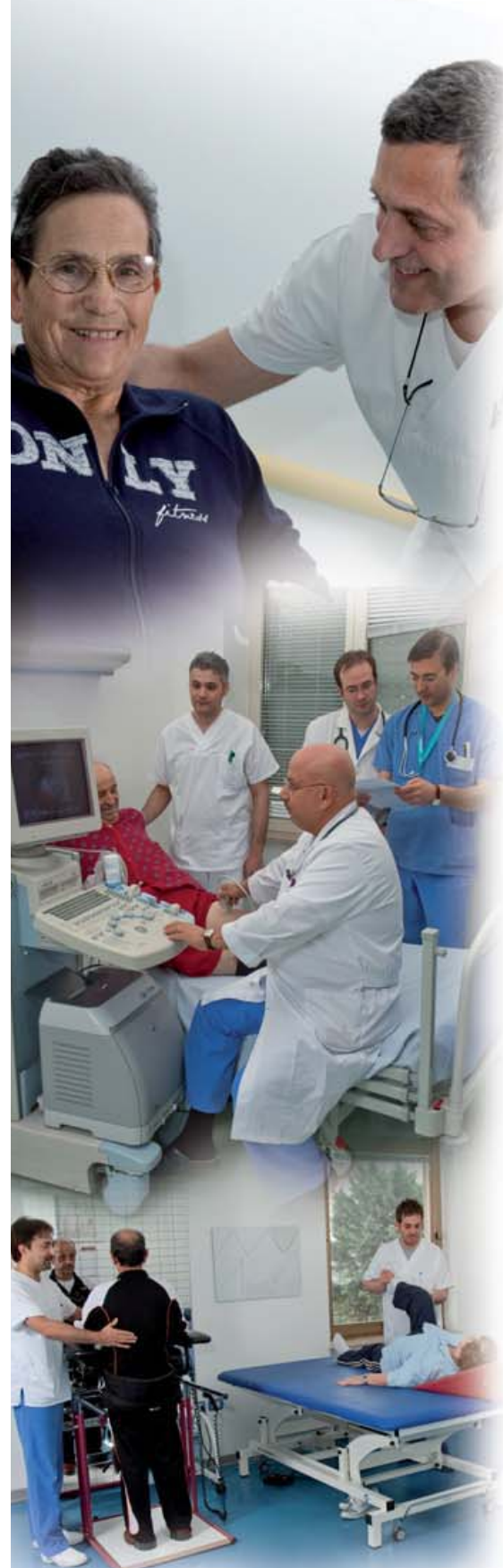
Gli utenti che intendono usufruire del servizio, devono presentare l’impegno del Medico di Medicina Generale, riportante la dicitura “Progetto riabilitativo individuale” e, successivamente, sottoporsi ad una visita di pre-accettazione, del Medico specialista del Centro, allo scopo di accertare eventuali controindicazioni assolute o relative e per verificare la compatibilità all’effettuazione del programma di intervento.

Accettazione Amministrativa

L’ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 17, il sabato dalle 9 alle 12.30.

Orari dei trattamenti

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



Poliambulatorio

Specialità accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale

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

- Fisiocinesiterapia;
- Terapia strumentale;
- Logopedia.

Specialità in regime di solvenza

Presso il centro sono attivate le seguenti attività in regime di solvenza:

- Visite specialistiche fisiatriche, neurologiche ed ortopediche;
- Onde d'urto;
- Massoterapia;
- Esame urodinamico;
- Ionoforesi.

Prenotazioni

Per usufruire del servizio occorre sottoporsi ad una visita di pre-accettazione, del Medico del Centro, allo scopo di accertare eventuali controindicazioni assolute o relative e per verificare la compatibilità all'effettuazione del programma di intervento. La visita può essere prenotata personalmente presso l'ufficio di Accettazione Amministrativa (dal lunedì al sabato dalle ore 9 alle 13, il mercoledì dalle ore 15 alle 17), telefonicamente al numero 0971/742201 o via fax al numero 0971/742239. All'atto della visita sarà cura dell'addetto Accettazione Amministrativa informare l'utente sull'occorrente per l'attività ambulatoriale.

Orari e giorni delle visite

Il Poliambulatorio effettua le visite di pre-accettazione i giorni mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle 13. All'utente verrà comunicato, almeno due giorni prima, il giorno e l'ora.

Documenti da presentare al momento dell'accettazione

- Impegnativa del medico curante;
- Tessera sanitaria;
- Ricevuta pagamento ticket o eventuale esenzione;
- Codice fiscale.

Orari dei trattamenti

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



Servizi complementari

Nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità del servizio erogato e al fine di valorizzare le competenze che caratterizzano le specifiche aree di attività riabilitativa, sono state istituite aree di supporto alle attività di riabilitazione e assistenza.

Area servizio neuropsicologico

Fanno parte dell'area le attività di consulenza neuropsicologica, finalizzata al miglioramento e alla integrazione dei progetti riabilitativi che richiedono tale intervento.

Il Referente del servizio si rapporta in termini consulenziali con i coordinatori delle equipe medico - riabilitative, nell'ambito delle direttive definite dal Responsabile Medico del Centro.

Telefono: 0971/742201

Referente medico: Dott. Vito Remollino

Referente psicologo: Dott.ssa Angela Lorusso

Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA)

Il SIVA, nato e sviluppatosi all'interno della Fondazione Don Gnocchi, costituisce la principale rete italiana di servizi specializzati in grado di fornire orientamento, consigli e consulenza nella scelta degli ausili, nell'adattamento dell'ambiente di vita, di lavoro e di studio e nella ricerca di ogni soluzione utile a migliorare l'autonomia personale o familiare delle persone che vivono situazioni di disabilità.

E' 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 della persona. La sua presenza nel Centro "Don M. Gala" permette un rapido passaggio dal momento diagnostico e prescrittivo a quello dell'esperienza diretta con l'ausilio.

Telefono: 0971/742201

Referenti medici: Dr. Giovanni Vastola - Dr. Massimo Tolve

Coordinatore del Servizio: Dott. Antonio Bochicchio



Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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 comunicazione aziendale, interna ed esterna;
- la gestione dei reclami e segnalazioni;
- le indagini di soddisfazione dell'utenza, in collaborazione con il Servizio Psicologico.



Orario di apertura dell'Ufficio

Il Responsabile dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve il lunedì e il mercoledì dalle ore 9 alle 14 e il venerdì dalle ore 15 alle 17. Per altri orari e giorni si potrà contattare il seguente numeri: 0971/742237.

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- personalmente al Responsabile URP o per il tramite della Segreteria di direzione;
- via fax al n° 0971/742239;
- l'indirizzo di posta elettronica: direzione.acerenza@dongnocchi.it.

Gestione dei reclami

Il reclamo, formalizzato dall'utente o dal responsabile URP, viene inoltrato immediatamente alla Direzione del Centro che, entro 3 giorni lavorativi, provvede a rispondere alle segnalazioni direttamente o tramite l'ufficio competente.

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 promuovendo, in collaborazione con il Servizio Psicologico, la somministrazione di un questionario opportunamente predisposto.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato presso gli uffici della Direzione situati al piano terra dell'edificio corpo B.

Responsabile dell'Ufficio: **Dott.ssa Rosanna Mennuni**

Impegni per la Qualità

Il Centro “Don M. Gala” ha intrapreso un progetto volto ad ottenere la certificazione del proprio sistema qualità ISO 9001:2008.

Presso il Centro “Don M. Gala” è stato istituito un Responsabile della Qualità aziendale che, alle dirette dipendenze della Direzione, garantisce, in collaborazione con le diverse funzioni aziendali, l’implementazione del Sistema Qualità, verificandone periodicamente l’applicazione e il mantenimento.

Responsabile dell’Ufficio: Dott.ssa Rossella Manfredi



Obiettivi e standard di qualità

| Macro-obiettivi | Obiettivi | Indicatori |
|--|---|---|
| Efficacia del trattamento riabilitativo | Valutazione appropriatezza dei ricoveri | Utilizzo Protocollo dell'appropriatezza per il 100% dei ricoveri |
| | Monitoraggio ed esito del trattamento | Applicazione scale di valutazione intermedie e finali per il 100% dei ricoveri |
| Attenzione ai bisogni dell'utenza e tutela dei diritti individuali | Garantire risposte tempestive | Valutazione delle richieste di ricovero entro 2 giorni lavorativi |
| | Misurazione sistematica del grado di soddisfazione degli utenti/familiari/personale | Questionario di soddisfazione somministrato ad un campione superiore al 60% con risultato di soddisfazione "buono" |
| | Attivazione di canali di comunicazione con l'utente | Ufficio relazioni con il pubblico attivo 3 giorni a settimana per circa 12 ore. |
| Informazione e rispetto della privacy | Definizione degli strumenti a tutela della privacy | Richiesta di consenso al trattamento dei dati sensibili al 100% degli utenti |
| Comfort | Presenza di aree comuni con servizi accessori | Sala soggiorno TV in ciascun piano Possibilità di utilizzo di aree verdi attrezzate |
| | Luogo di culto | Cappella interna con celebrazione della Santa Messa almeno settimanale |
| | Alimentazione personalizzata | Menù giornaliero a scelta tra 3 opzioni per ogni piatto e dieta personalizzata in presenza di condizioni cliniche specifiche |
| Sicurezza | Adeguate sorveglianza | Portierato diurno per 11 |
| | Efficace prevenzione antincendio | Mantenimento del Certificato Prevenzione Incendi |
| | Controllo impianti ed apparecchiature e rischi connessi | <ul style="list-style-type: none"> - Tutta l'impiantistica è conforme alla normativa in materia e certificata - Impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza verificato semestralmente - Controllo annuale di sicurezza elettrica delle apparecchiature elettromedicali e verifica trimestrale degli impianti |
| Formazione | Garanzia della competenza e capacità degli operatori | Formulazione annuale di un piano formativo |

Diritti e doveri dell'Utente

I Diritti

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, etc.
- **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
- **Partecipazione:** 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 ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Informazioni

L'Utente ha diritto ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'Utente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura 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. Ha, altresì, diritto ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

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 od interventi; dette informazioni debbono 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 al Centro, 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 delle definizioni 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.

I doveri

L'Utente, quando accede presso il 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; relativamente all'utilizzo di apparecchiature elettriche/elettroniche personali (rasoi elettrici, impianti audio video ecc.) 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 dall'Istituto. Le attrezzature quali estintori, pulsanti rossi di emergenza, porte grigie 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. 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.

La Fondazione Don Gnocchi in Italia

Istituita oltre mezzo secolo fa da don Gnocchi per assicurare cura, riabilitazione e integrazione sociale ai **mutilatini**, la Fondazione ha ampliato nel tempo il proprio raggio d'azione, occupandosi soprattutto di **ragazzi portatori di handicap**, affetti da complesse patologie congenite e acquisite, ma anche di **pazienti di ogni età che necessitano di interventi riabilitativi neurologici, ortopedici, cardiologici e respiratori**. Dagli anni Ottanta l'impegno si è esteso all'assistenza degli **anziani non autosufficienti** e negli ultimi anni anche ai **malati oncologici terminali** e ai **pazienti in stato vegetativo**. Intensa, oltre a quella sanitario-riabilitativa, socio-educativa e socio-assistenziale, è l'attività di **ricerca scientifica** e di **formazione** ai più diversi livelli. È riconosciuta **Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS)**, segnatamente per i Centri di Milano e Firenze. Nel 2001 ha ottenuto il riconoscimento di **Organizzazione Non Governativa (ONG)** per un più diretto intervento nei Paesi in via di Sviluppo.

LOMBARDIA

IRCCS S. Maria Nascente
MILANO

*Centro di Formazione
Orientamento e Sviluppo*
MILANO

Girola-Don Gnocchi
MILANO

Palazzolo-Don Gnocchi
MILANO

S. Maria al Castello
PESSANO CON BORNAGO (MI)

Ronzoni Villa-Don Gnocchi
SEREGNO (MI)

S. Maria delle Grazie
MONZA

S. Maria alla Rotonda
INVERIGO (CO)

S. Maria al Monte
MALNATE (VA)

Fondazione Don Gnocchi
LODI

S. Maria alle Fonti
SALICE TERME (PV)

Spalenza-Don Gnocchi
ROVATO (BS)

Casa-vacanza per disabili
POZZOLENGO (BS)

PIEMONTE

S. Maria ai Colli
TORINO

Presidio Ausiliatrice-Don Gnocchi
TORINO

EMILIA ROMAGNA

S. Maria ai Servi
PARMA

LIGURIA

Polo Riabilitativo del Levante Ligure
Ospedale San Bartolomeo
SARZANA (SP)

TOSCANA

IRCCS S. Maria agli Ulivi
POZZOLATICO (FI)

S. Maria alle Grazie
COLLE VAL D'ELSA (SI)

S. Maria alla Pineta
MARINA DI MASSA (MS)

Polo specialistico riabilitativo
Ospedale S. Antonio Abate
FIVIZZANO (MS)

LAZIO

S. Maria della Pace
ROMA

S. Maria della Provvidenza
ROMA

MARCHE

Bignamini-Don Gnocchi
FALCONARA M.MA (AN)

CAMPANIA

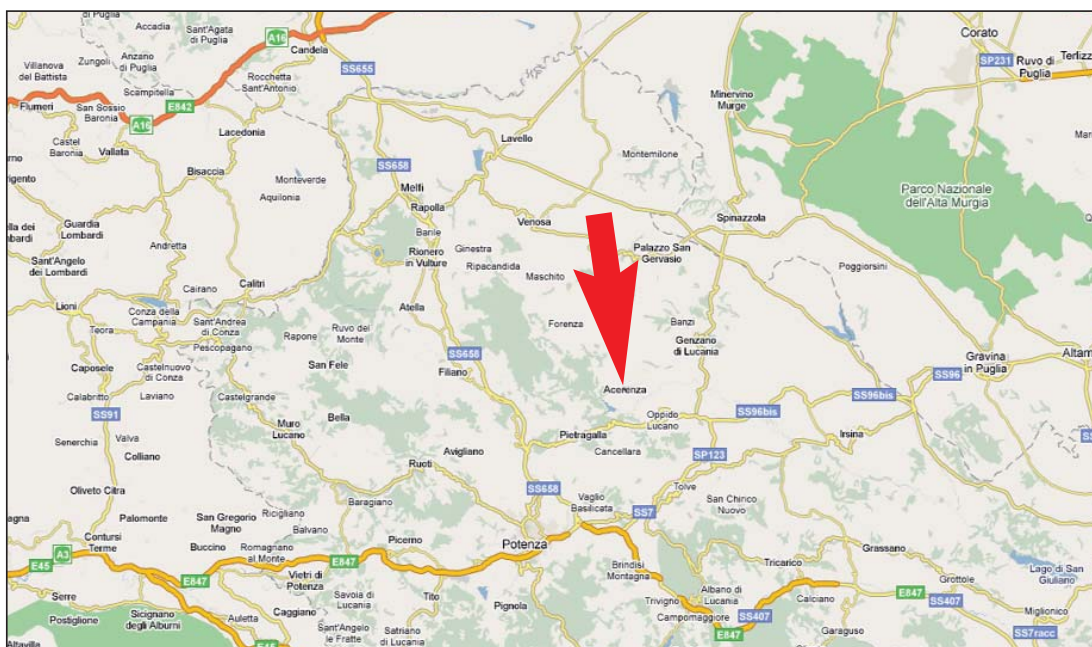
S. Maria al Mare
SALERNO

Polo specialistico riabilitativo
Ospedale civile Criscuoli
SANT'ANGELO DEI LOMBARDI (AV)

BASILICATA

Gala-Don Gnocchi
ACERENZA (PZ)

Polo specialistico riabilitativo
Ospedale civile
TRICARICO (MT)



COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

Ubicazione e mezzi di trasporto

Il Centro “Don M. Gala” si trova in Contrada Gala - 85011 Acerenza - Potenza.

Per raggiungere il Centro con i mezzi pubblici, si può usufruire:

- Treno da Potenza e da Bari;
- Pullman da Potenza e da Bari.

Per raggiungere il centro con i mezzi privati:

- Da Bari, percorrere la S.S. 96 bis, svoltare in direzione Genzano/Acerenza, seguire le indicazioni per Acerenza prima e per il Centro appena giunti nel paese;
- Da Potenza, percorrere la S.S. 407, svoltare per Melfi, percorrere la S.S. 585 fino all'uscita Pietragalla/Acerenza, seguire le indicazioni per Acerenza prima e per il Centro appena giunti nel paese.