

CARTA DEI SERVIZI



**Istituti Clinici
Zucchi**

Gruppo San Donato

Presidi

Monza (MB)

Carate Brianza (MB)

Brugherio (MB)

Via Zucchi 24 - 20900

P.za Madonnina 1 - 20841

Via Tre Re 37 - 20861

Tel. +39 039.83831

Tel. +39 0362.9861

Tel. +39 039.884177

Ed. Gennaio 2024

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia

grupposandonato.it

METTI IN AGENDA LA TUA SALUTE

Prenotare è facile, veloce e pratico

Con l'App GSD puoi:

- Prenotare visite specialistiche per te o un tuo caro, in tutte le strutture del Gruppo San Donato
- Effettuare video-visite in Telemedicina con gli specialisti del Gruppo
- Scaricare referti online

**Scarica l'App di
Gruppo San Donato**



**Gruppo
San Donato**

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i servizi e gli Enti che li erogano.

Obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la tutela del cittadino
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti

La Carta dei Servizi degli Istituti Clinici Zucchi, quale strumento facile da consultare, ha lo scopo di informare i nostri Clienti sulle prestazioni sanitarie offerte e sulla volontà di garantire i loro diritti nell'erogazione delle prestazioni.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite **informazioni di base** relative agli Istituti Clinici Zucchi ed ai servizi ed alle prestazioni erogate: modalità di accesso, tipologia delle prestazioni ambulatoriali, tipologia dei ricoveri, a chi rivolgersi, servizi accessori disponibili, e via dicendo. Parte integrante della presente Carta dei Servizi sono gli Opuscoli Informativi specifici delle varie Unità Operative.

La Carta dei Servizi degli Istituti Clinici Zucchi si inserisce nel più ampio quadro del nostro Sistema di Gestione Integrato (SGQ+SGSSL).

Vengono anche descritti gli **standard di qualità**, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con coloro che operano negli Istituti Clinici Zucchi. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai *tempi di attesa* per le prestazioni e i servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente degli Istituti Clinici Zucchi, alla accuratezza delle informazioni che vengono fornite, alla accoglienza ed ai comfort degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale degli Istituti Clinici Zucchi.

Molti di tali standard potranno essere migliorati con relativa facilità, in tempi brevi e senza particolari costi, con iniziative finalizzate ad una più adeguata organizzazione del lavoro che si svolge negli Istituti Clinici Zucchi; altri sono vincolati dalle attuali risorse disponibili e richiedono investimenti mirati: nella Carta dei Servizi vengono enunciati gli impegni e i programmi di miglioramento che gli Istituti Clinici Zucchi vogliono realizzare nel breve-medio periodo.

La Carta dei Servizi degli Istituti Clinici Zucchi è il documento che attesta la nostra volontà di trasparenza nello svolgimento degli atti amministrativi e sanitari.

L'istituzione della Carta dei Servizi, quindi, modifica profondamente il ruolo dei Clienti che accedono alle strutture sanitarie: non sono più "soggetti passivi", come voleva la vecchia burocrazia, poiché ora viene loro attribuito un potere di controllo sulla qualità dei servizi ricevuti. Lo scopo è di rendere sempre più partecipi e consapevoli i Clienti di quanto accade in ospedale.

Gli Istituti Clinici Zucchi si impegnano a rilevare e ad analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

La Direzione

Indice

5 Come raggiungerci e parcheggi

Sezione A

9 **Presentazione degli Istituti Clinici Zucchi**

11 Politica Aziendale

14 Codice Etico

15 Modello Organizzativo

16 Quadro Normativo

18 **Tutela e Partecipazione**

18 Tutela e partecipazione all'attività degli Istituti Clinici Zucchi

19 Regolamento di pubblica tutela degli Istituti Clinici Zucchi

21 Servizio di Assistenza Sociale Interno

22 Diritti e doveri del malato negli Istituti Clinici Zucchi

24 Riconoscimento Bollino Rosa 2024-2025

25 Procedure di emergenza

Sezione B

27 **Struttura organizzativa**

29 Organigrammi

33 Tipologia dei servizi erogati

38 U. O. Poliambulatorio - Medici responsabili delle attività cliniche svolte

39 **Fattori e Standard di Qualità**

44 Ricoveri anno 2023

45 Prestazioni diagnostiche e visite specialistiche per clienti esterni: Anno 2023

47 App Gruppo San Donato

48 **Nucleo Permanente "Carta dei Servizi"**

Sono disponibili e consultabili sul web anche:

- "Guida ai Servizi di Assistenza Domiciliare e Cure Palliative";

- "Carta dei Servizi del Poliambulatorio Autorizzato Monza";

- "Carta dei Servizi del Poliambulatorio di Medicina Sportiva - ZucchiSport Center"

Come raggiungerci e Parcheggi

Monza (MB)

Via Zucchi 24 - 20900

Carate Brianza (MB)

P.za Madonnina 1 - 20841

Brugherio (MB)

Via Tre Re 37 - 20861

Monza

MEZZI DI TRASPOSTO PUBBLICO

Gli Istituti Clinici Zucchi, Presidio di Monza, situati in via Zucchi 24, nel centro storico della città, distano circa km 1,5 dalla stazione ferroviaria e sono facilmente raggiungibili con diverse linee urbane (nordest trasporti z204 - z206 - z208) ed interurbane provenienti da Milano - Sesto S. Giovanni (linea 1 della MM fino a Sesto S. Giovanni poi con Autoguidovie z221) e da tutta la Brianza.

SERVIZIO NAVETTA

Nei giorni lavorativi, il parcheggio di Porta Monza, sito all'interno del Parco, è collegato agli Istituti Clinici Zucchi da una navetta che effettua servizio gratuito da e per il Presidio di Monza, con partenza dal piazzale dentro il parcheggio di Porta Monza ed arrivo di fronte alla Portineria dell'Istituto.

AUTOMOBILE

Chi arriva in automobile dall'autostrada deve uscire al casello di Sesto S. Giovanni sulla MI-VE o all'uscita Monza S. Alessandro della tangenziale nord di Milano.

Provenendo da Milano - viale Zara, dalla superstrada Valassina o da Muggiò, giunti al Rondò dei Pini (direzione Villa Reale), si deve prendere via Manara che diventa poi via Prina e si immette direttamente in via Zucchi. La Clinica è dotata di accessi privi di barriere architettoniche.

PARCHEGGI

Per facilitare l'accesso ad autoambulanze e mezzi di trasporto disabili o persone con difficoltà alla deambulazione, si consiglia di utilizzare il parcheggio convenzionato con il Comune di Monza ed il servizio navetta annesso.

In ogni caso, nei pressi della Clinica esistono numerosi silos o parcheggi all'aperto, a pagamento.

Carate Brianza

MEZZI DI TRASPOSTO PUBBLICO

Arrivando in treno a Monza, Carate Brianza è raggiungibile anche con l'autolinea z221 delle *Autoguidovie* Area di Monza e Brianza.

AUTOMOBILE

Gli Istituti Clinici Zucchi, Presidio di Carate Brianza, siti in centro città in piazza Madonnina 1, sono raggiungibili in automobile dalla *Superstrada Statale 36* (Nuova Valassina) uscita *Carate Brianza Sud*. Proseguendo per viale Brianza, alla sesta rotonda prendere la quarta uscita per rientrare in viale Brianza, prendere la prima a destra (via Don Silvio Citterio) e proseguire per via Claudio Cesana, successivamente prendere sulla destra via Gian Domenico Romagnosi fino a Piazzale della Madonnina.

PARCHEGGI

Nei pressi della Clinica esistono diversi parcheggi all'aperto.

Brugherio

MEZZI DI TRASPOSTO PUBBLICO

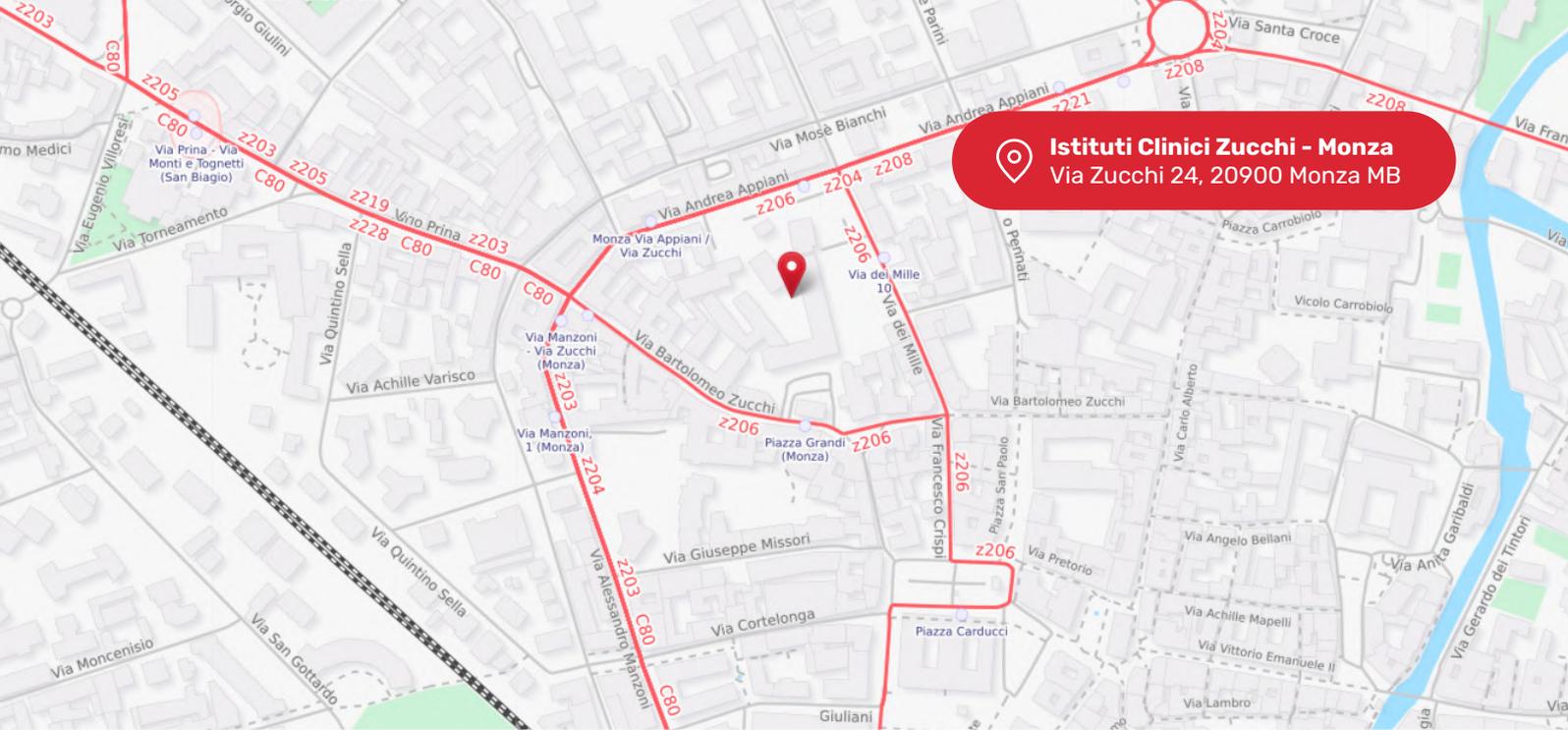
Arrivando in treno a Monza o in metropolitana (MM2) a Cologno Nord, Brugherio è raggiungibile con l'autolinea z203 delle *Autoguidovie* Area di Monza e Brianza.

AUTOMOBILE

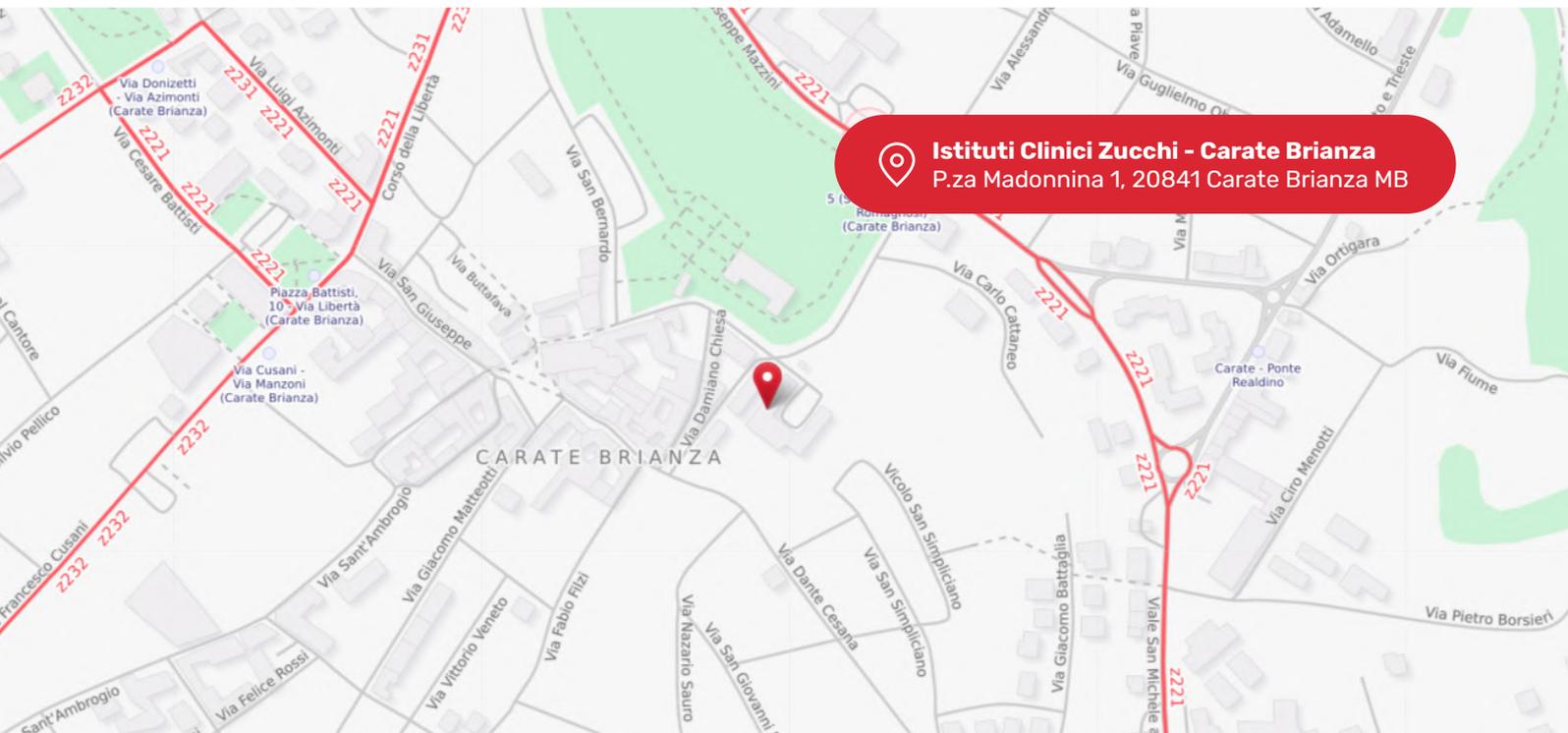
Il Poliambulatorio di Brugherio si trova in via Tre Re 37 (in pieno centro, dietro la Chiesa di S. Bartolomeo) ed è situato al piano terra di una recentissima palazzina, raggiungibile in automobile dalla Tangenziale Est dall'uscita *Cologno Monzese o Brugherio/Cernusco sul Naviglio*, seguendo poi le indicazioni per il centro di Brugherio.

PARCHEGGI

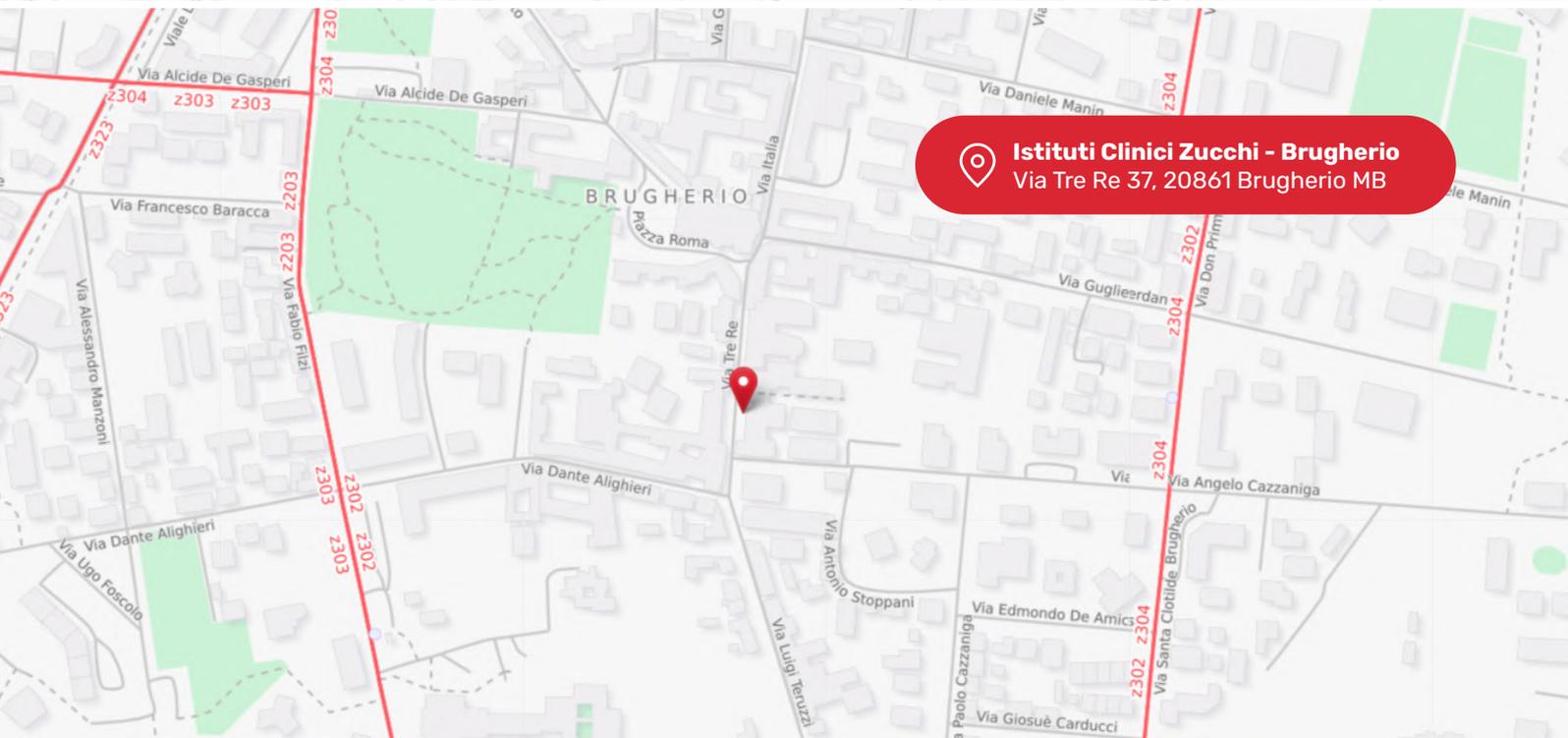
Nei pressi della Clinica esistono diversi parcheggi all'aperto.



 **Istituti Clinici Zucchi - Monza**
Via Zucchi 24, 20900 Monza MB



 **Istituti Clinici Zucchi - Carate Brianza**
P.za Madonnina 1, 20841 Carate Brianza MB



 **Istituti Clinici Zucchi - Brugherio**
Via Tre Re 37, 20861 Brugherio MB



SEZIONE A

Presentazione degli Istituti Clinici Zucchi

Storia di una struttura che cresce

Il complesso degli edifici più antichi su cui sono stati fondati gli Istituti Clinici Zucchi risale al **1630** quando, per volere di Bartolomeo Zucchi, la sua nobile famiglia lasciò ai Gesuiti in esecuzione testamentaria gli immobili in cui aveva abitato oltre ad una cospicua dotazione di beni, per realizzarvi una scuola pubblica e gratuita per i giovani.

I Gesuiti nel **1728** realizzarono il Collegio convitto di Santa Maria degli Angeli che gestirono sino al **1773**, anno di soppressione del loro ordine e confisca dei beni.

Il collegio ottenne di poter continuare, prima sotto la guida degli ex Gesuiti poi sotto la direzione dei Padri Barnabiti, sino al **1873** quando venne definitivamente chiuso con decreto dell'Autorità Governativa.

Nel **1881** un gruppo di nobili e pii Signori Milanesi, il nobile Carlo Orombelli, il conte Carlo Ottavio Cornaggia Castiglioni e gli avvocati Giuseppe e Michele San Pietro affittarono e poi acquistarono gli immobili dell'ex Collegio convitto e vi realizzarono una casa di cura destinata inizialmente a sole donne.

Il **2 maggio 1913** venne costituita la Società Anonima Casa di Salute per Signore di Monza, con filiale a Carate Brianza. Da quel momento l'attività di cura inizia ad estendersi a diverse specialità e negli edifici, tra il **1949** ed il **1963**, vengono effettuati importanti lavori di modifica per adeguarli alle nuove esigenze. Nel **1954** la struttura si amplia con la costruzione di una moderna ala riservata alla chirurgia ed all'ostetricia.

Dal **1952** al **1970** furono 60.000 i bambini che nacquero in quella che era ritenuta la Maternità per eccellenza di tutti i monzesi.

Nel **1970** a Carate Brianza viene acquisita la proprietà degli immobili e negli anni successivi viene realizzato un nuovo fabbricato. Nel **1972** gli Istituti Clinici assumono la denominazione di Clinica Zucchi – Casa di Cura Privata S.p.A.



Nel **2002** le Cliniche entrano a far parte del Gruppo San Donato e dal **2004** assumono la denominazione di **Istituti Clinici Zucchi**.

Gli Istituti Clinici Zucchi sono convenzionati con varie istituzioni Universitarie.

In particolare per l'Università di Milano Bicocca, il Presidio di Monza è sede della Clinica Chirurgica del Corso di Laurea Magistrale in Medicina e Chirurgia, ed è convenzionato a fini didattici integrativi con le Scuole di Specializzazione di Chirurgia Generale, di Medicina Fisica e Riabilitativa, di Ginecologia e Ostetricia, di Radiodiagnostica e di Patologia Clinica e Biochimica Clinica. Il Presidio di Carate Brianza è sede del Corso di Laurea Magistrale di Medicina e Chirurgia presso l'U.O. di Riabilitazione Specialistica e della Laurea di Fisioterapia, oltre che Scuola di Specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitazione; è inoltre convenzionato a fini didattici integrativi con le Scuole di Specializzazione di Medicina Fisica e Riabilitativa, di Psichiatria e di Geriatria.

A Carate è presente anche la sede della Scuola di Specializzazione di Psichiatria.

Oggi il Presidio di Monza dispone di 229 posti, tutti accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale e distribuiti in varie specialità medico-chirurgiche, oltre ad un ambulatorio polispecialistico dotato delle più moderne attrezzature diagnostiche e che si avvale della collaborazione di oltre 229 medici.

Il Presidio di Carate dispone di 170 posti accreditati col Servizio Sanitario Nazionale e distribuiti in varie specialità medico-riabilitative e psichiatriche, oltre a 40 letti destinati ad una Comunità Riabilitativa e ad una Comunità Protetta; dalla fine del **1999** è operativo un poliambulatorio con punto prelievi; nel Presidio operano oltre 36 specialisti.

Nel **1986** è stato attivato nel centro di Brugherio un poliambulatorio accreditato con il S.S.N. dove operano oltre 23 medici specialisti, molti dei quali lavorano anche nei presidi di Monza e Carate Brianza.

Sui Presidi di Monza e Carate Brianza sono attivi dal **2015** dei cantieri di ristrutturazione. Presso la Sede di Monza sono stati ristrutturati ed aperti tre reparti di degenza, a Carate Brianza è stato ristrutturato ed è in funzione il reparto di degenza di Cure Palliative; inoltre, dal 2023, è stato inaugurato ed accreditato il nuovo edificio "Villa Maria", che accoglie su due piani gli ospiti della Comunità Riabilitativa e della Comunità Protetta.

All'inizio dell'anno 2020, presso il Presidio di Monza è stato inaugurato il nuovo Poliambulatorio di Via Appiani 17 – Zucchi Wellness Clinic, contiguo, confinante e comunicante con il presidio ospedaliero.

Presso lo Zucchi Wellness Clinic, in accordo con la normativa vigente, vengono erogate prestazioni ambulatoriali non a carico del SSN.

Nel 2021 è stato inaugurato, a Monza in via Appiani 17, il nuovo presidio ambulatoriale autorizzato e nel 2023 è stato aperto un Poliambulatorio di Medicina Sportiva, ZucchiSport Center dove vengono rilasciati certificati di idoneità agonistica e non agonistica per tutti gli sport e le discipline.

Sul sito web, sono disponibili e consultabili le Carte dei Servizi dedicate.

Politica Aziendale

La **Direzione degli Istituti Clinici Zucchi** è fermamente convinta che il continuo miglioramento dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Clienti, salute e sicurezza per tutte le parti interessate e pertanto il successo dell'azienda. La responsabilità di gestione riguarda l'intera organizzazione aziendale dalla Direzione sino ad ogni singolo operatore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze.

In un'ottica di parità di genere gli Istituti Clinici Zucchi valorizzano e tutelano la diversità e le pari opportunità sul luogo di lavoro inserendo i requisiti ai sensi del UNI/PdR 125:2022 nel Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Sicurezza, parità di genere), misurando gli stati di avanzamento dei risultati attraverso la predisposizione di specifici KPI di cui rendono conto nei documenti del sistema di gestione, attraverso il quale mantengono e verificano le azioni pianificate.

Tutta l'organizzazione e l'attività sanitaria degli Istituti Clinici Zucchi poggiano sulla volontà di **porre il Cliente al centro dei propri servizi sanitari**, in coerenza con i principi di eguaglianza, imparzialità, protezione dei soggetti vulnerabili, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Gli obiettivi fondamentali sono:

- *La completa soddisfazione del Cliente*
- *La salute e sicurezza di tutte le parti interessate*

L'obiettivo principale della Direzione è quello di salvaguardare la sicurezza dei propri dipendenti e dei Clienti, mediante l'applicazione delle norme nazionali ed internazionali rivolte al contenimento del rischio di infezione, che ha condotto all'approvazione del Piano Pandemico Aziendale.

Gli Istituti Clinici Zucchi erogano prestazioni sanitarie a 5 diversi livelli assistenziali:



Il livello di ricovero



Il livello ambulatoriale



Il pronto soccorso (Presidio di Monza)



La residenzialità psichiatrica (Presidio di Carate Brianza)



L'assistenza domiciliare

Gli Istituti Clinici Zucchi si impegnano a tenere conto dei bisogni dei Clienti, a garantirne il soddisfacimento, a conoscere le loro aspettative in modo attivo, cioè di propria iniziativa, e a valutarle adeguatamente per predisporre gli strumenti migliori per raggiungere il duplice obiettivo di risolvere i problemi gestionali e di raggiungere i propri fini istituzionali.

Per la messa in pratica di questi principi ispiratori la Direzione ha stabilito alcuni obiettivi di carattere generale sui quali gli Istituti Clinici sono impegnati:

- *Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione del Cliente ed alla sua soddisfazione, alla salute e sicurezza del personale, del Cliente e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, alla consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici (parti interessate) dall'attività;*
- *Fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui Clienti;*
- *Assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza - tempestività - efficacia - sistematicità e continuità, richieste dallo stato del Cliente;*
- *Rendere più efficiente ed efficace la gestione delle risorse umane e tecnologiche necessarie;*
- *Garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, privacy, diritto di scelta e partecipazione;*
- *Identificare i soggetti che abbisognano di speciale attenzione e che rientrano nel programma di protezione implementato presso l'azienda; tali soggetti sono: i bambini, i disabili, gli anziani, i malati comatosi, i malati psichiatrici, i malati terminali, gli embrioni;*
- *Ridurre le barriere fisiche, linguistiche e culturali che possono interpersi tra il Cliente (interno ed esterno) e l'organizzazione interna.*
- *valorizzare e tutelare la diversità e le pari opportunità sul luogo di lavoro definendo un piano di azione per la sua attuazione.*

Il raggiungimento degli obiettivi viene periodicamente verificato dalla Direzione che concerta con l'organizzazione ed attiva i necessari provvedimenti correttivi e preventivi. In questo contesto la Direzione considera essenziale:

- *Creare e mantenere un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Salute e Sicurezza ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018, avvalorato da Certificazione;*
- *Implementare e mantenere il sistema di valutazione delle aziende sanitarie accreditate secondo i requisiti dell'Autovalutazione Aziende introdotti dalla Direzione Generale Sanità della Regione Lombardia;*
- *Garantire l'applicazione degli Obiettivi Internazionali per la Sicurezza del Paziente (OMS);*
- *Agire nel rispetto di tutte le leggi nazionali e dei regolamenti locali vigenti, adottando tutte le misure di prevenzione necessarie nelle specifiche attività e aggiornandole secondo il progresso tecnico e l'esperienza acquisita;*
- *Contenere i rischi di impresa connessi alla gestione della sicurezza ai sensi dell'art. 30 del d.Lgs.vo 81/2008;*
- *Accertare gli effetti delle proprie attività sulla salute e la sicurezza, mediante l'analisi e valutazione dei rischi nelle mansioni, nell'uso di attrezzature e di sostanze pericolose con il coinvolgimento e la consultazione di tutti gli operatori, anche attraverso*

i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS):

- *Impostare un modello gestionale comprensivo della parità ai sensi del UNI/PdR 125:2022, che garantisca nel tempo il mantenimento dei requisiti definiti ed attuati, misurando gli stati di avanzamento dei risultati attraverso la predisposizione di specifici KPI di cui rendono conto nei documenti del sistema di gestione, attraverso il quale mantengono e verificano le azioni pianificate;*
- *Attribuire compiti e responsabilità in ambito Gestionale;*
- *Effettuare un sistematico monitoraggio delle attività svolte e dei risultati ottenuti per ridurre costantemente le possibili carenze;*
- *Registrare le attività inerenti al Sistema di Gestione (Non Conformità, Near Miss, eventi formativi, indicatori, ecc.);*
- *Garantire la sicurezza delle cure e della persona assistita ai sensi della legge n. 24 del 08/03/17;*
- *Porre la massima attenzione alla comunicazione interna ed esterna ed alle informazioni di ritorno provenienti dalle parti interessate;*
- *Incoraggiare la conoscenza, la capacità e l'entusiasmo del personale nell'applicazione del sistema di gestione nell'ottica del Miglioramento Continuo;*
- *Coinvolgere le parti interessate nella definizione concreta degli Obiettivi e nell'attuazione dei Programmi di Miglioramento, fornendo loro tutti gli strumenti e le conoscenze affinché operino secondo le disposizioni e le procedure di sistema;*
- *Promuovere l'informazione, la formazione e l'addestramento in relazione alla propria attività ed alla presente politica tra le parti interessate per favorire l'instaurarsi dello spirito di squadra, della capacità del "lavoro di gruppo".*

Gli obiettivi strategici sopra indicati devono essere tradotti in obiettivi a breve e medio termine, per quanto possibile quantificati, particolarmente in occasione dei periodici riesami del Sistema Integrato.

La Direzione ha la responsabilità di assicurare e sostenere l'attuazione della presente politica, assumendone la leadership. A tale scopo deve promuovere, tra l'altro, le necessarie iniziative di diffusione, sensibilizzazione e formazione. Ogni responsabile di Unità Organizzativa risponde relativamente al conseguimento degli obiettivi stabiliti, nell'ambito delle proprie competenze. Ogni problema che non possa essere risolto a livello dell'Unità Organizzativa responsabile dovrà essere riportato alla Direzione.

La Politica Aziendale è diffusa a tutti i dipendenti, tramite il sistema gestionale informatizzato (SW QUALIBUS).



Codice Etico

L'importanza attualmente rivestita dal tema dell'etica d'impresa è comprovata dalla crescente adozione di Codici Etici aziendali.

In Italia il Codice Etico è stato introdotto con il D. Lgs. 231 del 8 giugno 2001, che ha inteso adeguare la normativa interna in materia di responsabilità delle persone giuridiche ad alcune convenzioni internazionali cui l'Italia aveva già da tempo aderito.

Come nell'accezione tradizionale, il Codice Etico del Gruppo San Donato recepito dagli Istituti Clinici Zucchi, rappresenta un fondamentale strumento per l'esternalizzazione dei principi che ispirano l'attività d'impresa, costituendo un documento nel quale vengono ufficialmente definiti i valori a cui deve uniformarsi il comportamento dei soggetti che in essi interagiscono.

Il Codice Etico è uno strumento indispensabile al fine di:

- *Garantire un'equa ed efficace gestione delle transazioni e delle relazioni umane;*
- *Sostenere la reputazione dell'Istituto;*
- *Creare fiducia verso l'esterno.*

La predisposizione del Codice Etico ha, come presupposto, l'introduzione di un Modello Organizzativo, atto a perseguire fundamentalmente due finalità:

- *Impedire o ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge;*
- *Incentivare la migliore qualità delle attività svolte dall'Istituto, tramite i propri collaboratori, in considerazione dei valori espressamente individuati.*



Modello Organizzativo

Il D.Lgs. 231/2001, recante la **“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”** ha introdotto la disciplina delle responsabilità delle persone giuridiche (società ed Enti) per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato commessi nell’interesse o a vantaggio delle stesse; tale responsabilità si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto. La responsabilità dell’ente/società è prevista per gli illeciti commessi sia dai soggetti in posizione apicale, sia dai soggetti in posizione subordinata.

Per prevenire i reati previsti dal D.Lgs. 231/01, gli Istituti Clinici Zucchi si sono dotati di un **Modello Organizzativo**, formalizzato con un documento in cui sono definite le procedure da seguire nello svolgimento delle attività, in maniera tale da rispettare i valori ed i principi enunciati nel Codice Etico.

Il modello di organizzazione e gestione dell’Istituti Clinici Zucchi:

- *Individua le proprie attività, nel cui ambito possono essere commessi gli illeciti;*
- *Prevede specifiche procedure per l’attuazione delle decisioni prese in relazione ai reati da prevenire;*
- *Prevede la programmazione dell’attività formativa finalizzata a diffondere le procedure indicate nel modello;*
- *Prevede le modalità di individuazione e gestione delle risorse finanziarie destinate alle attività nel cui ambito potrebbero essere commessi gli illeciti.*

Gli Istituti Clinici Zucchi si attivano anche per vigilare sul funzionamento e sull’osservanza del modello di organizzazione e gestione, attraverso un proprio organismo, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, al fine di assicurare la conoscenza dei principi espressi dal Codice Etico e di rendere noto il proprio modello organizzativo, oltre ad attuarne una distribuzione capillare e a organizzare incontri.

Il Codice Etico ed il Modello Organizzativo sono diffusi a tutti i dipendenti anche tramite il sistema gestionale informatizzato (SW QUALIBUS) e sono visionabili da tutti i Clienti nel sito grupposandonato.it

Quadro Normativo

PREMESSA

Il dibattito ed il processo di riforma della Sanità, ha portato alla introduzione di regole nei rapporti tra cittadini e fornitori di servizi al pubblico, con il fine di migliorarne le relazioni anche attraverso l'istituzione di appositi uffici per le relazioni con il pubblico.

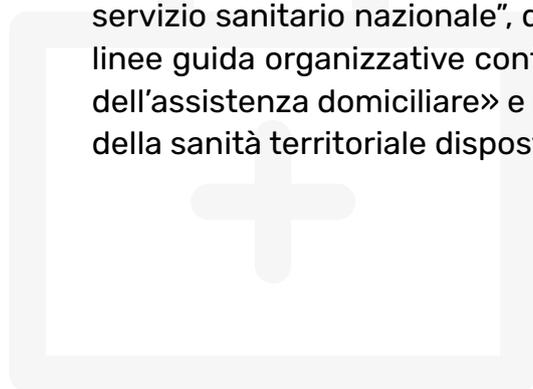
La necessità di una **maggior tutela delle esigenze dei cittadini**, nei riguardi dei soggetti erogatori di servizi pubblici, ha determinato l'emanazione del decreto sui "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici".

Sono considerati servizi pubblici quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona alla salute, all'assistenza, all'istruzione, ecc., quindi diritti che sono tutelati dalla Costituzione. Al fine di fornire delle indicazioni generali per chi è interessato ad un eventuale approfondimento normativo, elenchiamo di seguito i riferimenti delle leggi che nel corso di questi vent'anni hanno permesso un più fattivo rapporto tra aziende sanitarie e cittadino Cliente.

ANALISI NORMATIVA

| | |
|---------------------------|--|
| Legge 241/90 | La normativa si pone come obiettivo il raggiungimento di migliori relazioni tra utente e struttura sanitaria. |
| D.Lgs. 502/92 | Questo decreto, attuativo della riforma sanitaria, introduce alcuni aspetti fondamentali nella gestione delle aziende sanitarie, come l'individuazione di fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, la necessità di definire i requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi minimi per le strutture sanitarie, i concetti di verifica e revisione della qualità. |
| D.Lgs. 29/93 | Istituisce gli uffici per le relazioni con il pubblico (confermato dalla Legge n. 150 del 7 giugno 2000; il D.Lgs. 29/93 è stato successivamente abrogato dal D.Lgs. 165/2001). |
| DPCM 11/10/94 | Fissa i principi per l'istituzione degli uffici per le relazioni con il pubblico. |
| DPCM 19/5/95 | Viene emanato lo schema di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari. |
| DPR 14/1/97 | Contiene le disposizioni relative all'istituzione nelle strutture sanitarie di un sistema qualità secondo i principi delle norme ISO 9000. |
| DGR 38133/98 | Richiede la redazione della Carta dei Servizi in conformità alle indicazioni regionali e la diffusione dei suoi contenuti all'esterno dell'azienda; inoltre sollecita il coinvolgimento degli operatori nella predisposizione ed aggiornamento della Carta dei Servizi. |
| D.Lgs. 196/03 | Codice in materia di protezione dei dati personali. |
| Regolamento (UE) 2016/679 | Relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati)". |
| DDG 4890/04 | Aggiorna il sistema di valutazione delle strutture sanitarie secondo standard internazionali Joint Commission che prevedono anche una corretta comunicazione con i clienti mediante strumenti quali la Carta dei Servizi. |

- D.Lgs. 231/01 Introduce nell'ordinamento italiano il principio della responsabilità dell'Ente per alcuni reati commessi dai dipendenti e da altri soggetti.
- D.Lgs. 81/08 Fissa i principi ispiratori in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
- Delibera X/3652 Determinazioni relative al "Programma Integrato di Miglioramento dell'Organizzazione (P.I.M.O.)" di Regione Lombardia.
- L.R. 23/15 Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33.
- Legge n. 24/17 Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie.
- Legge n. 219/17 Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento.
- DGR 6551/17 Riordino della rete di offerta e modalità di presa in carico dei pazienti cronici e/o fragili in attuazione dell'art. 9 della legge regionale n. 33/2009
- Delibera XI/3528 Seduta del 05/08/2020 Indicazioni per l'attivazione dei servizi sanitari erogabili a distanza (televisita)
- D.Lgs. 101/20 Attuazione della direttiva 2013/59/Euratom, che stabilisce norme fondamentali di sicurezza relative alla protezione contro i pericoli derivanti dall'esposizione alle radiazioni ionizzanti, e che abroga le direttive 89/618/Euratom, 90/641/Euratom, 96/29/Euratom, 97/43/Euratom e 2003/122/Euratom e riordino della normativa di settore in attuazione dell'articolo 20, comma 1, lettera a), della legge 4 ottobre 2019, n. 117.
- Delibera XI / 6867 Determinazioni in ordine all'assistenza domiciliare integrata in attuazione dell'intesa del 4 agosto 2021 di approvazione dei requisiti di esercizio e accreditamento dell'ADI, nell'ambito della cornice programmatica costituita dalla missione 6 del PNRR, dal DM 77 del 23 maggio 2022 recante "Modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel servizio sanitario nazionale", dal DM 29 aprile 2022 di approvazione delle linee guida organizzative contenenti il «modello digitale per l'attuazione dell'assistenza domiciliare» e nel più generale quadro del potenziamento della sanità territoriale disposto con L.R. 22/2021.



Tutela e Partecipazione

TUTELA E PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITÀ DEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione si realizzano attraverso:

- *Un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso*
- *La rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute*
- *Il controllo della qualità percepita*
- *La definizione di progetti per garantire la costante ricerca di adeguatezza, delle strutture e delle prestazioni, alle esigenze del Cliente*

Istituzionalmente si occupa di questi aspetti l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, organismo istituito dal D.Lgs. 3 febbraio 1993 n. 29 (confermato dalla Legge n. 150 del 7 giugno 2000 e successivamente abrogato dal D.Lgs. 165/2001) con il compito di curare:

- *La trasparenza dell'attività amministrativa*
- *La corretta informazione di base sui servizi erogati dall'Istituto*
- *La rilevazione sistematica del livello di soddisfazione del Cliente*
- *La valutazione delle attività degli Istituti in relazione agli standard di qualità descritti nella Carta dei Servizi*
- *L'effettuazione di proposte alla Direzione sui possibili miglioramenti dei servizi erogati dagli Istituti*
- *La raccolta dei reclami e la soluzione dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione del Cliente*

L'URP, in altre parole, è un organismo istituito con la finalità di evitare che si creino ulteriori ostacoli a chi già sta vivendo in una situazione di disagio. Alcune attività, in particolare quelle relative alla gestione dei reclami, vengono garantite e attuate secondo le modalità definite nel Regolamento di Pubblica Tutela degli Istituti Clinici Zucchi e puntualizzate nelle procedure integrate nel sistema qualità.

Una particolare modalità di tutela delle persone consiste nella promozione, da parte dell'Azienda, di periodiche azioni di "controllo qualità": mediante l'utilizzo di strumenti, specificamente predisposti, vengono raccolti i pareri di quanti sono interessati al livello qualitativo delle prestazioni erogate dagli Istituti Clinici Zucchi: Clienti, Familiari e Caregiver, Enti esterni, Personale degli Istituti.

I risultati di tali sondaggi vengono periodicamente pubblicati in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale.

Tra gli aspetti oggetto di particolare attenzione si identificano i seguenti:

- *L'adeguatezza dell'assistenza*
- *L'adeguatezza dei rapporti con il personale*
- *Le necessità del Cliente alla dimissione*
- *L'attivazione delle dimissioni protette*
- *L'eventuale attivazione del Servizio di Assistenza Sociale*
- *Le condizioni igieniche*
- *La qualità del vitto*
- *Il comfort alberghiero*
- *L'adeguatezza delle informazioni fornite*
- *L'organizzazione degli Istituti*

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA DEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

1. Gli Istituti Clinici Zucchi, in coerenza col dettato costituzionale, ritengono che la salute della persona nel rispetto della sua dignità umana sia il primo diritto da tutelare, e che quindi la Tutela dei diritti del cittadino utente debba essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come ricerca della migliore qualità possibile rispetto ai servizi erogati, sia dal punto di vista degli aspetti tecnico-professionali che degli aspetti relazionali e di comfort ambientale. Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo il personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo al fine di conseguire:
 - *Risultati globalmente soddisfacenti*
 - *La soluzione immediata di problemi o disagi recati al singolo utente, specie nei casi da lui stesso reclamati e obiettivamente lesivi di suoi diritti*
 - *Il miglioramento delle carenze riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni*
2. La verifica dei risultati è costante e viene svolta mediante opportune modalità e strumenti che coinvolgono tutti i soggetti interessati:
 - *Gli utenti (questionario di gradimento; scheda di segnalazione di disservizi, scheda di reclamo)*
 - *Il personale operante negli Istituti Clinici Zucchi (strumenti specifici di monitoraggio dei processi lavorativi, di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale)*
3. Gli organismi degli Istituti Clinici Zucchi preposti allo svolgimento di tali attività, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, sono:
 - *il **Sistema di Gestione Qualità**, che valuta complessivamente gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per proporre, in sintonia con le Direzioni, interventi migliorativi promuovendo iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità clinica e tecnico-professionale, oltre che al miglioramento complessivo del servizio all'utente*

- ***l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che si occupa di tutti gli aspetti relativi a chi si rivolge agli Istituti Clinici Zucchi, fornendo le informazioni di base sui servizi erogati e le modalità di accesso, verificando il livello di gradimento rispetto a quanto hanno ricevuto, attivando la procedura di gestione dei reclami degli utenti, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia delle segnalazioni ricevute.***
4. La Tutela del singolo cittadino rispetto a disservizi o torti subiti ed espressi mediante segnalazione o reclamo è di competenza dell'URP che provvede secondo le necessità poste dal caso: istruttoria, risposta scritta rispetto ai procedimenti adottati. La segnalazione di disfunzioni rilevate dall'utenza può essere esposta oralmente o telefonicamente all'URP; per ogni segnalazione ricevuta il personale dell'URP redige apposito verbale e, se necessario, procede agli accertamenti e provvedimenti del caso. I reclami vengono esposti per iscritto all'URP e firmati. L'URP procede d'ufficio ad effettuare gli accertamenti del caso e fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, comunicando le soluzioni adottate.
 5. Gli utenti degli Istituti Clinici Zucchi possono esprimere la propria opinione sui servizi ricevuti mediante la compilazione del questionario di gradimento fornito in reparto o in ambulatorio ed imbucato in apposita cassetta. Il questionario è anonimo e viene visto esclusivamente dal personale dell'URP.
 6. L'URP provvede periodicamente a pubblicare i risultati della propria attività mediante relazione alla Direzione degli Istituti Clinici Zucchi ed al responsabile dell'Ufficio Qualità. Nell'ambito delle valutazioni di propria competenza provvede a fornire agli stessi proposte per il miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate.



SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE INTERNO

All'interno degli Istituti Clinici Zucchi è presente il **Servizio Sociale Professionale Ospedaliero**. Il servizio è attualmente composto da due Assistenti Sociali e ha come obiettivo generale l'assistenza ai familiari dei Clienti o ai Clienti stessi per fronteggiare le eventuali problematiche sociali derivanti dalla condizione sanitaria dell'ospite.

L'**Assistente Sociale** svolge colloqui con i Clienti, i parenti o **Amministratori di Sostegno/Tutori** e con gli operatori dei Servizi territoriali coinvolti.

Tra le attività svolte:

- *Approfondimento della conoscenza dei Clienti e delle loro famiglie, con colloqui informativi rispetto alla tipologia della nostra struttura e della normativa vigente;*
- *Eventuale ricerca di strutture adeguate ad accogliere i Clienti in dimissione nel caso la famiglia non fosse in grado di individuarla;*
- *Informazioni per le pratiche previdenziali e per la procedura di nomina di Amministratore di Sostegno*
- *Valutazione e definizione del progetto di aiuto a seconda delle necessità del Cliente-nucleo familiare;*

Referente del Percorso Dimissioni Protette: le attività del Servizio Sociale sono destinate alle persone ricoverate presso gli Istituti Clinici Zucchi, con particolare attenzione ai pazienti che necessitano di Dimissioni Protette, di cui il Servizio Sociale è referente.

I Clienti/familiari che avessero necessità di rivolgersi al Servizio Sociale, lo possono fare con le seguenti modalità:

- Il Cliente o il familiare che volesse richiedere un colloquio dovrà rivolgersi al medico referente della Unità Operativa in cui è ricoverata la Persona per valutare con lo stesso la necessità di un incontro con l'Assistente Sociale.
- Ricevuta la segnalazione dal medico l'Assistente Sociale contatterà l'utente e/o il familiare per fissare un colloquio.

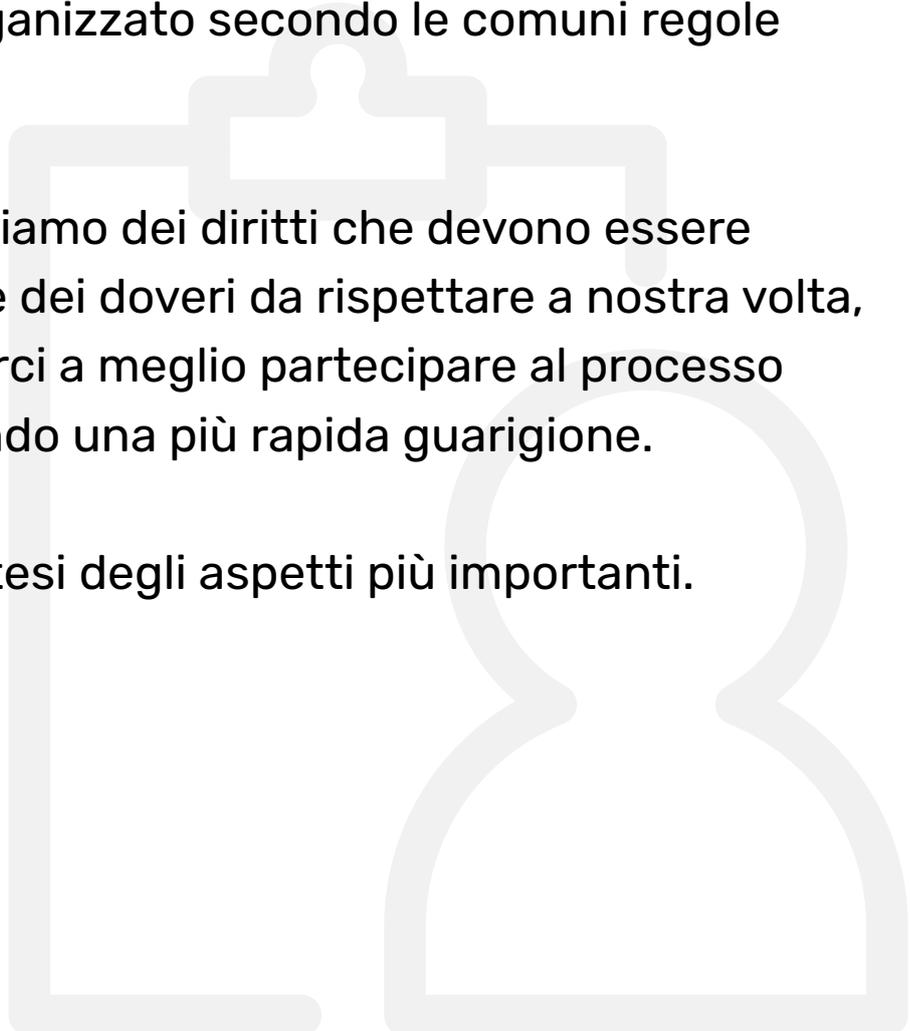
Il Servizio di Assistenza Sociale è aperto nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 (su appuntamento). Per chiedere informazioni è possibile anche scrivere all'indirizzo assistentesociale.cb@grupposandonato.it

DIRITTI E DOVERI DEL MALATO NEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

In certe situazioni di bisogno e di dipendenza dalle cure altrui, come durante la degenza, dobbiamo pensare che siamo delle persone che stanno vivendo in un particolare contesto sociale, organizzato secondo le comuni regole del vivere civile.

Ciò significa che abbiamo dei diritti che devono essere rispettati, come pure dei doveri da rispettare a nostra volta, e tutto ciò può aiutarci a meglio partecipare al processo terapeutico, facilitando una più rapida guarigione.

Proponiamo una sintesi degli aspetti più importanti.



I DIRITTI

Sono regolamentati in particolare dalla seguente normativa: L.R. n. 16 del 8/5/87, L.R. n. 48 del 16/9/88, DPR 28/11/90 n. 384, D.Lgs. n. 502 del 30/12/92, DPCM n. 64 19/5/95, Legge n. 24 del 8/03/17, Legge n. 219 del 22/12/17.

Riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- *L'informazione comprensibile e completa su tutto quanto riguarda lo stato di salute, le scelte terapeutiche, le loro possibili alternative*
- *Il rispetto della dignità umana (adeguatezza degli ambienti e del rapporto con le persone con cui il Malato entra in contatto), dei diritti fondamentali della Persona, dell'età, della nazionalità e della condizione di salute*

In particolare, la Persona Assistita ha diritto:

1. Ad ottenere una informazione chiara e comprensibile ed esauriente su tutti i propri diritti, sulle "regole" che è tenuto a rispettare durante il suo soggiorno negli Istituti Clinici Zucchi, sulle modalità di erogazione delle prestazioni. In particolare ha diritto di essere informato sulle indagini cliniche, i trattamenti farmacologici e gli interventi chirurgici cui verrà sottoposto, con segnalazione di eventuali rischi e possibili alternative.
2. Ad acconsentire o rifiutare le prestazioni prima di esservi sottoposto, avendo garantito quanto espresso nelle Disposizioni Anticipate di Trattamento (D.A.T. - Legge 219/17)
3. Sia al segreto professionale, sia alla massima riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute, gli accertamenti e i trattamenti ricevuti.
4. Ad essere curato con premura e attenzione, ricevendo un comportamento rispettoso, cortese e professionale da parte degli operatori che favorisca un rapporto reciproco di fiducia e collaborazione.
5. A conoscere il nome del medico e del personale sanitario con cui viene in contatto.
6. Ad ottenere un'adeguata valutazione e controllo del dolore.
7. Ad avere la presenza continua di un familiare se il Degente è in età dello sviluppo e di età superiore a 65 anni o grave e non autonomo.
8. Di rifiutare le cure proposte e di chiedere di essere dimesso.
9. Di inoltrare osservazioni, elogi e proporre reclami, tramite gli Enti a ciò preposti (Ufficio delle Relazioni col Pubblico, Ufficio di Pubblica Tutela, Difensore Regionale) e ottenere una sollecita risposta.
10. A praticare o diritto a ricevere il proprio culto religioso.
11. Ad accedere al Servizio Sociale Aziendale.

I DOVERI

Derivano dal fatto che durante il periodo di degenza ci troviamo a vivere in una comunità di persone, e quindi ci sono necessariamente delle “regole”, perché tutto possa funzionare nel modo migliore. Se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti. In particolare chiunque sia presente negli Istituti Clinici Zucchi ha il dovere di:

1. Avere un comportamento responsabile e civile nel rispetto delle persone e delle cose: dei ricoverati, del personale, degli ambienti.
2. Agevolare il lavoro del personale sanitario in tutte le attività che riguardano la diagnosi, la terapia, il soggiorno proprio e degli altri ricoverati. anche al fine di evitare eventuali errori.
3. Collaborare con il personale sanitario quando si rendano necessarie misure specifiche utili ad impedire e/o contenere la diffusione delle infezioni in ospedale.
4. Rispettare la tranquillità degli altri ricoverati, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
5. Informare i familiari di rispettare gli orari di visita previsti, badando che in tali occasioni non si arrechi disturbo agli altri ricoverati. Le procedure aziendali prevedono orari di visita **definiti**, divieto d'ingresso ai minori di 12 anni e limitazione di un visitatore per paziente in camera di degenza. Eventuali eccezioni devono essere concordate con il Coordinatore Infermieristico e **subordinate al parere** dalla Direzione Sanitaria.
6. Non portare dall'esterno, alle persone assistite, alimenti non confezionati da consumare in ospedale.
7. Non fumare all'interno dell'ospedale.
8. E' vietato effettuare riprese video, fotografiche e registrazioni audio senza preventiva autorizzazione della Direzione.

RICONOSCIMENTO **BOLLINI ROSA** 2024-2025



Gli Istituti Clinici Zucchi sono tra le 82 strutture ospedaliere lombarde, su 367 strutture ospedaliere riconosciute in tutta Italia, a far parte degli Ospedali che a livello nazionale hanno un riconoscimento biennale attribuito agli ospedali italiani da Fondazione Onda, l'Osservatorio nazionale sulla salute della donna e di genere, che offrono servizi dedicati alla prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie femminili ma anche quelle patologie che riguardano trasversalmente uomini e donne, per cui vengono realizzati percorsi e servizi in ottica di genere.

Gli ospedali che sono in possesso di determinati requisiti, relativi all'offerta di servizi in ottica di genere, vengono premiati da Fondazione Onda con 1, 2 o 3 bollini secondo i criteri di:

- presenza di specialità cliniche che trattano problematiche di salute tipicamente femminili e trasversali ai due generi che necessitano di percorsi differenziati;
- tipologia e appropriatezza dei percorsi diagnostico-terapeutici e servizi clinico-assistenziali in ottica multidisciplinare gender-oriented;
- offerta di servizi relativi all'accoglienza delle utenti alla degenza della donna a supporto dei percorsi diagnostico-terapeutici (volontari, mediazione culturale e assistenza sociale);
- livello di preparazione dell'ospedale per la gestione di vittime di violenza fisica e verbale.

Sul sito www.bollinirosa.it, interamente dedicato all'iniziativa e alle attività correlate, gli utenti possono esprimere il proprio gradimento sui servizi offerti.

PROCEDURE DI EMERGENZA

Alla scoperta di incendio/fumo il visitatore dovrà:

- Avvertire immediatamente il personale presente nel reparto/servizio;
- Evacuare i locali, seguendo le istruzioni impartite dal personale preposto, contraddistinto dal pittogramma sul cartellino identificativo, o in assenza di istruzioni, seguendo il percorso di fuga indicato dall'apposita segnaletica verde, fino a raggiungere l'esterno degli Istituti Clinici.

Durante l'evacuazione:

- Non correre.
- Non usare gli ascensori.
- Non attardarsi a raccogliere effetti personali e non portarsi a seguito oggetti ingombranti o pericolosi.
- Non tornare per nessun motivo verso il luogo evacuato.
- Non sostare nei punti di transito e non ostruire le vie di accesso.
- In presenza di fumo o di fiamme coprirsi la bocca e il naso con fazzoletti o panni umidi.
- Respirare con il volto verso il suolo.
- In presenza di calore proteggersi il capo con indumenti di lana o cotone, possibilmente bagnati, evitando tessuti di origine sintetica.

Si ricorda che, l'invito ad uscire dal perimetro degli Istituti è dato per facilitare le manovre di intervento delle squadre di soccorso.

I dipendenti degli Istituti Clinici Zucchi sono stati opportunamente formati in conformità al D.M. 3 settembre 2021, ovvero hanno partecipato al corso di formazione *"addetti alla gestione dell'emergenza incendio in attività a rischio elevato (16 ore)"* con obbligo dell'ottenimento dell'idoneità tecnica presso i Vigili del Fuoco (VVF) e aggiornamento almeno quinquennale.

Sono state opportunamente identificate le squadre di emergenza e gli addetti sono facilmente riconoscibili da apposito badge.



NUMERO DI EMERGENZA INTERNO

A Monza: 039.8383626

A Carate Brianza: 0362.986.800



A medical-themed background featuring two stethoscopes, a pen, and a clipboard on a dark surface. One stethoscope is in the foreground, and another is in the background. A pen and a clipboard are also visible.

SEZIONE B

Struttura Organizzativa

Gli Istituti Clinici Zucchi sono un'Azienda Ospedaliera di diritto privato accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, con Presidi a Monza, Carate Brianza ed a Brugherio.

Presidio Ospedaliero di Monza

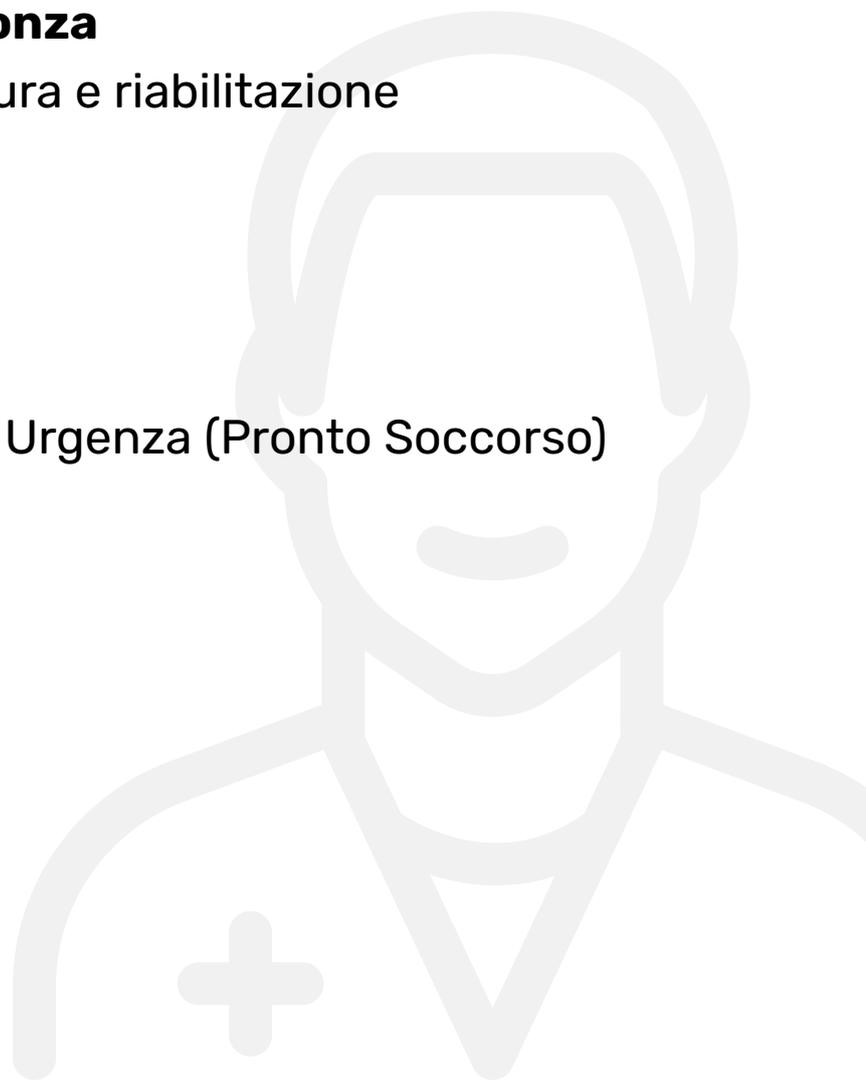
Eroga attività di diagnosi, cura e riabilitazione

1. in regime di Ricovero

- ordinario
- diurno

2. in regime Ambulatoriale

3. in regime di Emergenza / Urgenza (Pronto Soccorso)



Presidio Ospedaliero di Carate Brianza

Eroga attività di diagnosi, cura e riabilitazione

1. in regime di Ricovero

- ordinario
- diurno

2. in regime Ambulatoriale

3. in regime di erogazione Domiciliare

- Cure Domiciliari (in precedenza chiamate A.D.I.)
- Cure Palliative Domiciliari
- Prestazioni Domiciliari in Regime di Solvenza **GSD**

A CASA TUA

4. in regime Residenziale

- Comunità Riabilitativa ad Alta Assistenza Psichiatrica – C.R.A.
- Comunità Protetta ad Alta Assistenza Psichiatrica – C.P.A.
- Cure Palliative - Hospice

Poliambulatorio di Brugherio

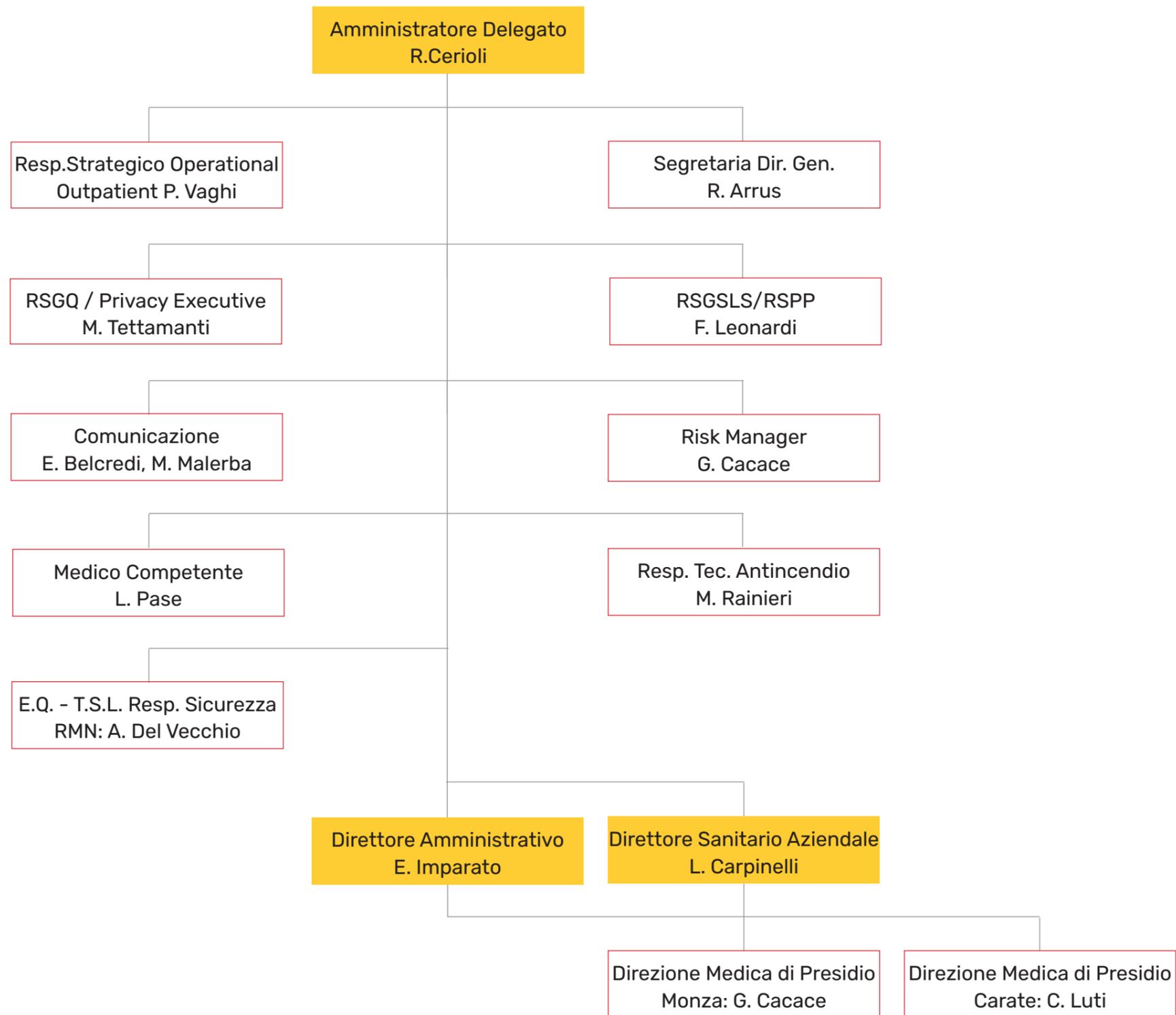
Eroga attività di diagnosi e cura

- in regime Ambulatoriale

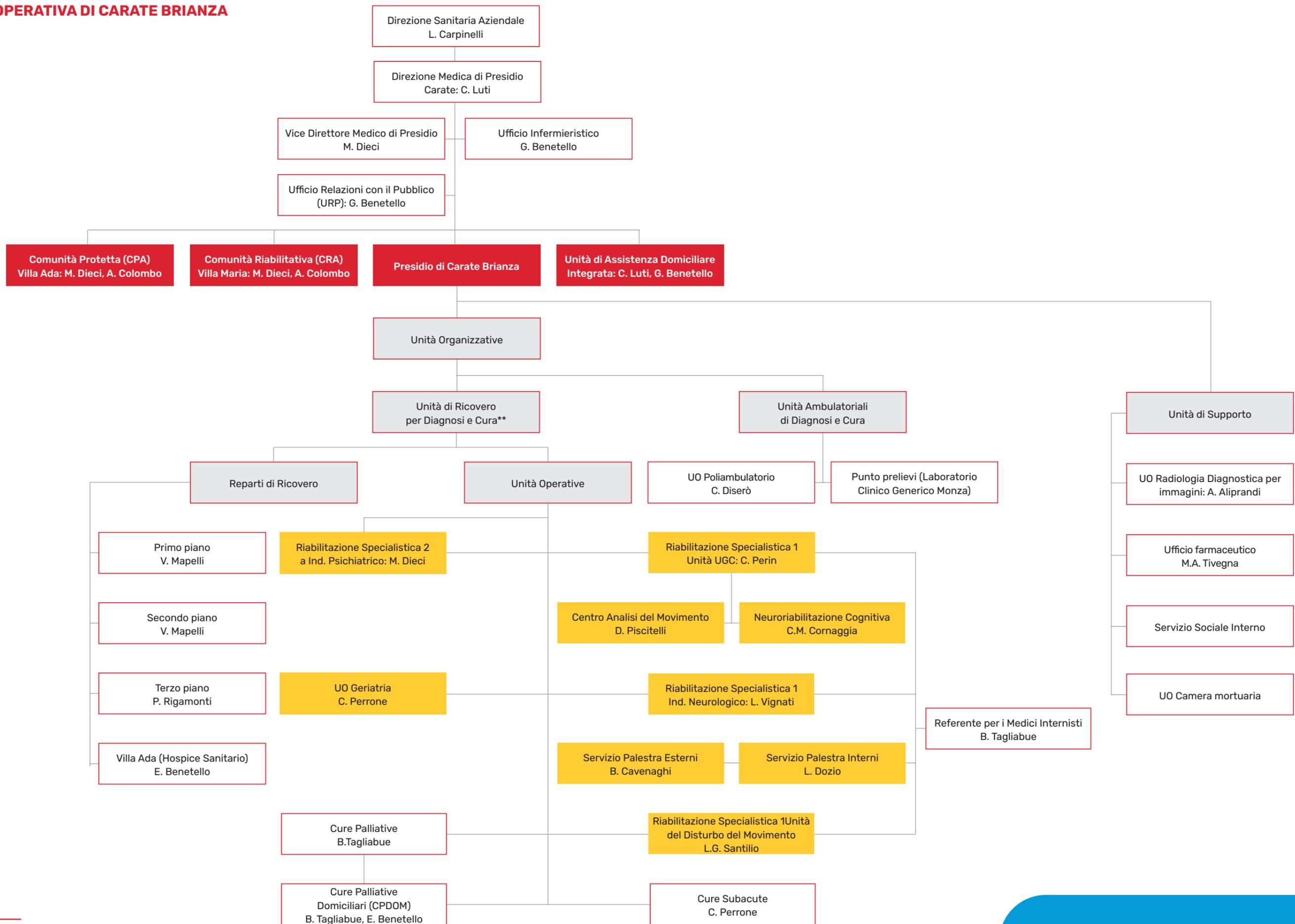
PERSONALE DEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI AL 31.12.2022

| | |
|--|--------------|
| Dirigenti | 3 |
| Medici, Odontoiatri, Psicologi e Biologi | 287 |
| Personale infermieristico, tecnico ed ausiliario | 524 |
| Impiegati | 149 |
| Operai | 39 |
| Totale personale | 1.002 |

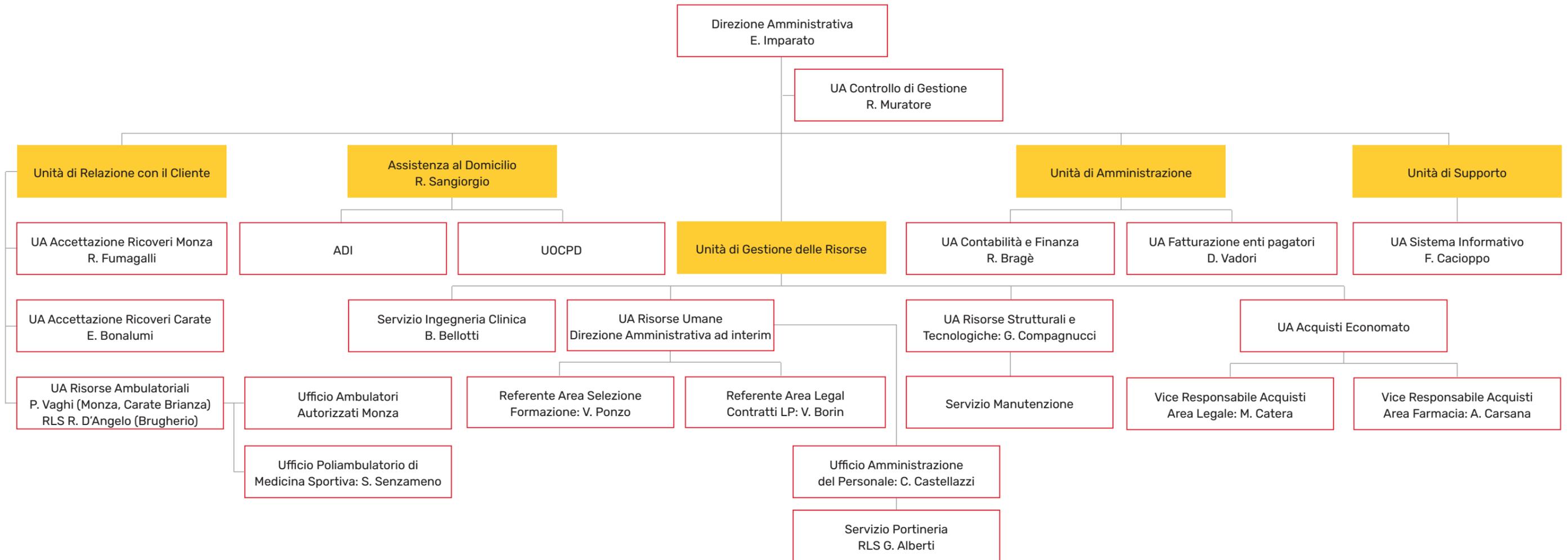
ORGANIZZAZIONE DELLA DIREZIONE



SEDE OPERATIVA DI CARATE BRIANZA



UNITÀ ORGANIZZATIVE AMMINISTRATIVE



Tipologia dei servizi erogati

Gli Istituti Clinici Zucchi erogano prestazioni sanitarie a **5 diversi livelli assistenziali**, che sono sinteticamente descritti qui di seguito.

Per maggiori approfondimenti sono consultabili i pieghevoli informativi *Guida al ricovero* e *Guida alle prestazioni ambulatoriali e di laboratorio*.

LIVELLO DI ASSISTENZA 1: RICOVERO

A seguito delle delibere di **Regione Lombardia**, il livello di assistenza ricovero comprende la Macroattività ad elevata Complessità Assistenziale (MAC), le Cure Subacute e la Chirurgia a Bassa Intensità Chirurgica (BIC). Sia presso il Presidio di Monza che presso il Presidio di Carate Brianza sono presenti Unità Organizzative di ricovero e cura, sia per acuti che di tipo riabilitativo; tutte accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) per la totalità dei loro posti letto.

| Presidio | Dipartimenti | Unità Organizzative | Numero posti letto per ricovero ordinario | Numero posti letto per ricovero diurno | Posti Tecnici | Totale del numero dei posti | |
|----------|---|--|---|--|---------------|-----------------------------|------------|
| Monza | Chirurgico | Chirurgia Generale | 29 | 5 | - | 34 | |
| | | Ortopedia e Traumatologia | 27 | 2 | - | 29 | |
| | | Otorinolaringoiatria | 6 | 2 | - | 8 | |
| | | Oculistica | 1 | 3 | - | 4 | |
| | | Ginecologia e Ostetricia con attività di Procreazione Medicalmente Assistita | 5 | 10 | - | 15 | |
| | | BIC | - | - | 8 | 8 | |
| | Totale Dipartimento Chirurgico | | | 68 | 22 | 8 | 98 |
| | Medico Riabilitativo | Medicina Generale | 52 | 3 | - | 55 | |
| | | Riabilitazione Specialistica | 54 | - | - | 54 | |
| | | Riabilitazione di Mantenimento | 2 | - | - | 2 | |
| | | Cure Sub Acute | - | - | 16 | 16 | |
| | | MAC | - | - | 4 | 4 | |
| | Totale Dipartimento Medico Riabilitativo | | | 108 | 3 | 20 | 131 |
| | Totale Presidio di Monza | | | 176 | 25 | 28 | 229 |

| Presidio | Dipartimenti | Unità Organizzative | Numero posti letto per ricovero ordinario | Numero posti letto per ricovero diurno | Posti Tecnici | Totale del numero dei posti |
|----------------|---|---------------------------------|---|--|---------------|-----------------------------|
| Carate Brianza | Medico Riabilitativo | Geriatria | 10 | - | - | 10 |
| | | Riabilitazione Specialistica I | 108 | 2 | - | 110 |
| | | Riabilitazione Gen./Geriat | 2 | - | - | 2 |
| | | Riabilitazione Specialistica II | 28 | 2 | - | 30 |
| | | MAC | - | - | 3 | 3 |
| | Totale Dipartimento Medico Riabilitativo | | 148 | 4 | 3 | 155 |
| | | Cure Palliative | - | - | 13 | 13 |
| | | MAC | - | - | 2 | 2 |
| | Totale Presidio di Carate Brianza | | 148 | 4 | 18 | 170 |

| | | | | |
|--|------------|-----------|-----------|------------|
| TOTALE DEL NUMERO DEI POSTI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI | 324 | 29 | 46 | 399 |
|--|------------|-----------|-----------|------------|

Le Unità Organizzative sanitarie di servizio in attività, anch'esse accreditate, sono:

| Presidio | Unità Operativa |
|----------------|--|
| Monza | Poliambulatorio |
| | Radiologia - diagnostica per immagini |
| | Laboratorio Clinico Generale |
| | Blocco operatorio |
| | Anestesia rianimazione |
| | Ufficio Farmaceutico |
| Carate Brianza | Poliambulatorio |
| | Radiologia - diagnostica per immagini |
| | Ufficio farmaceutico |
| Brugherio | Poliambulatorio |
| | Radiologia - diagnostica per immagini (solo ecotomografie) |

LIVELLO DI ASSISTENZA 2: AMBULATORI (*)

Sono attivi ambulatori con specialità diverse in tutti e tre i Presidi Monza, Carate Brianza e Brugherio. Le specialità accreditate con il SSN sono indicate nella tabella seguente:

 Convenzione con SSN Sistema Sanitario  Regione Lombardia

 Temporaneamente non attiva

| Specialità | Monza | Carate Brianza | Brugherio |
|---|-------|----------------|-----------|
| Allergologia | ● | - | ● |
| Anestesia - Terapia del Dolore | ● | - | ○ |
| Cardiologia | ● | ● | ● |
| Chirurgia generale | ● | ● | ● |
| Chirurgia plastica | ● | - | - |
| Chirurgia vascolare - Angiologia | ● | ● | ● |
| Cure Palliative (sociosanitario) | - | ● | - |
| Dermosifilopatia | ● | ○ | ○ |
| Endocrinologia (include Diabetologia) | ● | ● | ● |
| Gastroenterologia-Chirurgia ed endoscopia digestiva | ● | ○ | ○ |
| Geriatria | ● | ● | - |
| Medicina Fisica Riabilitazione | ● | ● | ○ |
| Medicina Interna | ● | - | - |
| Nefrologia | ○ | - | - |
| Neurochirurgia | ○ | - | - |
| Neurologia | ● | ● | ● |
| Oculistica | ● | ● | ● |
| Odontostomatologia - Chirurgia maxillo facciale | ● | - | - |
| Oncologia | ○ | ○ | ○ |
| Ortopedia e traumatologia | ● | ● | ● |
| Ostetricia e ginecologia | ● | ● | ● |
| Otorinolaringoiatria | ● | ● | ● |
| Pneumologia | ● | ○ | ● |
| Psichiatria | ● | ● | ● |
| Urologia | ● | ● | ○ |

Alcune di queste specialità sono disponibili in telemedicina. Per verificare la presenza consultare il sito web di Gruppo San Donato o l'APP GSD.

ENTE GESTORE PAZIENTI CRONICI

Gli Istituti Clinici Zucchi sono enti gestori delle prese in carico dei Clienti cronici e fragili ai sensi della DGR 6551/2017.

Sono inoltre erogate ambulatorialmente le seguenti prestazioni:

| Area | Monza | Carate Brianza | Brugherio |
|---------------------------------------|---|---|----------------|
| Radiologia - diagnostica per immagini | Radiologia convenzionale Tomografia computerizzata Risonanza magnetica Mammografia Ecotomografia Mineralometria ossea computerizzata | Ecotomografia Radiologia convenzionale | Ecotomografia |
| Diagnostica di laboratorio | Laboratorio Clinico Generale e Punto Prelievi | Punto prelievi | Punto prelievi |

LIVELLO DI ASSISTENZA 3: PRONTO SOCCORSO

Presso il Presidio di Monza è attiva una Unità Organizzativa di Pronto Soccorso: i pazienti che afferiscono al P.S., con necessità assistenziali non erogabili presso la struttura verranno indirizzati / trasferiti ad altra Azienda Sanitaria.

Codici numerici e colore del TRIAGE (in ordine d'urgenza)

ROSSO: EMERGENZA (accesso immediato)

1

Codice assegnato ai pazienti con interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali (respiratoria, cardiaca, nervosa).

In questo caso sarà bloccata la normale attività per prepararsi a ricevere il Cliente con priorità assoluta.

ARANCIONE: URGENZA (accesso entro 15 minuti)

2

Codice assegnato a Clienti con gravi problemi, ma non in pericolo di vita. Essi necessitano di un'attenta osservazione e saranno visitati non appena risolte eventuali emergenze.

AZZURRO: URGENZA DIFFERIBILE (accesso entro 60 minuti)

3

Condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede prestazioni complesse.

VERDE: URGENZA MINORE (accesso entro 120 minuti)

4

Codice assegnato quando gli interventi possono essere rinviati dopo i casi più urgenti. In questi casi non vi è pericolo di vita o minaccia di perdita d'integrità fisica.

BIANCO: NON URGENZA (accesso entro 240 minuti)

5

Codice assegnato in situazioni non urgenti o di minima rilevanza clinica che di norma non necessitano del Pronto Soccorso e che potrebbero essere risolte dal Medico di Medicina Generale, Medico di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) e Pediatra di libera scelta. Tali prestazioni, secondo la normativa vigente, sono soggette al pagamento del ticket.

LIVELLO DI ASSISTENZA 4: RESIDENZIALITÀ PSICHIATRICA

Presso il Presidio di Carate Brianza sono accreditati con il SSN la Comunità Riabilitativa ad Alta Assistenza (CRA) psichiatrica "Villa Maria", per 20 ospiti, e la Comunità Protetta ad Alta Assistenza (CPA) psichiatrica "Villa Ada", per 20 ospiti.

LIVELLO DI ASSISTENZA 5: EROGAZIONE DOMICILIARE

Cure Domiciliari

L'Unità di Cure Domiciliari, precedentemente chiamato A.D.I., ha sede presso il Presidio di Carate Brianza. Gli Istituti Clinici Zucchi erogano assistenza domiciliare con voucher dell'A.T.S. (Agenzia di Tutela della Salute), in particolare garantiscono la continuità delle cure ospedale-territorio offrendo i percorsi assistenziali/riabilitativi che accompagnano i pazienti anche al domicilio.

Cure Palliative Domiciliari

Presso la UO Cure Palliative di Carate Brianza è accreditata la Attività di Cure Palliative Domiciliari.

GSD a casa tua

GSD A CASA TUA consente di effettuare esami o chiedere consulti a professionisti sanitari e ad altri operatori, che raggiungono il Cliente direttamente a casa sua o in ufficio. Il servizio è attivabile per prestazioni in regime di solvenza.



U.O. Poliambulatorio

MEDICI RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ CLINICHE SVOLTE

(*) : esistenza di una equipe che fa capo al responsabile indicato in tabella

(#) : specialità temporaneamente non attiva

| Specialità | Presidio di Monza | Presidio di Carate Brianza | Poliambulatorio di Brugherio |
|--|---|---|--|
| Allergologia | Giuseppe Di Franco Corrado Mirone | - | - |
| Anestesia | Stefano Argenton * | - | # |
| Cardiologia | Riccardo Schiavina * | Riccardo Schiavina * Daniela Petri | Riccardo Schiavina * |
| Chirurgia generale | Angelo Guttadauro * | Angelo Guttadauro * | Angelo Guttadauro * |
| Chirurgia plastica | Carlo Fidanza | - | - |
| Chirurgia vascolare - Angiologia | Sabrina Brambilla * | Sabrina Brambilla * | Sabrina Brambilla * |
| Dermosifilopatia | Gaetano Rizzitelli Silvia Marchetti Elena Guanziroli Margherita Laura Benaglia | # | # |
| Diabetologia | Enrico Cazzaniga Alberto Casartelli Elena Barbieri Giovanni Goggi | Enrico Cazzaniga | Enrico Cazzaniga Alberto Casartelli |
| Endocrinologia | Elena Barbieri Felice Paleari | # | # |
| Gastroenterologia Endoscopia digestiva | Antonella Rigante * | # | Antonella Rigante * |
| Geriatria | Barbara Fumagalli Chiara Perrone | Benedetta Tagliabue Alberto Castagna | - |
| Medicina fisica riabilitazione | Bruno Natale Giacomo Conti Franco Cosignani | Luigi Santilio Cecilia Perin * Luca Vignati * | Pier Paolo Corbetta |
| Medicina Interna | Marisa Camassa | - | - |
| Neurochirurgia | # | - | - |
| Neurologia | Davide di Pietro * | Davide di Pietro * Cecilia Perin | Davide di Pietro * |
| Oculistica | Fabrizio Formenti * | Fabrizio Formenti * | Fabrizio Formenti * |
| Odontostomatologia | Alberto Merlone * | - | - |
| Oncologia | # | # | # |
| Ortopedia e traumatologia | Claudio Manzini * Daniele Stefano Casalini * Michele Ulivi * Loris Pegoli | Claudio Manzini * | Claudio Manzini * Michele Ulivi * |
| Ostetricia e ginecologia | Mario Mignini Renzini * | Mario Mignini Renzini * | Mario Mignini Renzini * |
| Otorinolaringoiatria | Marta Frigo Domenico Benedetto Silvia Piera Rossi | Marta Frigo | Marta Frigo Eliano Moretti |
| Pneumologia | Francesco Tana | # | Francesco Tana |
| Psichiatria | Massimiliano Dieci * | Massimiliano Dieci* | # |
| Terapia del Dolore Cure Palliative (socio-sanitario) | Stefano Argenton * | # | # |
| Urologia | Fabrizio Torelli Luciano Mazza | Ella Kinzikeeva | Luciano Mazza |

Fattori e standard di qualità agli ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

La Direzione elenca di seguito i numerosi fattori della qualità del servizio, attesi dal Cliente, perché in ciascuna fase e momento di erogazione del servizio, tutto il personale degli Istituti Clinici Zucchi possa concentrare su di essi la propria attenzione e fare della Carta dei Servizi uno strumento importante per raggiungere la soddisfazione del Cliente e non sentirla come un peso ulteriore nello svolgimento della propria attività.

Fattori e Standard di Qualità

| N. | Fattori | Standard |
|----|---|--|
| 01 | Sistema di Gestione Integrato (Qualità e Sicurezza) | Gli Istituti Clinici Zucchi sono certificati per il Sistema di Gestione Integrato (Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e Sicurezza secondo la norma UNI ISO 45001:2018) e Certificazione Parità di Genere secondo la prassi UNI/PdR 125-22. La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Manuale del Sistema di Gestione Integrato (Qualità e Sicurezza). |
| 02 | Tempo di attesa per il ricovero | I tempi di attesa rispondono ai requisiti normativi e sono consultabili presso l'accettazione ricoveri e sul sito web. |
| 03 | Tempo di attesa per le prestazioni ambulatoriali | tempi di attesa rispondono ai requisiti normativi e sono consultabili presso il Centro Unico Prenotazioni oppure sul sito grupposandonato.it |
| 04 | Tempo di attesa per la consegna esami di diagnostica per immagini ed esami chimico clinici standard | Entro 72 ore lavorative dalla esecuzione. (i tempi d'attesa possono essere più lunghi per quelle procedure che richiedono particolari tempi tecnici) |
| 05 | Tempo di attesa per la consegna cartelle cliniche | La cartella clinica viene rilasciata su richiesta dell'interessato o degli aventi diritto in genere entro 30 giorni. In casi di urgenza l'ufficio accettazione è a disposizione per trovare soluzioni adeguate alle necessità del Cliente. Per maggiori informazioni sulle modalità di richiesta della copia della cartella clinica è possibile consultare il sito grupposandonato.it |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Orario di apertura degli sportelli | | | |
| | Monza | Carate Brianza | Brugherio |
| Accettazione Ricoveri | Da Lunedì a Venerdì 8.00 - 17.30 Sabato 9.00 - 12.00 | Da Lunedì a Venerdì 8.30-13.00/14.00-16.00 Sabato Chiuso | - |
| Centro Unico di Prenotazione | Da Lunedì a Venerdì 8.00-18.30 Sabato 8.30-12.30 | Da Lunedì a Venerdì 8.00 - 17.30 Sabato Chiuso | Da Lunedì a Giovedì 8.00-13.00/14.00-18.00 Venerdì 8.00-13.00 Sabato (solo per prelievi) 7.30-9.30 |
| Accettazione Prelievi | Da Lunedì a Sabato 7.30-9.30 | Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30 Sabato Chiuso | Da Lunedì a Sabato 7.30-9.30 |
| Accettazione Ambulatoriale | Da Lunedì a Venerdì 7.30-18.30 Sabato 8.30-12.30 | Da Lunedì a Venerdì 7.30-17.30 Sabato Chiuso | Da Lunedì a Giovedì 8.00-13.00/14.00-18.00 Venerdì 8.00-13.00 Sabato (solo per prelievi) 7.30-9.30 |
| Accettazione Fisioterapia | Da Lunedì a Venerdì 8.30- 13.00/14.00-16.30 Sabato Chiuso | - | - |
| Ritiro esami | Da Lunedì a Venerdì 8.00-18.30 Sabato 8.30 - 12.30 | Da Lunedì a Venerdì 10.00-17.30 Sabato Chiuso | Da Lunedì a Giovedì 8.00-13.00/14.00-18.00 Venerdì 8.00-13.00 Sabato (solo per prelievi) 7.30-10.30 |
| Zucchi Wellness Clinic | Sportelli Poliambulatorio Orari: da Lunedì a Venerdì 8:00-20:00 - Sabato 8:00-13:00 Sportelli Fisioterapia Orari: da Lunedì a Venerdì 7:00-20:00 - Sabato 8:00-13:00 | | |
| Gli orari specificati possono subire variazioni specialmente nei periodi estivi e festivi | | | |
| 07 | Barriere architettoniche | Presso gli Istituti Clinici Zucchi vengono garantiti gli accessi alle persone disabili con abbattimento delle barriere. | |
| 08 | Segnaletica | La segnaletica è stata predisposta per consentire un autonomo orientamento all'interno delle strutture. | |
| 09 | Luoghi di attesa | Accettazione ricoveri, accettazione ambulatoriale, punto prelievi, ambulatori e palestra per esterni. | |
| 10 | Tipologia delle camere | Le camere di degenza nei vari reparti rispettano i requisiti di accreditamento e sono suddivise nella maniera seguente: 1 posto letto 52% 2 posti letto 39% 3 posti letto 7% 4 posti letto 3% | |
| 11 | Servizi utili per il comfort | <ul style="list-style-type: none"> • Bar • Distributori automatici di bevande fredde/calde e generi alimentari • Punti telefonici • Servizio gratuito di navetta come collegamento col parcheggio "Porta Monza" (solo per il presidio di Monza) • Per i sigg. degenti lavanderia - parrucchiere - pedicure (su richiesta) | |
| 12 | Accesso telefonico | In ogni Unità Operativa è disponibile un accesso telefonico. | |
| 13 | Igiene | <p>AMBIENTALE: quotidianamente vengono svolte le operazioni di sanificazione delle superfici (pavimenti, sanitari, infissi, testa letto, tavoli, etc.). Ad ogni dimissione viene garantita completa sanificazione dell'unità di degenza (letto, comodino, armadio). Le attività previste vengono assicurate utilizzando prodotti e metodiche scientificamente testati e regolarmente protocollati nelle procedure del Sistema di Gestione Integrato (Qualità e Sicurezza). È importante che il Cliente ed i visitatori prendano coscienza dell'importanza di collaborare e tenere in ordine gli spazi di degenza.</p> <p>BIANCHERIA DA LETTO, MATERASSO E CUSCINI: cambio quotidiano della biancheria da letto, rinnovo delle protezioni del materasso e dei cuscini ad ogni cambio Cliente. Il corretto lavaggio della biancheria ospedaliera è assicurato da test microbiologici effettuati regolarmente su campione casuale della biancheria stessa.</p> <p>DISPOSITIVI MEDICI: la maggior parte dei materiali usati per assistenza è monouso, il materiale restante viene processato secondo protocolli aziendali basati su evidenza scientifica. I parametri di sanificazione delle Sale Operatorie sono ancora più stringenti, e sono periodicamente confermati da Enti esterni appositamente autorizzati.</p> | |

| | | |
|----|--|---|
| 14 | Ristorazione | <p>La preparazione e la distribuzione dei pasti avviene con servizio di menù personalizzato. L'attività viene svolta in collaborazione con il servizio di dietetica e nutrizione, come previsto dalle linee guida su una corretta ristorazione in regime ospedaliero.</p> <p>È importante ricordare che non è consentito portare dall'esterno alimenti non confezionati da consumare in ospedale.</p> |
| 15 | Volontari | <p>In alcune Unità Operative è presente un servizio di volontari/e che si dedica all'aiuto e alla compagnia delle persone con particolare disabilità.</p> <p>È possibile segnalare eventuali necessità al Coordinatore Infermieristico.</p> |
| 16 | Visita alle Persone ricoverate | <p>Le procedure aziendali prevedono orari di visita definiti, divieto d'ingresso ai minori di 12 anni e limitazione di un visitatore per paziente in camera di degenza. Eventuali eccezioni devono essere concordate con il Coordinatore Infermieristico e subordinate al parere dalla Direzione Sanitaria.</p> <p>Gli orari di accesso dei visitatori variano in ogni Unità Operativa e sono esposti nelle apposite bacheche.</p> <p>In casi particolari è possibile ottenere permessi di visita fuori orario per una persona, che saranno rilasciati dal Coordinatore Infermieristico dell'Unità Operativa in base alle condizioni cliniche del degente.</p> <p>Per le persone con più di 65 anni, e per i bambini, è consentita la presenza di un familiare anche fuori dagli orari di visita.</p> <p>È preferibile concordare con il Coordinatore Infermieristico le modalità operative per tutelare comunque la sicurezza del Cliente e non interferire con l'erogazione delle attività di cura e assistenza al Cliente stesso e agli altri.</p> |
| 17 | Esami con accesso senza prenotazione | <p>L'accesso senza prenotazione è previsto esclusivamente per prelievi del sangue e consegna materiale biologico presso i punti prelievi.</p> |
| 18 | Prestazioni sanitarie a domicilio GSD A CASA TUA | <p>Il servizio GSD A CASA TUA consente di effettuare esami o chiedere prestazioni a medici o altri professionisti sanitari e operatori, che raggiungono il Cliente direttamente a casa sua o in ufficio.</p> <p>Il servizio è attivabile contattando il numero verde 800.188.842</p> <p>Il servizio è erogato in regime di solvenza</p> |
| 19 | Prestazioni sanitarie a domicilio | <p>Le cure domiciliari, precedentemente denominate A.D.I. degli Istituti Clinici Zucchi, offrono a domicilio prestazioni medico specialistiche, infermieristiche e riabilitative. E' attivo anche un servizio di Cure Domiciliari Palliative. Per maggiori informazioni consultare la Guida ai Servizi di assistenza domiciliare e Cure Palliative presente sul sito web.</p> |
| 20 | Prenotazione telefonica o on-line  | <p>La prenotazione telefonica è possibile per la maggior parte delle prestazioni erogate; documentazione specifica, eventualmente richiesta, può essere inviata per e-mail a cp.poliambulatorio.zucchi@grupposandonato.it oppure a cp.diagnostica.zucchi@grupposandonato.it</p> <p>Per accedere al servizio occorre contattare i seguenti numeri telefonici</p> <p>Centro Unico di Prenotazione Tel. 039 23.12.521</p> <p>Tasto 1 per prenotazioni Solvenza e Assicurazioni Testo 2 per prenotazioni con il SSN</p> <p>Call Center Regione Lombardia numero verde 800.638.638 per prestazioni con il SSN</p> <p>Per i servizi sotto indicati, contattare il numero dedicato per informazioni: Patologie proctologiche, stipsi e malattie pavimento pelvico 039.8383.312 PMA – Centro di Procreazione Medicalmente Assistita 039.838.3.214 Fisioterapia Monza 039.8383.660 Fisioterapia Carate Brianza 0362.986.326 Cure Palliative Domiciliari 0362.986.442</p> |
| 21 | APP GSD | <p>È possibile scaricare l'app presso gli store online</p> <ul style="list-style-type: none"> https://itunes.apple.com/us/app/gruppo-san-donato/id1279203236?mt=8 https://play.google.com/store/apps/details?id=it.gsd.mobileapp&hl=it <p>Accedendo all'APP GSD sono consultabili e scaricabili i referti delle prestazioni effettuate presso il Gruppo San Donato.</p> |

| | | |
|----|---|---|
| 22 | Telemedicina | <p>Il servizio di teleconsulto consente all'utente di mettersi in contatto, direttamente on line, con gli specialisti degli Istituti Clinici Zucchi dal proprio computer o smartphone senza recarsi in ospedale.</p> <p>Per consultare l'elenco aggiornato dei medici consultare il seguente link: https://webappgsd.grupposandonato.it/telehealth</p> <p>Al momento il servizio è attivo in regime di solvenza.</p> |
| 23 | Prenotazione dedicata per Fisioterapia | <p>La prenotazione presso la struttura riabilitativa favorisce una miglior comunicazione tra Clienti ed operatori, garantendo un corretto passaggio di informazioni.</p> |
| 24 | Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) | <p>L'URP assolve alle funzioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricevere encomi, segnalazioni, reclami tramite il contatto diretto con il pubblico. Per quanto riguarda i reclami scritti, compilati sugli appositi moduli recuperabili in ogni Unità Operativa e Servizio, l'URP garantirà un'istruttoria e comunicherà all'interessato le conseguenti azioni intraprese. • Analizzare i questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti proponendo azioni di miglioramento; questa verifica è possibile grazie ad una osservazione costante che si struttura su due livelli: un monitoraggio permanente, attraverso questionari compilati spontaneamente dagli utenti, ed un monitoraggio periodico, attraverso le interviste programmate in conformità alle norme regionali. <p>È possibile inviare all'indirizzo urp.zucchi@grupposandonato.it una e-mail di segnalazione (reclamo, osservazione, encomi) o richieste/suggerimenti da inoltrare agli Istituti Clinici Zucchi.</p> |
| 25 | Punti informativi | <p>Le informazioni di carattere generale e di orientamento sono fornite dal servizio portineria e centralino.</p> <p>Le informazioni su servizi, prestazioni, modalità di accesso, preparazione esami, etc. possono essere richieste agli sportelli aziendali preposti e all'URP.</p> <p>È inoltre attivo il sito internet del Gruppo San Donato (https://www.grupposandonato.it) all'interno del quale sono rintracciabili tutte le informazioni necessarie relative agli Istituti Clinici Zucchi.</p> |
| 26 | Opuscoli informativi | <p>Sono disponibili opuscoli riguardanti i livelli di assistenza, le Unità Operative, i Centri di Specialità e le Unità Funzionali.</p> |
| 27 | Riconoscibilità degli operatori | <p>Ogni operatore dell'Azienda è dotato di cartellino di riconoscimento con foto, nome, cognome e posizione lavorativa.</p> <p>Il personale sanitario è identificato dalla divisa/camicia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore Infermieristico: divisa bianca con banda rossa sul taschino • Infermiere: divisa bianca con banda blu sul taschino o azzurra sullo scollo V • O.S.S.: divisa bianca con banda gialla sul taschino o sullo scollo V • Tecnico sanitario: divisa bianca con banda verde sul taschino • Ausiliario: divisa bianca • Fisioterapista: divisa azzurra • Centro di Vulnologia, Servizio di Endoscopia Digestiva: divisa azzurra • Centro di Odontoiatria: divisa verde • Blocco Operatorio: divisa verde (ad uso esclusivo dentro il blocco operatorio) • Medico: camicia bianca |
| 28 | Sicurezza | <p>Gli Istituti Clinici ottemperano al D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni. Sono in corso attività di adeguamento strutturale in ottemperanza ai requisiti di accreditamento.</p> <p>Ogni Unità Operativa/Servizio è dotata di planimetrie, indicanti le modalità di evacuazione, nonché di idonee misure antincendio.</p> <p>Il personale degli Istituti Clinici Zucchi è addestrato ad intervenire sui principi di incendio e tutelare la sicurezza dei Degenti.</p> <p>Squadra Antincendio: sul cartellino identificativo è associata la figura di un piccolo pompiere.</p> <p>È utile per le Persone ricoverate conoscere quanto descritto nel pieghevole informativo consegnato al ricovero, per comportarsi correttamente in caso di incendio.</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 29 | Formazione permanente (ECM - Educazione Continua in Medicina) | <p>Gli Istituti Clinici Zucchi ritengono che l'informazione, la formazione e l'addestramento hanno un ruolo fondamentale in tutti gli ambiti organizzativi in cui, come in quello sanitario, la qualità e, la salute e sicurezza di processi, attività e prodotti dipendono essenzialmente dalle risorse umane e dalla loro organizzazione.</p> <p>Annualmente la Direzione effettua un'analisi del fabbisogno formativo di tutto il personale, sanitario ed amministrativo, allo scopo di individuare le necessità di formazione e definire il Piano annuale di formazione esplicitando gli obiettivi di apprendimento e il piano di valutazione al termine degli stessi.</p> <p>Gli Istituti Clinici Zucchi si avvalgono del Policlinico San Donato, struttura accreditata presso il Ministero della Sanità, per erogare eventi formativi residenziali, destinati sia ai propri dipendenti che ai professionisti della sanità esterni alla struttura.</p> <p>Attraverso tali attività, gli Istituti Clinici Zucchi provvedono ad aggiornare il proprio personale sanitario secondo le norme ministeriali, favorendo in tal modo un miglioramento continuo delle competenze tecnico-scientifiche specifiche per ogni figura professionale.</p> |
| 30 | Corsi di Laurea | <p>Presso gli Istituti Clinici Zucchi è attivo il Corso di Laurea in Fisioterapia frequentato da studenti impegnati nell'apprendimento di tecniche terapeutiche e riabilitative.</p> <p>Inoltre gli Istituti Clinici Zucchi sono sede di tirocinio pratico per i corsi di studio universitario di Laurea e post laurea afferenti alle Università di Milano Bicocca, Milano Statale, Cattolica, Pavia e altre.</p> <p>In media durante l'anno sono presenti 200 allievi tra studenti, tirocinanti e specializzandi.</p> |
| 31 | <p>SISS (Sistema Informativo Socio-Sanitario)</p>  | <p>Il SISS (Sistema Informativo Socio-Sanitario) è stato concepito per porre il cittadino al centro del sistema sanitario regionale.</p> <p>Il SISS è quindi uno strumento di integrazione che si pone come raccordo di tutte le informazioni e le prestazioni socio-sanitarie e che fornisce nuove modalità di dialogo tra gli operatori stessi e gli utenti finali. Gli operatori socio-sanitari autorizzati possono accedere solo ai dati dei cittadini che hanno espresso il consenso al trattamento degli stessi.</p> <p>Al Sistema si accede attraverso due carte dotate di microprocessore: la Carta Regionale dei Servizi in possesso di tutti i cittadini lombardi, la Carta SISS per gli operatori socio-sanitari.</p> <p>Con la Carta Regionale dei Servizi, il cittadino porta sempre con sé la chiave di accesso a tutte le informazioni sanitarie e amministrative che lo riguardano e può autorizzare gli operatori abilitati ad accedervi in ogni momento.</p> <p>Con la Carta SISS, o Carta per gli operatori, destinata esclusivamente agli operatori del Sistema Socio-Sanitario, l'operatore socio-sanitario abilitato può "entrare" nel Sistema tramite delle postazioni informatiche e accedere in qualsiasi momento ai dati sanitari presenti per ogni cittadino.</p> <p>Essa permette di effettuare prescrizioni farmaceutiche e ambulatoriali, di avanzare richieste di ricovero oppure di registrare referti e consultare la storia clinica del cittadino.</p> <p>Con la Carta Regionale dei Servizi (CRS) è possibile consultare i propri referti medici, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, collegandosi al sito: https://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it/</p> |

Ricoveri anno 2023

| Monza | Numero |
|---------------------------------------|--------------|
| Chirurgia Generale | 1.286 |
| Centro di Vulnologia | 489 |
| Ginecologia | 434 |
| Centro di medicina della riproduzione | 3.487 |
| Oculistica | 49 |
| Ortopedia | 2.198 |
| Medicina generale | 48 |
| Cure Sub Acute | 179 |
| Riabilitazione Specialistica | 1.246 |
| TOTALE | 9.416 |

| Carate Brianza | Numero |
|---|--------------|
| Riabilitazione Specialistica Neuromotoria | 497 |
| Riabilitazione Psichiatrica | 318 |
| Cure Palliative | 172 |
| Comunità Psichiatrica (CPA e CRA) | 47 |
| TOTALE | 1.034 |

| | |
|------------------------|---------------|
| TOTALE GENERALE | 10.450 |
|------------------------|---------------|



Prestazioni diagnostiche e visite specialistiche per clienti esterni: **Anno 2023**

| | |
|--|----------------|
| Laboratorio Clinico Generico | 217.048 |
| Prestazioni di fisioterapia | 122.640 |
| Diagnostica per immagini | 51.165 |
| Ecografia | 13.966 |
| Mammografia | 3.773 |
| Moc | 2.573 |
| Radiologia | 17.445 |
| Rm | 6.025 |
| Tc | 7.383 |
| Visite e altre prestazioni di diagnostica | 232.786 |
| Allergologia | 2.651 |
| Angiologia | 8.090 |
| Cardiologia | 14.092 |
| Chirurgia | 7.590 |
| Dermatologia | 6.798 |
| Diabetologia ed Endocrinologia | 4.793 |
| Dietologia | 67 |
| Epatologia | 424 |
| Gastroenterologia | 5.209 |
| Geriatrics | 1.720 |
| Ginecologia | 5.275 |
| Medicina | 638 |
| Neurologia | 16.247 |
| Oculistica | 17.380 |
| Odontoiatria | 10.871 |
| Ortopedia | 32.127 |
| Otorinolaringoiatria | 5.388 |
| Pneumologia | 1.775 |
| Psichiatria e Psicologia | 2.806 |
| Reumatologia | 304 |
| Terapia del dolore | 75 |
| Urologia | 2.959 |
| Centro di vulnologia | 77.562 |
| Centro medicina della riproduzione | 7.217 |
| GSD a casa tua | 728 |

| | |
|---|----------------|
| Interventi chirurgici a bassa complessità | 2.717 |
| Chirurgia Ambulatoriale | 17 |
| Chirurgia Vascolare Ambulatoriale | 283 |
| Ginecologia Ambulatoriale | 60 |
| Oculistica Ambulatoriale | 1.862 |
| Ortopedia Ambulatoriale | 495 |
| Attività Ambulatoriale ad alta complessità assistenziale | 4.925 |
| Accessi di Pronto Soccorso | 22.958 |
| TOTALE GENERALE | 654.239 |



App del Gruppo San Donato

La Salute a portata di mano

L'**App del Gruppo San Donato** è il servizio a disposizione del Cliente che consente di **prenotare visite mediche ed esami clinico-diagnostici e scaricare i referti** direttamente dallo smartphone o dal tablet, **24 ore su 24, 7 giorni su 7**.

Con l'APP Gruppo San Donato è possibile:

1. avere accesso alle agende-appuntamenti e consultare le disponibilità delle visite **in regime di solvenza o convenzionate con Fondi Sanitari/Assicurazioni** nei presidi degli Istituti Clinici Zucchi ma anche nelle altre strutture del Gruppo San Donato;
2. selezionare la **data e l'orario** della visita o dell'esame clinico-diagnostico e scegliere l'opzione più comoda per le proprie esigenze;
3. scegliere il **medico** con cui effettuare la prestazione;
4. visualizzare il **costo** della visita o dell'esame;
5. pagare direttamente dall'app in tutta sicurezza e velocità;
6. prenotare visite ed esami per i propri familiari, anche se minorenni;
7. confermare o disdire le prenotazioni in base alle necessità;
8. **scaricare i referti sia in regime di solvenza che in SSN** all'interno dell'Area Referti inserendo il Pin ricevuto tramite SMS o e-mail;
9. effettuare video-visite in telemedicina.

All'arrivo in struttura, bisognerà semplicemente recarsi allo **sportello App dedicato**, firmare il modulo sulla privacy dei dati (solo in caso di prima prestazione presso gli Istituti Clinici Zucchi) e attendere in sala d'attesa il proprio turno.

METTI IN AGENDA LA TUA SALUTE

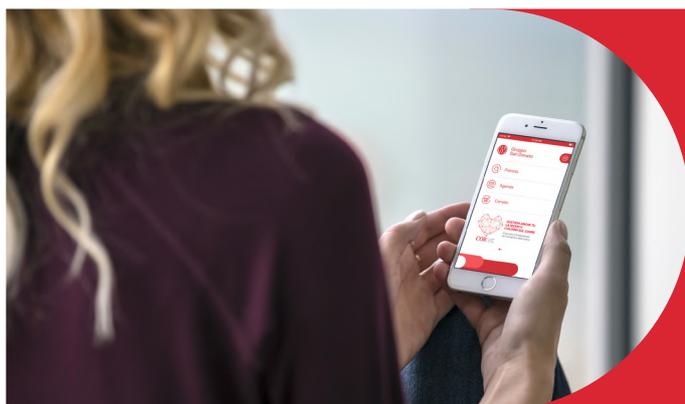
Prenotare è facile, veloce e pratico

Con l'App GSD puoi:

- Prenotare visite specialistiche per te o un tuo caro, in tutte le strutture del Gruppo San Donato
- Effettuare video-visite in Telemedicina con gli specialisti del Gruppo
- Scaricare referti online

Scarica l'App di Gruppo San Donato

Gruppo San Donato



Gruppo
San Donato

Nucleo Permanente

“Carta dei Servizi”

Responsabile

Luca Carpinelli
Direttore Sanitario d’Azienda
tel. 039.8383.265

Componenti

Giuseppina Benetello
*Responsabile Ufficio Infermieristico
e Referente URP*
– *Presidio di Carate Brianza*
tel. 0362.986.531

Elisa Bonalumi
Responsabile Accettazione Ricoveri
– *Presidio di Carate Brianza*
tel. 0362.986.511

Gianluca Cacace
*Direttore Medico – Presidio di Monza
e Risk Manager*
tel. 039.8383.473

Pietro Casaburi
Responsabile Ufficio Infermieristico
– *Presidi di Monza e Brugherio*
tel. 039.8383.201

Claudio Castellazzi
Responsabile Amministrativo Risorse Umane
tel. 039.8383.283

Roberta Fumagalli
Responsabile Accettazione Ricoveri
– *Presidio di Monza*
tel. 039.8383.264

Francesca Leonardi
*Responsabile Sistema Gestione Salute
e Sicurezza sul Lavoro e del Servizio
Prevenzione e Protezione*
tel. 039.8383.605

Cristina Luti
Direttore Medico
– *Presidio di Carate Brianza*
tel. 0362.986.503

Miriam Malerba
Referente Ufficio Comunicazione
tel. 039.8383.244

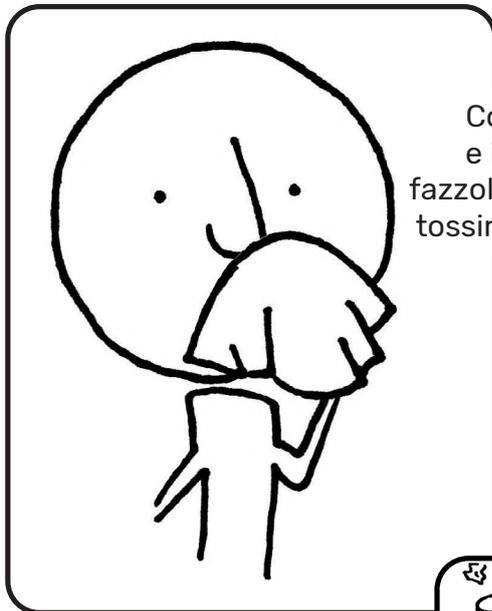
Bianca Portacci
Ufficio Relazioni con il Pubblico
– *Presidi di Monza e Brugherio*
tel. 039.8383.257

Marco Tettamanti
*Responsabile Sistema Gestione Qualità
Privacy Executive*
tel. 039.8383.510

Paola Vaghi
*Responsabile Strategico
Operational Outpatient*
tel. 039.8383.311

Arresta la diffusione dei germi che fanno ammalare te e gli altri!

Copriti con la Tosse

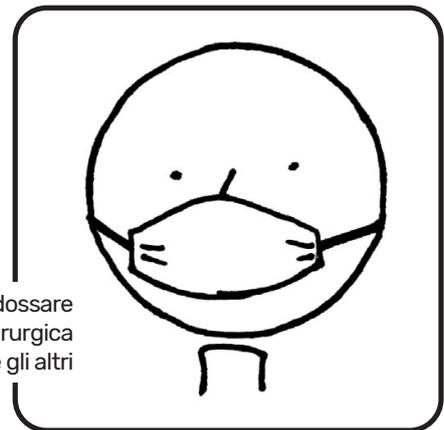


Copriti la bocca
e il naso con un
fazzolettino se devi
tossire o starnutire

o
tossisci o starnutisci
nel gomito,
non sulle mani.

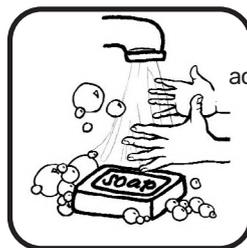


Getta il fazzolettino usato
in un cestino



Potremmo chiederti di indossare
una mascherina chirurgica
per proteggere gli altri

Pulisci le Mani dopo tosse o starnuti.



Lavale con
acqua e sapone

o
frizionare
con un gel
a base alcolica



Adattato con il permesso del Ministero della Salute dello Stato del Minnesota



Minnesota Department of Health
625 N Robert Street, PO Box 64975
St. Paul, MN 55164-0975
651-201-5414 TDD/TTY 651-201-5797



Minnesota
Antibiotic
Resistance
Collaborative



Istituti Clinici
Zucchi

Gruppo San Donato

AIUTACI A PREVENIRE LE INFEZIONI

HELP TO PREVENT INFECTIONS

تأبأهتلاا عهه ىءء دعاست

Il gel disinfettante è a contenuto alcolico.

The gel product is an alcohol-based hand sanitizer.

ءل مطهر والكحول

Avvicinare il palmo della mano a circa 10 cm di distanza dalla fotocellula.

Bring your palm about 10 cm close to the photocell.

ءئؤوضورهكلا نء اءىعب مرء 10 ىءلوء ىءلء كءىء ءءار بءءء.

Il distributore eroga la giusta dose attivandosi automaticamente tramite una fotocellula.

The distributor automatically delivers the right amount of sanitizer.

اءءاقلء طشنء عوضلا راعشءسا زاءءء لءلاء نم ءءسانملاء ءعرجلاء ملسء عزمء.

Una dose di gel erogata è sufficiente per la disinfezione delle mani.

The dose of gel supplied is sufficient for the disinfection of both hands.

ءرءءء واءءءء من ءل ءوفءر ما ىكفى ءءطهءر الءءءن.

Spalmare il gel disinfettante sul resto delle mani.

Rub the hand sanitizer all over your hands.

نشر ءل معقم على بقاء الءءن.

Frizionare le mani fino a quando il gel sarà completamente asciutto.

Rub your hands until the gel is completely dry.

مرلاه وهامامءء فءءء ىءءءء نءءءلاء كءرفء.



Istituti Clinici
Zucchi

Gruppo San Donato

Ai nostri pazienti, visitatori, accompagnatori
Istituti Clinici Zucchi – U.R.P. e
Comunicazione

Sistema Sanitario  Regione
Lombardia

Sono in corso dei lavori di ristrutturazione che interessano varie parti dei Presidi di Monza e Carate Brianza. Di conseguenza, potrebbero esserci alcuni disagi ma speriamo di poter contare sulla Vostra comprensione e collaborazione.

Durante la ristrutturazione non riusciremo a garantire sufficienti posti auto per tutti. Chiediamo quindi ai pazienti in grado di deambulare e agli accompagnatori di portare l'auto all'esterno.

L'accesso al parcheggio è comunque consentito per il tempo necessario a far scendere o salire pazienti con difficoltà motorie.

Grazie per l'attenzione

La Direzione

Parcheggio della Villa Reale di Monza a 1,50€ con navetta gratuita per gli Istituti Clinici Zucchi



Servizio gratuito bus navetta dal parcheggio della Villa Reale di Monza in Viale Cavriga a Via Zucchi, di fronte all'ingresso della clinica

Nei giorni feriali **dal lunedì al venerdì**, presso il parcheggio di Porta Monza adiacente alla Villa Reale, i nostri Clienti possono usufruire della tariffa agevolata di 1,50€ **obliterando il biglietto del parcheggio agli Istituti Clinici Zucchi**

Frequenza corse
Il servizio navetta sarà continuativo a partire dalle ore 6.15 (dal parcheggio di Porta Monza) fino alle ore 21.30

Servizio attivo
dal lunedì al venerdì escluso il sabato, la domenica, i festivi e il periodo di agosto



Istituti Clinici Zucchi



Monza, Carate Brianza (MB),
Brugherio (MB)



Tel: 039.83831 - Fax 039.364886



E-mail: info.zucchi@grupposandonato.it



URP: urp.zucchi@grupposandonato.it



grupposandonato.it



Istituti Clinici
Zucchi

Gruppo San Donato