



**Fondazione Stefano  
ed Angela Danelli  
ONLUS**

**CENTRO ANTONIO GRIONI**  
Largo Danelli 1 LODI  
centro.grioni@fondazionedanelli.org

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **CENTRO ANTONIO GRIONI**

c/o il Centro Polifunzionale Danelli - Largo Stefano e Angela Danelli 1, 26900 Lodi

**SERVIZIO SANITARIO RIABILITATIVO**

Direttore Sanitario Dott.ssa Olivia Ninotti

Ed. 07 Gennaio 2019



## INDICE

### Sommario

CHI SIAMO .....	3
Centro Antonio Grioni: una struttura accreditata da Regione Lombardia .....	3
L'ORGANIGRAMMA .....	4
I VALORI E LE FINALITA' DEL CENTRO .....	5
CODICE ETICO .....	6
ORARI ED APERTURA AL PUBBLICO.....	6
ORGANICO.....	6
ATTIVITÀ e SERVIZI.....	6
ACCESSO AI SERVIZI.....	7
Modalità .....	7
Esenzione dal ticket (articolo 8 comma 16 della Legge 537/1993).....	8
Numero di trattamenti riabilitativi .....	9
LISTE ATTESA .....	9
Minori.....	9
Adulti .....	9
Incompatibilità di presa in carico .....	9
ASSENZE .....	10
DIMISSIONE.....	10
GARANZIA CONTINUITA' DI CURA IN CASO DI TRASFERIMENTO / DIMISSIONI.....	10
ACCESSO AGLI ATTI.....	10
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI .....	11
SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI, ENCOMI .....	11
CUSTOMER SATISFACTION .....	11
INDIRIZZI E CONTATTI .....	13
Come raggiungerci .....	13



## CHI SIAMO

La Fondazione Stefano ed Angela Danelli nasce per volontà di Angela Maria Pagni, vedova dell'industriale lodigiano Stefano Danelli, già Presidente della Camera di Commercio della Provincia di Milano. *“Istituisco erede universale di tutte le mie sostanze l'Ente morale avente scopo di beneficenza e assistenza da fondarsi in Lodi ...”* dichiara dal notaio Angela Pagni nel proprio testamento redatto il 2 luglio 1986. specificando come lo scopo di questo Ente dovesse essere *“l’attuazione di iniziative di interesse sociale quali: l’assistenza alle persone e ai bambini disabili residenti nel lodigiano e la cura degli stessi, la loro istruzione affinché possano, per quanto possibile, divenire indipendenti fisicamente, socialmente ed economicamente, nonché l’assistenza e il consiglio ai loro genitori”*. La Fondazione è stata giuridicamente riconosciuta con decreto R.L. n. 2593 del 15 febbraio 1990.

Spinta dagli scopi e dai propositi di Angela Pagni, la Fondazione ha avviato i lavori per la realizzazione di un Centro Residenziale dedicato a persone con disabilità, inserito nell'Istituto Religioso Figlie di Sant'Anna, in via Paolo Gorini a Lodi.

Il 14 febbraio 1994 la Residenza ha iniziato la propria attività dopo essere stata tra le prime strutture accreditate dalla Regione Lombardia, prima come CRH e poi come RSD (Residenza Assistenziale per Disabili).

Il 13 maggio 2006 ha inaugurato, in località Albarola a Lodi, un nuovo Centro Riabilitativo Polifunzionale dotato di vasche per la terapia in acqua, presso il quale ha sede, oltre al CDD Danelli Day, il:

### **Centro Antonio Grioni: una struttura accreditata da Regione Lombardia**

- Struttura di riabilitazione dedicata a minori e adulti con diagnosi complesse

La struttura è stata volturata con delibera di ATS Città Metropolitana di Milano nr 419 del 27/04/2018

È accreditata ai sensi delle:

DGR 9573 del 11 giugno 2009

DGR n.3057 del 01/08/2006

DGR 19883 del 16/12/2004

Il Centro è accreditato per numero 7.000 prestazioni annue di cui 5.000 a contratto.

Il Centro Grioni della Fondazione Danelli opera senza limiti territoriali all'interno di Regione Lombardia.

È sempre possibile richiedere alla segreteria del Centro: la carta dei servizi, i protocolli inerenti le procedure e i questionari relativi al Gradimento dei Servizi. E' possibile effettuare visite guidate previo appuntamento con il personale di segreteria.



## L'ORGANIGRAMMA

**Presidente della Fondazione:** Aurelio Ferrari

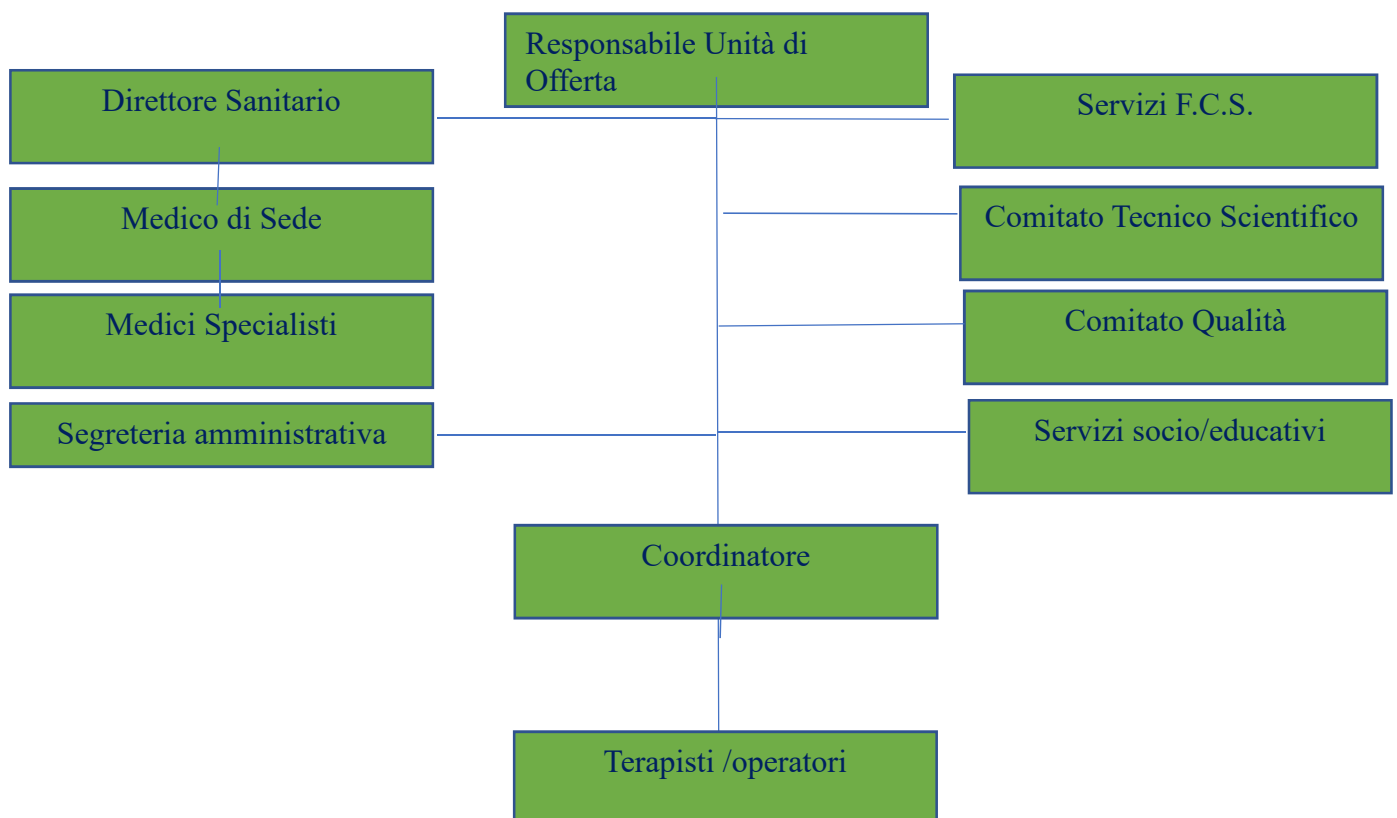
**Direttore Responsabile:** dott. Francesco Chiodaroli

**Direttore Sanitario:** dott.sa Olivia Ninotti

**Medico di sede:** dr Alessandro Ghezzo

**Coordinatore dei terapeuti:** dott.sa Tiina Palen

### Organigramma Unità di Offerta:





## **I VALORI E LE FINALITÀ DEL CENTRO**

### **I valori che indirizzano l'agire della Fondazione sono:**

- il riconoscimento sempre e comunque della persona, della sua dignità, della sua straordinarietà, dell'unicità, della capacità di autodeterminazione, da anteporre alla fragilità, anche quella più grave;
- la ricerca dell'eccellenza nei percorsi di cura e di qualità di vita offerti;
- il coinvolgimento di ogni collaboratore, perché viva con passione il proprio ruolo, unica modalità per passare dalla cura al prendersi cura;
- il contributo costante ad una nuova cultura inclusiva, che recepisca Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e la filosofia ICF che lega la mancanza di autonomie ad un ambiente che non facilita, ma è barriera ;
- l'accoglienza ed il counseling alla famiglia quale strategia primaria dei propri servizi.

### **Le finalità dell'Unità di offerta sono:**

- il rispetto della persona
- l'attenzione al singolo
- la riabilitazione e abilitazione multidisciplinare

La Legge quadro 104/92, infatti, nelle linee di indirizzo per le attività di riabilitazione del Ministero della Sanità, riaffermate come linee - guida nel documento della conferenza Stato - Regioni (07/05/98) specifica infatti che : "I centri ambulatoriali di riabilitazione svolgono attività di recupero e di rieducazione funzionale con un trattamento globale della condizione di menomazione e/o disabilità, che richiede un contestuale apporto multidisciplinare medico, psicologico e pedagogico per l'età evolutiva. Le prestazioni erogate da tali centri si differenziano dalle attività ambulatoriali specialistiche ... per la presa in carico multidisciplinare del soggetto disabile tramite il progetto riabilitativo individuale."

Nell'età evolutiva i progetti riabilitativi riguardano:

- paralisi cerebrali infantili
- patologie neurologiche dell'età evolutiva di pertinenza riabilitativa
- distrofie muscolari e patologie neuromuscolari
- patologie dell'apparato locomotore
- sindromi genetiche e cromosomiche
- disturbi della sfera emotivo-affettiva
- problematiche neuro-cognitive e di apprendimento
- disturbi dello spettro autistico e disturbi del neuro sviluppo

Il centro prende in carico eccezionalmente adulti; in particolare con lo scopo di garantire un accompagnamento di minori (in carico) che da poco hanno raggiunto la maggiore età per la ricerca di una nuova presa in carico più adeguata:

- esiti di paralisi cerebrali infantili
- sclerosi multiple
- malattie demielinizzanti
- distrofie muscolari
- neuromiopatie



## **CODICE ETICO**

In coerenza con i principi sopra esposti, la Fondazione Danelli si è dotata di un Codice Etico allo scopo di disciplinare i comportamenti nei rapporti con i terzi e la collettività, nonché regolamentare le attività contabili e lo svolgimento delle attività specifiche. Detto codice prevede anche sanzioni in caso di violazione.

## **ORARI ED APERTURA AL PUBBLICO**

Da gennaio a dicembre.

Le chiusure per festività natalizie, pasquali, estive ed altro (es. santo patrono), vengono programmate e comunicate in bacheca.

Da lunedì a venerdì: 8:30 – 18:30.

Sabato: dalle 08:30 alle 13:00 per attività di segreteria

## **ORGANICO**

Figure presenti:

- Medico
- Pedagogisti e Psicopedagogisti
- Fisiatra
- Fisioterapisti
- Fisioterapisti e Neuropsicomotricisti per la riabilitazione in vasca riabilitativa
- Logopedisti
- Neuropsichiatri infantili
- Neuropsicomotricisti (TNPEE)
- Psicologi/Psicoterapeuti/Neuropsicologi
- Educatore Professionale
- Terapisti esperti in Comunicazione Aumentativa Alternativa
- Terapisti metodo Feuerstein/Neurocognitivo
- Terapista occupazionale
- Musicoterapista

Tutto il personale del Centro Grioni della Fondazione Danelli è riconoscibile mediante una tessera personale nominativa con fotografia e qualifica che porta in vista.

## **ATTIVITÀ e SERVIZI**

Vengono svolte sedute di:

- fisioterapia
- neuropsicomotricità
- fisioterapia e neuropsicomotricità in vasca riabilitativa
- logopedia
- psicoterapia
- terapia neurocognitiva e metodo Feuerstein
- terapia occupazionale
- musicoterapia



Fanno anche parte della presa in carico:

- controlli medico-specialistici fisiatrici
- colloqui psicologici per le famiglie
- colloqui e progettazione pedagogica con insegnanti a supporto del percorso scolastico
- riunioni di equipe e sintesi per la discussione dei progetti riabilitativi
- valutazioni logopediche
- valutazioni neuropsichiatriche infantili
- valutazioni neuropsicologiche
- valutazione psicopedagogiche

## **ACCESSO AI SERVIZI**

### **Modalità**

Accesso al Servizio Sanitario Riabilitativo (in convenzione con il SSR - Servizio Sanitario Regionale):

il primo contatto con l'assistito può avvenire telefonicamente o personalmente presso la struttura, la segreteria riabilitativa fornisce le informazioni generiche e fa compilare all'utente il modulo "domanda di accettazione SSR"

Sempre la segreteria riabilitativa fissa il primo colloquio di accoglienza con la figura sanitaria e la figura educativa/sociale.

Durante tale incontro viene compilato l'ICF ed effettuata la raccolta anamnestica al fine di garantire l'accoglienza delle famiglie e il riconoscimento dei bisogni.

Successivamente la segreteria riabilitativa richiede l'impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS); in alternativa è possibile anche presentarsi presso la Segreteria con impegnativa di uno specialista ospedaliero, purché accompagnata dal PRI (Piano Riabilitativo Individuale)

- visita dello specialista della struttura
- stesura del PRI/pri e dell'impegnativa per il ciclo di trattamenti
- inizio dei trattamenti nel rispetto di eventuali liste d'attesa

Per la prima visita sono necessari i seguenti documenti:

- tessera sanitaria del paziente
- codice fiscale del paziente
- autocertificazione di residenza (su modulo apposito fornito dal Centro Grioni della Fondazione Danelli)
- autorizzazione al trattamento dati sensibili (su modulo privacy fornito dal Centro Grioni della Fondazione Danelli)
- consenso informato (su modulo fornito da Centro Grioni della Fondazione Danelli)
- fotocopia c.i dell'utente oppure del genitore in casi di minore o paziente impossibilitato a firmare
- eventuale delega e copia c.i. degli accompagnatori
- documentazione medica

Per i soli utenti adulti sono necessari inoltre i seguenti documenti:

- fotocopia del documento di invalidità oppure tessera attestante l'esenzione dal ticket oppure autocertificazione di esenzione dal ticket



## Esenzione dal ticket (articolo 8 comma 16 della Legge 537/1993)

In base alla vigente normativa, sono esenti dal ticket i seguenti soggetti:

- **per reddito**

- Codice E01 per bambini sotto i 6 anni e adulti sopra i 65 anni se appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 36.151,98 euro.
- Codice E03 per reddito per i titolari di pensioni sociali e loro familiari a carico.
- Codice E02 per disoccupati e loro familiari a carico se appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, aumentato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge e di altri 516,46 euro per ogni figlio a carico
- Codice E04 per i titolari di pensioni al minimo di età superiore a 60 anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, aumentato fino a 11.362,05 euro se presente anche il coniuge e di altri 516,46 euro per ogni figlio a carico.

- **per invalidità riconosciuta (DM 1 febbraio 1991 art.6)**

Hanno diritto all'esenzione totale per invalidità:

- invalidi civili ed invalidi per lavoro con una riduzione della capacità lavorativa superiore ai 2/3
- invalidi civili con indennità di accompagnamento
- ciechi (assoluti o con residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi) e sordomuti (dalla nascita o contratta prima dell'apprendimento del linguaggio) artt. 6 e 7 della L. 482/68
- invalidi civili minori di anni 18 percettori di indennità di frequenza
- invalidi di guerra e per servizio appartenenti alle categorie dalla I alla V e dalla VI alla VIII
- invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1<sup>a</sup> alla 8<sup>a</sup> con pensione diretta vitalizia
- ex deportati nei campi di sterminio nazista KZ (categoria equiparata dalla legge agli invalidi e mutilati di guerra)
- vittime di atti di terrorismo o di criminalità organizzata

Hanno diritto all'esenzione solo per le prestazioni specialistiche correlate alla patologia invalidante:

- invalidi per lavoro con una riduzione della capacità lavorativa inferiore ai 2/3
- coloro che abbiano riportato un infortunio sul lavoro o una malattia professionale **per patologia o condizione o malattie rare individuate dai Decreti del Ministero Sanità**

Il decreto n. 329/1999 non prevede l'esenzione per le prestazioni finalizzate alla diagnosi della malattia: il diritto all'esenzione è riconosciuto per la malattia già accertata.

Gli adulti non esenti dal ticket\* dovranno corrispondere alla Segreteria

- la quota di € 28,50 (DGR 28.03.2007 n. VII/4438) per la prima visita (esclusi i trattamenti domiciliari)

- la quota di € 66,00 (DGR 28 MARZO 2007, n. VII/4438) per il ciclo di trattamenti riabilitativi ambulatoriali

\* *La Delibera Regionale X/6281 del 27/02/2017 sospende l'efficacia della DGR X/6168 del 30/01/2017*





## **Numero di trattamenti riabilitativi**

La DGR n. 4438/2007 dispone che il MMG/PLS rilasci la seconda impegnativa per l'intero ciclo riabilitativo, indicando la fascia d'impegno e il numero di sedute previste nel PRI, purché entro il limite massimo indicato nella DGR n. 19883/2004 per le tre fasce d'impegno. Analogamente l'impegnativa potrà essere predisposta anche dagli specialisti di Centro Grioni della Fondazione Danelli.

### **Minori**

È possibile erogare un massimo di 180 sedute. Al massimo 2 sedute per giornata; la durata di una singola seduta è di 45 minuti.

### **Adulti**

Sono previste tre fasce di impegno in funzione della gravità:

- fascia 1 • max 30 sedute, durata dei trattamenti 30 minuti
- fascia 2 • max 40 sedute, durata dei trattamenti 50/70 minuti
- fascia 3 • max 60 sedute, durata dei trattamenti 80/90 minuti

Le assenze vanno comunicate almeno 24 ore prima, pena il non recupero della seduta; il recupero è svolto dallo stesso operatore, ma senza garanzia di giorno e orario.

Sono possibili passaggi da una fascia a minore impegno ad un'altra ad impegno maggiore, solo con una nuova prescrizione con PRI da parte del MMG.

## **LISTE ATTESA**

### **Minori**

La lista d'attesa per i pazienti minori è costituita con criteri oggettivi e soggettivi.

I criteri oggettivi riguardano l'ordine cronologico di presentazione della domanda completa di diagnosi clinica e a completamento criteri dati, tramite una tabella, per età e patologia (procedura ISAN01 disponibile in segreteria)

I criteri soggettivi riguardano:

- la singolarità della situazione e la specificità dell'intervento
- la compatibilità organizzativa
- se il minore ha un fratello/sorella già in carico
- valutazione del quadro bio-psico-sociale.
- Segnalazione di criticità/urgenze da parte dei Servizi invianti

### **Adulti**

Il Centro Antonio Grioni dedica le attività riabilitative prioritariamente ai minori. Il Centro, pertanto, per gli adulti, adotterà un cut off di moltiplicazione del punteggio calcolato con i medesimi criteri dell'area minori, pari a 0,3.

### **Incompatibilità di presa in carico**

- Pazienti frequentanti CDD
- Pazienti che effettuano altro trattamento riabilitativo in altro istituto accreditato



## **ASSENZE**

Se per gravi motivi non fosse possibile presentarsi ad uno o più appuntamenti di terapia, si dovrà tempestivamente darne comunicazione alla segreteria. Dopo la terza assenza consecutiva non comunicata con preavviso, o non adeguatamente giustificata (es. con certificato medico), l'Ente si ritiene autorizzato a considerare dimesso per rinuncia l'utente.

Nel caso in cui si presentassero lunghi periodi di assenza motivati e comunicati con preavviso, l'Ente manterrà gli spazi di terapia, ma non potrà garantire che questi avvengano nei medesimi orari e con lo stesso terapeuta.

Nel caso in cui trascorrono più di 90 giorni dall'ultima prestazione erogata, il Centro Grioni della Fondazione Danelli provvederà alle dimissioni d'ufficio, venendo meno l'appropriatezza del trattamento riabilitativo.

## **DIMISSIONE**

Al termine di ogni ciclo di riabilitazione, come da PRI (Progetto Riabilitativo Individuale). Il progetto può essere rinnovato/modificato dopo valutazione clinica globale.

## **GARANZIA CONTINUITA' DI CURA IN CASO DI TRASFERIMENTO /**

### **DIMISSIONI**

Il direttore sanitario e i medici specialisti, in caso di dimissioni e trasferimento ad altre Unità di offerta rimangono disponibili a contatti telefonici con gli specialisti che prendono in carico il paziente nella nuova struttura per garantire la continuità di cura.

## **ACCESSO AGLI ATTI**

La richiesta di Relazioni Sanitarie deve avvenire in segreteria, dove sarà possibile verificare dal tariffario quali siano a pagamento.

Per richiedere copia della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria occorre compilare l'apposito modulo disponibile in segreteria.

Il diritto di accesso agli atti è esercitabile da chi ha titolo. Il procedimento di accesso deve concludersi entro 30 giorni decorrenti dal deposito della richiesta.

Le tariffe per il rilascio degli atti amministrativi e della Cartella Clinica sono le seguenti:

- 50,00 euro per ogni cartella clinica composta da un numero massimo di 50 fasciate

0,20 euro per ogni fasciata successiva alla cinquantesima.

Le tariffe si intendono Iva inclusa. Per ogni altra specifica si rimanda alla Procedura AMM 01

In quanto titolare della custodia della cartella clinica la responsabilità di disciplinare dell'accesso alla documentazione sanitaria resta al Direttore Sanitario (art.5 D.P.R.128/69).



## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **Diritti**

Il Centro Grioni della Fondazione Danelli garantisce i seguenti diritti:

**Informazione** Ogni utente può ottenere informazioni corrette e chiare sulle modalità di prestazione dei servizi e su quelle di accesso.

**Reclami** Ogni utente ha diritto a presentare osservazioni e reclami scritti e firmati, su modulo di Centro Grioni della Fondazione Danelli (v. allegato 1) o in carta libera, ed ha diritto ad una risposta scritta entro 10 giorni lavorativi ovvero 30 giorni nei casi più complessi.

**Rispetto** Ogni utente è accolto con cortesia nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Trasparenza e riservatezza** Ogni utente può avere tutte le informazioni sull'andamento delle proprie pratiche e gli viene garantita la riservatezza sui propri dati personali, prevista dalla L.196/03.

**Valutazione** Ogni utente ha diritto ad esprimere la propria valutazione ed il proprio livello di soddisfazione rispetto ai servizi ricevuti, anche mediante la compilazione di questionari di soddisfazione che Centro Grioni della Fondazione Danelli distribuisce annualmente agli Utenti. Copia del questionario è allegato alla presente Carta dei Servizi (v. allegato 2).

### **Doveri**

L'utente ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile e collaborare con gli operatori
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi
- informare con tempestività gli operatori per la disdetta o la rinuncia a cure o prestazioni
- rispettare le norme, gli orari e l'organizzazione della struttura

**Si ricorda che il genitore/accompagnatore deve rimanere in sala d'attesa del Centro Grioni della Fondazione Danelli durante tutta l'erogazione della terapia: sia per eventuali necessità, sia per essere presenti puntualmente al termine delle sedute.**

## **SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI, ENCOMI**

Vanno indirizzati al direttore della Fondazione Danelli, che risponderà entro 30 giorni.

Procedura e modulistica possono essere richiesti alla segreteria del Centro. La cassetta ove postare suggerimenti, segnalazioni, reclami, encomi si trova nella hall.

Per ogni eventuale necessità è possibile richiedere l'intervento del difensore civico e dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.

## **CUSTOMER SATISFACTION**

Al fine di migliorare la qualità dei servizi viene predisposta la rilevazione dei bisogni e della soddisfazione degli utenti e degli operatori.

La rilevazione della Customer Satisfaction (CS), attraverso questionari in forma anonima distribuiti sia all'utenza sia agli operatori nel primo trimestre dell'anno, risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi offerti
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target (operatori e utenti)
- favorire per l'utenza e gli operatori l'emersione di bisogni latenti o poco rilevabili con altri strumenti



- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione sia degli utenti sia degli operatori
- verificare l'efficacia delle policies
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia degli utenti verso i servizi offerti e gli operatori
- valutare lo stress lavorativo degli operatori

Dal 2017 la CS Utenti è stata tradotta nelle principali lingue straniere (inglese, francese, spagnolo, arabo, cinese) al fine di favorire l'utenza nella compilazione (v. allegato 2).

La rielaborazione di entrambe le CS permette le modifiche utili e la programmazione di azioni di prevenzione per il miglioramento della qualità dei servizi e del lavoro interno.  
I risultati delle CS utenti sono esposte al pubblico per un periodo di 60 giorni sulle bacheche degli ambulatori.



## **INDIRIZZI E CONTATTI**

### **SEDE LEGALE**

Via Biancardi 26, 26900 Lodi

### **SEDE OPERATIVA**

#### **Centro Grioni della Fondazione Danelli di Milano Onlus**

Largo Angela e Stefano Danelli 1, 26900 Lodi

Tel: 0371 30162 • Fax: 0371 430998

Mail: [centro.grioni@fondazionedanelli.org](mailto:centro.grioni@fondazionedanelli.org)

### **Come raggiungerci**

#### **In auto**

Tangenziale Ovest E35 Bologna Malpensa, prendere autostrada A1, uscita Lodi-Pavia. A Muzza Sant'Angelo, alla rotonda, prendere la 4° uscita, continuare ed entrare in Lodi.

#### **In treno**

Treni con partenza da Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Milano Lambrate, Milano Rogoredo.

**ALLEGATO 1 • Modulo Reclami**

**ALLEGATO 2 • Customer Satisfaction**