



Piccolo
Cottolengo
**Don
ORIONE**
MILANO

Provincia religiosa
di San Marziano di Don Orione
Piccolo Cottolengo di Milano

Carta dei Servizi

RESIDENZA SANITARIA
ASSISTENZIALE PER DISABILI

RSD

EDIZIONE 2025

La porta del Piccolo Cottolengo
non domanderà a chi entra se abbia un nome,
ma soltanto se abbia un dolore.

DON LUIGI ORIONE



BENVENUTO

Gentile Signora/e,
grazie alla Carta dei Servizi desideriamo presentarLe
la RSD Piccolo Cottolengo di Don Orione di Milano.

Questo documento contiene tutte le informazioni
necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti
dal nostro Istituto e come fruirne, nonché gli impegni
assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente
la qualità di vita dei Residenti.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa
nel miglioramento continuo e di questa storica realtà
radicata nell'area metropolitana di Milano.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione,
rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Direttore di struttura
Don Pierluigi Ondei

■ <https://www.donorionemilano.it/>

L'indirizzo web è sempre disponibile per versioni aggiornate
della Carta dei servizi.

Carta dei Servizi RSD

AGGIORNAMENTO AL 02/01/2025

SEZIONE I

PRESENTAZIONE GENERALE DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO 3

- 1. Presentazione dell'ente gestore e del Piccolo Cottolengo di Don Orione** 3
- 2. La storia dell'Opera di Don Orione le origini del Piccolo Cottolengo** 4
- 3. Tipologia dei servizi offerti** 5
- 4. Mission** 7
- 5. Descrizione della struttura** 8
 - 5.1 Segnaletica 9
- 6. Standard di qualità del servizio** 9
 - 6.1 Norme generali d'igiene dei prodotti alimentari 10
 - 6.2 Norme di sicurezza per i Residenti e i lavoratori 10
 - 6.3 Formazione continua del personale 11
- 7. Tutela e partecipazione degli Utenti e valutazione della soddisfazione** 12
 - 7.1 Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico 12
 - 7.2 Procedura per le segnalazioni: suggerimenti o reclami 12
 - 7.2 Valutazione del gradimento dei servizi 13
- 8. Principi sull'erogazione del servizio** 14

SEZIONE II

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER DISABILI 16

- 9. Presentazione e caratteristiche strutturali** 16
- 10. Modalità di ammissione** 17
 - 10.1 Richiesta di ricovero 17
 - 10.2 Gestione della lista d'attesa 18
- 11. Accettazione amministrativa per il ricovero** 19
- 12. Caratteristiche organizzative del nucleo abitativo** 20
 - 12.1 L'equipe di nucleo 20
- 13. Le attività di cura e di assistenza** 21
 - 13.1 Accoglienza e presa in carico 21

13.2	Attività medica	22
13.3	Attività infermieristica	22
13.4	Attività assistenziale di base e alberghiera	23
13.5	Attività riabilitativa	23
13.6	Attività educativa	24
13.7	Servizio sociale	24
13.8	Servizio di farmacia	24
13.9	Assistenza religiosa	25
13.10	Assistenza privata	25
13.11	Il volontariato	25
14.	Giornata tipo dei Residenti	26
15.	Comfort e servizio alberghiero	26
15.1	I pasti	26
15.2	Pulizie degli ambienti	28
15.3	Telefono e tv	28
15.4	Bar e Distributori automatici	28
15.5	Area fumatori	28
15.6	Servizio di lavanderia e di guardaroba	28
15.7	Servizio di parrucchiere e di pedicure	29
15.8	Oggetti personali	29
16.	Servizi accessori	30
16.1	Servizio di trasporto esterno	30
16.2	Servizio funebre	30
17.	Informazioni utili	31
17.1	Cosa portare per la permanenza in RSA	31
17.2	Cosa non portare	32
17.3	Orario di visite	32
17.4	Corrispondenza	33
17.5	Permessi di uscita	33
17.6	Tutela della privacy e consenso informato	33
17.7	Norme di comportamento generali	34
17.8	La dimissione	34
17.9	Richiesta di copia del fascicolo sanitario sociale	35
17.10	Richiesta di certificati	35
18.	Retta e sua composizione	36
	Carta dei diritti della persona disabile	38

SEZIONE I

Presentazione generale dei servizi dell'Istituto



1. Presentazione dell'ente gestore e del Piccolo Cottolengo di Don Orione

Il Piccolo Cottolengo è un grande complesso appartenente alla **"Provincia Religiosa di San Marziano di Don Orione"**, ente ecclesiastico senza scopo di lucro, con personalità giuridica riconosciuta con D.P.R. n° 864 del 27/10/69.

A sua volta la Provincia Religiosa S. Marziano costituisce una parte della grande **Congregazione religiosa denominata "Piccola Opera della Divina Provvidenza"**, fondata da San Luigi Orione e oggi presente in trentacinque paesi del mondo con le sue attività educative, caritative e missionarie.

La gestione del Piccolo Cottolengo di Milano è affidata al **Consiglio di Casa**, formato dai religiosi dell'Ente che sono affiancati dall' **Equipe di Direzione**.

Quest'ultimo organismo è di particolare rilevanza nella conduzione dell'opera. A guidarlo è il Direttore religioso che ha come stretti collaboratori il Direttore sanitario, il Direttore del personale, il Direttore amministrativo e due referenti per le aree RSA e RSD.

Figure importanti per l'animazione religiosa e per la quotidiana vicinanza ai Residenti sono le "Piccole Suore Missionarie della Carità", anch'esse fondate da San Luigi Orione.

I religiosi e le religiose sono i primi depositari del carisma orionino, espresso dal fondatore e ribadito dalle Costituzioni e dai Capitoli Generali della Congregazione. La loro presenza è fondamentale per testimoniare e

promuovere i valori di Don Orione che pongono al centro il servizio alla persona fragile in tutte le sue dimensioni: materiale, sanitaria, psicologica e spirituale.

Particolare importanza riveste la formazione ai valori del Fondatore rivolta a tutti gli operatori del Piccolo Cottolengo, dalle figure di maggiore responsabilità fino a quelle che svolgono i servizi più semplici.

Le persone che, per anzianità o disabilità, vengono a risiedere al Piccolo Cottolengo devono sentirsi a casa e in famiglia, secondo lo spirito voluto fin dalle origini da Don Orione e ancora oggi distintivo dell'Opera.



2. La storia dell'Opera di Don Orione le origini del Piccolo Cottolengo

Don Luigi Orione (1872-1940), prete piemontese, dedica la sua vita alle opere di solidarietà e di carità attraverso la promozione dell'istruzione e dell'educazione cristiana dei giovani e la realizzazione di innumerevoli istituti di carità. Fonda la Congregazione religiosa maschile della "Piccola Opera della Divina Provvidenza", formata da Sacerdoti, Religiosi ed Eremiti. Dà origine anche alla Congregazione femminile delle "Piccole Suore Missionarie della Carità". Le due Congregazioni, grazie anche alla cooperazione da parte di laici qualificati e motivati, sono impiantate, oltre che in Italia, anche all'estero in oltre 35 nazioni (USA, Brasile, Argentina, Uruguay, Polonia, Ucraina, Regno Unito, Albania, Filippine, Costa d'Avorio, Kenya, Madagascar, India...).

La Congregazione è suddivisa in Province religiose, aree geografiche nazionali che constano di varie opere orionine.

Il Piccolo Cottolengo di Milano appartiene alla Provincia Religiosa di San Marziano che ha sede legale a Milano in viale Caterina da Forlì n.19. La Provincia è guidata dal Direttore Provinciale e dal suo Consiglio, formato da cinque religiosi.

La presenza a Milano del Piccolo Cottolengo risale al 1933, anno in cui Don Orione rileva il modesto Cascinale "Restocco" per impiegarlo come struttura d'accoglienza per ogni genere di persone bisognose: poveri,

disabili, senza tetto. I Residenti raggiunsero nel giro di pochi mesi il centinaio, evidenziando l'inadeguatezza della struttura e la necessità di ampliamenti, eseguiti negli anni successivi grazie ai primi benefattori. Così nel 1940 fu costruito il primo padiglione dell'attuale grande complesso, in grado di accogliere 300 persone Residenti. I lavori di costruzione degli altri plessi abitativi continuarono negli anni '40 dando vita alla Casa del Piccolo Mutilato che raccolse, curò e diede istruzione scolastica ad un gran numero di ragazzi vittime della guerra. Un padiglione fu riservato alle ragazze orfane. I lavori di ammodernamento continuarono negli anni 70-80 accogliendo, oltre a ragazze disabili già presenti da tempo, anche persone anziane in risposta alle richieste del territorio. Dal 2004 è iniziato l'accesso anche a uomini anziani, che costituiscono tuttavia una componente minoritaria.

Il Piccolo Cottolengo in anni recenti ha avviato la ristrutturazione di vari ambienti per rispondere ai requisiti strutturali previsti dalla normativa vigente e, parallelamente, ha intrapreso un'importante azione di riorganizzazione e differenziazione della propria offerta di servizi per rispondere meglio ai nuovi bisogni assistenziali e sanitari della popolazione anziana e disabile, pur rimanendo nella tradizione tracciata dal Fondatore. Il Piccolo Cottolengo di Milano si presenta oggi come un Istituto polivalente in quanto offre una molteplicità di servizi, descritti di seguito.



3. Tipologia dei servizi offerti

- **Riabilitazione in regime ambulatoriale, diurno continuo e degenza**

I posti accreditati in degenza sono 24; dal 2015 come da normativa DGR 3833/2015 il servizio è stato denominato cure intermedie e rappresenta un punto nodale della rete d'offerta sociosanitaria in grado di prendere in carico il soggetto in fase di post acuzie e assisterlo. I posti di degenza sono 14 di riabilitazione generale geriatrica e 10 posti di mantenimento, Circa invece il regime ambulatoriale, vi sono 6 posti di riabilitazione in regime diurno e 10.000 prestazioni ambulatoriali ogni anno (trattamenti individuali

e di gruppo). I trattamenti sono indirizzati prevalentemente alla riabilitazione motoria e neuro-motoria, l'elemento qualificante di questo servizio è la presenza di una piscina terapeutica.

• **Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani (RSA)**

Servizio residenziale che accoglie anziani fragili non autosufficienti affetti da poli patologie, con 180 posti letto autorizzati e accreditati, più 2 autorizzati che vengono occupati solo per motivi interni dell'istituto. Dei 180 posti letto, 120 sono accreditati nei nuclei ordinari e 60 nei nuclei protetti "Alzheimer". Il servizio è organizzato in nuclei che vanno dai 16 ai 30 posti letto, differenziati per tipologia di bisogno e intensità sanitaria-assistenziale.

• **Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili (RSD)**

Servizio residenziale che accoglie persone con disabilità, portatori di disabilità congenita o acquisita, con diversi gradi di gravità e tipologia (intellettiva, motoria, sensoriale, plurima). Sono attualmente autorizzati e accreditati 72 posti letto.

Oltre ai servizi di cura e di assistenza il centro Don Orione presenta altri tipi di servizi, quali:

- la Casa del Giovane lavoratore, che offre accoglienza temporanea ai giovani lavoratori e studenti in cerca di un primo alloggio;
- la Parrocchia di San Benedetto Abate, che serve il proprio bacino di utenza;
 - la Scuola Materna;
 - Asilo nido;
 - Casa Betania, che offre accoglienza temporanea a giovani studentesse o lavoratrici;
 - Cure domiciliari;
 - Ambulatorio Odontoiatrico.



4. Mission

L'Istituto è un centro polifunzionale di servizi rivolti alle persone disabili e anziane.

Lo stile di Don Orione è racchiuso nel suo famoso motto: **"Fare del bene sempre, fare del bene a tutti, del male mai a nessuno"**.

La *mission* dell'Istituto è bene illustrata nelle regole scritte dallo stesso San Luigi Orione: "Il fine particolare e speciale della Congregazione è di propagare la dottrina e l'amore di Gesù Cristo" che vuol dire servire l'uomo per il suo sviluppo integrale, con un'attenzione preferenziale per gli ultimi, i poveri, le persone maggiormente in difficoltà. La comunità orionina del Piccolo Cottolengo, in sintonia con la tradizione sociale della Chiesa, è infatti al servizio delle persone in difficoltà, impegnandosi per la salvaguardia della vita umana, la difesa dei diritti dell'uomo e la promozione integrale della persona nelle diverse età della vita.

In armonia e in continuità con lo spirito del Fondatore, l'Istituto vuole essere un luogo di vita prima ancora che un luogo di cura. Le persone sono considerate esseri unici e irripetibili e sono accolte in quanto persona, prima ancora che per il loro deficit, malattia o problema esistenziale. A tal proposito Don Orione ha insegnato che *...nel povero, nel malato che io accollo riconosco il volto e la presenza di Gesù. Di fronte a me non c'è semplicemente una persona bisognosa di cure che ho il compito professionale di aiutare, ma mi trovo di fronte a Gesù Cristo stesso, che si identifica con ogni persona, specialmente se fragile.*

I principali valori che ispirano il Piccolo Cottolengo sono la centralità della persona e lo spirito di famiglia.

La persona assistita è al centro del processo di cura e di assistenza e qualsiasi intervento sanitario, assistenziale, educativo è orientato a promuovere questa centralità. Essa è il valore attorno al quale ruotano i diversi operatori con l'obiettivo di aiutarla a vivere una vita qualitativamente accettabile, in cui siano costantemente soddisfatti non solo i bisogni fisiologici ma anche quelli affettivi, relazionali e spirituali. Il clima che si vuole garantire è un clima familiare, caldo e accogliente come dichiarato più volte da Don Orione: *"Non riconosco come mia una casa che non si presenti come una buona famiglia cristiana"*. Al contempo il Piccolo Cottolengo in-

tende offrire ai propri Residenti le cure sanitarie, assistenziali, riabilitative ed educative secondo le più recenti innovazioni scientifiche. A tal proposito Don Orione, già ai suoi tempi, affermava: *“I tempi corrono velocemente e sono alquanto cambiati e noi... dobbiamo andare e camminare alla testa dei tempi e non alla coda”*.

In conclusione, secondo Don Orione, “Al Piccolo Cottolengo si vive allegramente, si prega, si lavora nella misura consentita dalle forze, si ama Dio, si amano e si servono i poveri. Essi non sono ospiti, non sono dei ricoverati, ma sono dei padroni”.

Tali principi sono ben richiamati nel **Codice Etico** di cui l’Istituto si è dotato per meglio definire la sua **mission** e in ottemperanza al decreto legislativo n. 231/2001. Il codice etico ha il fine di:

assicurare condizioni di apostolicità, correttezza, trasparenza ed efficienza nella conduzione delle attività dell’Istituto;

far conoscere e far rispettare, a tutte le persone che operano a vario titolo al Piccolo Cottolengo, l’insieme dei valori e delle regole di condotta cui la Congregazione orionina intende far costante riferimento.

I valori di riferimento sono: il rispetto per i Residenti, i Colleghi, i Volontari. Nonché il rispetto per le regole dell’organizzazione, la giustizia, i diritti fondamentali e la mission.

La Direzione vigila sull’osservanza delle norme contenute nel Codice Etico, assicurando le azioni correttive da porre in essere in caso di violazione dello stesso.



5. Descrizione della struttura

La struttura è composta da tre blocchi che si sviluppano su cinque piani: un piano terra e quattro piani in superficie. Il terzo e il quarto piano del Corpo “A” e “B” e la palazzina del Corpo “C” (2°, 3°, 4° piano) sono riservati alla degenza dei Residenti del Servizio RSA. Il secondo piano dei padiglioni “A” e “B” sono invece destinati alla degenza degli Residenti disabili; il quarto piano del padiglione “B” è riservato alla riabilitazione in regime di degenza.

Il piano terra del padiglione “C” è riservato alla riabilitazione ambulatoriale/in regime diurno mentre al primo piano sono presenti una cappella e una sala multimediale.

Inoltre al piano terra si trovano i diversi servizi generali: spogliatoi, guardaroba, cucina, magazzino, parrucchiere, una sala ricreativa con area break, camera mortuaria, Direzione e ambulatori sanitari. Al primo piano sono situati gli uffici amministrativi, l'attività di accoglienza di Casa Betania, l'ufficio di Direzione ed una cappella. Al centro dei padiglioni è ubicata la Chiesa Parrocchiale di S. Benedetto.

All'interno del complesso sono presenti diverse aree verdi: all'ingresso c'è un ampio giardino dotato di panchine e di alcuni gazebo nei mesi primaverili ed estivi.

Per i momenti di svago, oltre agli spazi verdi, c'è un locale bar (piano terra del padiglione "A"), in cui si possono svolgere anche feste e incontri.

5.1 Segnaletica

I percorsi interni ed esterni, per giungere ai vari servizi e ai nuclei abitativi, sono segnalati e indicati dagli appositi cartelli; inoltre all'interno ed all'esterno degli ascensori sono presenti pannelli che indicano i rispettivi nuclei. Nei nuclei abitativi, indicati con le rispettive planimetrie, sono segnalati i servizi/locali, le vie di fuga, l'ubicazione degli estintori e dei manichetti antincendio.



6. Standard di qualità del servizio

L'Istituto è impegnato in un costante percorso di miglioramento della qualità dei propri servizi, rispondendo in parte alle sollecitazioni normative ma soprattutto in adesione alla *mission* istituzionale che mette le persone ed i loro bisogni al centro dei servizi e degli interventi proposti.

Questo percorso si sviluppa su tre versanti:

- adeguamento strutturale;
- revisione dei fattori organizzativi e gestionali;
- formazione e aggiornamento degli operatori.

L'Istituto ha definito standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona in cui l'Utente/Residente è parte del processo erogativo, non

sempre è possibile l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo ovvero dalle istituzioni preposte alla vigilanza dei servizi erogati. Tra gli obiettivi di qualità generali rientrano le norme igieniche dei prodotti alimentari, le norme di sicurezza per i Residenti e gli operatori e la formazione continua del personale.

6.1 Norme generali d'igiene dei prodotti alimentari

Il Piccolo Cottolengo di Don Orione è provvisto, secondo quanto indicato dal Decreto legislativo 193/2007, di un manuale di autocontrollo in cui è indicata ogni fase che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza degli alimenti e deve garantire che siano individuate, applicate, mantenute ed aggiornate le adeguate procedure di sicurezza avvalendosi dei seguenti principi su cui è basato il sistema d'analisi dei rischi e di controllo dei punti critici HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points):

- analisi dei potenziali rischi per gli alimenti;
- individuazione dei punti in cui possono verificarsi dei rischi per gli alimenti;
- decisioni da adottare riguardo ai punti critici individuati, cioè a quei punti che possono nuocere alla sicurezza dei prodotti;
- individuazione ed applicazione di procedure di controllo e di sorveglianza dei punti critici;
- riesame periodico, ed in occasione di variazioni di ogni processo e della tipologia d'attività, dell'analisi dei rischi, dei punti critici e delle procedure di controllo e di sorveglianza.

L'Istituto si avvale della collaborazione e consulenza di un laboratorio di analisi, che esegue regolari controlli (prelievi di alimenti e acqua, tamponi), verifica la pulizia e disinfezione dei locali adibiti alla conservazione e manipolazione degli alimenti, effettua periodicamente un'adeguata formazione professionale al personale addetto alla cucina, si occupa dell'aggiornamento costante del manuale di autocontrollo.

6.2 Norme di sicurezza per i Residenti e i lavoratori

L'Istituto ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/08, riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei Residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a

seconda delle varie zone dell'Istituto, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dell'Istituto.

A tutti i lavoratori è assicurata la formazione e/o le informazioni generali sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

6.3 Formazione continua del personale

È in atto un piano di formazione aziendale per tutto il personale nei vari settori operativi (servizi sanitari, amministrativi e generali), quale contributo concreto allo sviluppo e alla valorizzazione del personale e al miglioramento della qualità dell'organizzazione.

Annualmente viene predisposto e realizzato un piano di formazione aziendale, sulla base delle aree prioritarie che emergono sia dai bisogni specifici degli operatori sia dai bisogni dell'organizzazione. Data la peculiarità del servizio assistenziale, una delle aree formative costanti riguarda il miglioramento delle capacità tecniche e relazionali degli operatori.

Generalmente, in coerenza con gli obiettivi delineati, la tipologia di eventi realizzati all'interno dell'Istituto comprende:

- Corsi di aggiornamento per ausiliari, ausiliari socio assistenziali, operatori socio sanitari educatori e coordinatori;
- Corsi di formazione residenziale ECM per gli operatori sanitari;
- Corsi di formazione per il personale amministrativo;
- Corso di aggiornamento HACCP annuale per il personale addetto alla produzione, manipolazione e somministrazione di alimenti;
- Aggiornamenti ed esercitazioni sulla gestione delle emergenze e le norme di sicurezza (D. Lgs 81/08).

Oltre ai corsi interni, viene favorita la partecipazione degli operatori ad eventi formativi esterni, purché rispondenti ai bisogni organizzativi e ai bisogni formativi professionalizzanti degli operatori stessi. Il personale sanitario (infermieri, medici, educatori e fisioterapisti) effettua l'aggiornamento obbligatorio, in ottemperanza alle normative vigenti in materia di Educazione Continua in Medicina (ECM) e alla relativa acquisizione dei crediti.

L'Istituto è sede di tirocinio per studenti di diversi percorsi professionali (ausiliari socio assistenziali, operatori socio sanitari, infermieri, fisioterapisti, educatori, operatori sociali...). Gli studenti, identificabili da apposito cartellino di riconoscimento, durante il tirocinio sono costantemente affiancati dai nostri operatori.



7. Tutela e partecipazione degli Utenti e valutazione della soddisfazione

7.1 Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio a disposizione degli Utenti per migliorare la qualità dei servizi sanitari e assistenziali, assicurando agli Utenti informazioni, ascolto, accoglienza e partecipazione. Nello specifico l'URP assolve alle seguenti funzioni:

- fornisce agli Utenti le informazioni sui servizi erogati;
- accoglie eventuali suggerimenti o reclami e predispone la verifica necessaria per una tempestiva risposta alle istanze presentate.

L'ufficio è situato al primo piano. Il responsabile riceve negli orari di apertura al pubblico (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40) ed è disponibile, previo appuntamento, ad accogliere gli Utenti in altro orario.

7.2 Procedura per le segnalazioni: suggerimenti o reclami

Le segnalazioni - suggerimenti, encomi o reclami - possono essere effettuate dagli Utenti o dai Familiari tramite:

- un colloquio diretto o telefonico con il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- la compilazione dell'apposito modulo disponibile presso il centralino, i servizi/nuclei e l'URP. Il modulo compilato può essere consegnato direttamente al responsabile dell'URP, oppure può essere lasciato nella cassetta postale, collocata nelle vicinanze dell'ufficio.
- una comunicazione scritta inviata tramite lettera (posta ordinaria), fax, o via e-mail (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40).

Al fine di formalizzare la segnalazione e favorire una puntuale verifica della stessa è opportuno che siano indicati, il più chiaramente possibile, l'oggetto della segnalazione (chi, dove, quando, come) ed i propri dati personali (nominativo, grado di parentela con l'Utente, recapiti postali e telefonici).

Il responsabile dell'URP provvede a rispondere all'Utente tempestivamente se il problema segnalato è di certa definizione e di soluzione immediata. Nel caso di segnalazioni di maggiore complessità l'URP provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate. L'istruttoria prevede la verifica della fondatezza e delle motivazioni della segnalazione e, se necessario, la definizione e la realizzazione di interventi correttivi. In tal caso l'Utente viene informato, tramite comunicazione scritta, sulle risultanze emerse dall'istruttoria e sugli eventuali provvedimenti intrapresi. La risposta viene assicurata entro 30 giorni dalla segnalazione, salvo proroghe dell'istruttoria.

I dati raccolti sono utilizzati solo all'interno della struttura da parte della Direzione o da operatori da questa delegati; è pertanto garantita la privacy delle persone coinvolte a meno che non ne facciano espressa rinuncia. Le informazioni sono rese disponibili anche agli organi di vigilanza durante lo svolgimento della funzione di controllo o ad altri su richiesta motivata e a discrezione della Direzione.

7.3 Valutazione del gradimento dei servizi

La valutazione del gradimento dei servizi (customer satisfaction) è in carico all'ufficio formazione e viene effettuata con cadenza annuale nei settori residenziali (RSA, RSD), mentre nel reparto di riabilitazione e nel servizio di riabilitazione ambulatoriale/diurno viene rilevata rispettivamente al termine della degenza e del trattamento riabilitativo. La rilevazione avviene in forma anonima attraverso questionario (si veda a p.46 la versione aggiornata del questionario di gradimento dei servizi RSD) e/o interviste dirette, effettuate dall'ufficio formazione.

La valutazione della soddisfazione dei collaboratori (job satisfaction) della struttura, realizzata con cadenza annuale, prevede la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi, che consente un confronto con la soddisfazione percepita dagli Utenti, e la rilevazione della soddisfazione lavorativa in senso stretto (condizioni di lavoro, grado di motivazione...).

L'Ufficio Formazione predispose la registrazione e l'analisi dei dati emersi dai questionari per gli Utenti e per i collaboratori e provvede alla diffusione dei risultati sia agli Utenti sia allo staff direzionale ed operativo dell'Istituto, attraverso dei report e degli incontri informativi, a cui segue la predisposizione di un piano in cui sono definite le iniziative prioritarie di miglioramento.



8. Principi sull'erogazione del servizio

Il Piccolo Cottolengo di Don Orione intende fare propri e dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione dei servizi, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*. L'istituto si impegna a salvaguardare i diritti degli Utenti (adulti, anziani o disabili) che, a qualsiasi titolo, usufruiscono di un servizio (si veda Carta dei diritti a p. 38).

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

Il Piccolo Cottolengo di Don Orione considera ciascun Utente come unico e programma le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali individualizzati.

Inoltre assicura che le cure assistenziali vengano realizzate in modo appropriato alle esigenze degli Utenti, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Il Piccolo Cottolengo di Don Orione garantisce che l'operato del personale è ispirato a criteri di trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa

di settore. In caso di eventuale interruzione i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Il Piccolo Cottolengo di Don Orione garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24 nel settore residenziale e un servizio diurno adeguato alle esigenze degli Utenti nel settore ambulatoriale. In caso di funzionamento irregolare del servizio, assicura di mettere in atto tutte le misure possibili per arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori all'interno della rete dei servizi.

Il Piccolo Cottolengo di Don Orione rispetta e promuove l'autonomia dell'Utente, ricercando, laddove possibile, il suo consenso nell'erogazione del servizio. Alle persone con deficit cognitivi viene garantita la comunicazione non verbale, per sviluppare e mantenere la relazione di cura. Le diverse figure professionali sono chiamate pertanto a favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'Utente.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il Piccolo Cottolengo di Don Orione favorisce il coinvolgimento degli Utenti e dei Familiari nella realizzazione delle prestazioni assistenziali, attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, nel rispetto della riservatezza dei dati personali. Garantisce agli Utenti e ai Familiari di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza. Il Piccolo Cottolengo di Don Orione verifica periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'Utente siano stati o meno raggiunti, assicurando al contempo che le risorse disponibili siano utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

SEZIONE II

Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili



9. Presentazione e caratteristiche strutturali

La **residenza sanitaria assistenziale (RSD)** del Piccolo Cottolengo di Don Orione è attualmente dotata di 72 posti letto.

Gli stessi posti sono autorizzati e accreditati con il SSR (contratto di accreditamento (rif. alla delibera del 23 ottobre 5625 del 2007).

La RSD è organizzata in un'unica unità operativa per un numero complessivo di quattro nuclei abitativi presso i padiglioni "A e B", ciascun nucleo con una disponibilità di 15, 17 o 20 posti letto.

- **Don Masiero**, collocato nel padiglione "A", nucleo per persone in prevalenza con disabilità acquisite o malattie degenerative,
- **Bassetti 2**, collocato nel padiglione "B", nucleo per persone con difficoltà motorie e disabilità congenite,
- **Bassetti 1**, collocato nel padiglione "B", nucleo per persone con parziali autonomie e disabilità congenite,
- **Suor Ada**, collocato nel padiglione "B", nucleo protetto, solo femminile, con persone aventi in prevalenza disturbi del comportamento.

Tutti i nuclei abitativi dispongono di sale pasto e tisanerie, un soggiorno, un'infermeria, un bagno assistito e altri servizi come il magazzino completano lo spazio dedicato. Per ogni Residente è a disposizione un letto, un comodino ed un armadio. Il bagno è immediatamente attiguo alla camera. Le stanze da letto sono personalizzate in funzione delle singole esigenze e la discrezionalità circa la scelta di una camera singola o doppia rimane in carico all'équipe di riferimento; come anche lo spostamento da un nucleo ad un altro dell'RSD in base alle mutate condizioni fisiche; cognitive e/o psicologiche del Residente ed al singolo Progetto di Vita (PdV).

Al compimento del 65^o anno di età (età cut off per il servizio da norma regionale) l'équipe di nucleo può concordare un eventuale trasferimento in RSA in base alle sue condizioni sanitarie ed al suo PdV.

La legge n. 328/00 (“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”) prevede che, affinché si ottenga in pieno l’integrazione scolastica, lavorativa, sociale e familiare della persona con disabilità, si predisponga un progetto individuale per ogni singola “persona con disabilità fisica, psichica e/o sensoriale, stabilizzata o progressiva (art. 3 L. 104/92)”, attraverso il quale creare percorsi personalizzati in cui i vari interventi siano coordinati in maniera mirata, massimizzando così i benefici effetti degli stessi e riuscendo, diversamente da interventi settoriali e tra loro disgiunti, a rispondere in maniera complessiva ai bisogni ed agli interessi del beneficiario.



10. Modalità di ammissione

10.1 Richiesta di ricovero

Il ricovero è previsto su posti autorizzati in accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale (SSR); condizione indispensabile è la residenza in Regione Lombardia.

Le informazioni relative alla presentazione della domanda vengono fornite dal Servizio Sociale dell’Istituto per via telefonica, via mail o previo appuntamento, attraverso un colloquio diretto negli orari dedicati (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40).

Per informazioni generali circa le modalità di ingresso, lista d’attesa, ricoveri, dimissioni, rette e visite guidate delle unità operative è possibile rivolgersi al servizio sociale interno alla struttura.

La richiesta di ingresso può partire dal diretto interessato, da un suo rappresentante legale, dai servizi territoriali competenti di riferimento o da un familiare.

È necessario consegnare la seguente documentazione:

- Domanda unificata di inserimento in RSD, dell’ATS;
- Scheda sanitaria RSD;
- eventuali relazioni di specialisti;
- Informazioni sulle autonomie del Residente;
- Scheda sociale;
- Fotocopia carta d’identità;

- Fotocopia tessera sanitaria (CRS);
- Fotocopia esenzione ticket (se in possesso);
- Fotocopia domanda o verbale invalidità (se in possesso);
- Fotocopia decreto di nomina tutore o amministratore di sostegno (se in possesso);
- consenso al trattamento dei dati RGPD 2016/679 presa visione informativa, consenso utilizzo foto/video, trattamento dati per il fascicolo sanitario elettronico.

I moduli possono essere scaricati dal sito, www.donorionemilano.it, richiesti via e-mail oppure ritirati direttamente presso il Servizio Sociale dell'Istituto (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40).

La domanda di ricovero è costituita da una parte sociale e una sanitaria; per essere ritenuta valida, dovrà essere completa di tutta la documentazione richiesta.

Se dovessero intervenire delle modifiche significative nello stato di salute dell'interessato, questi, o chi ha effettuato la domanda, dovrà provvedere a darne debita comunicazione al Servizio Sociale e far pervenire la documentazione sanitaria aggiornata.

10.2 Gestione della lista d'attesa

Tutte le domande pervenute al Servizio Sociale vengono valutate dall'équipe di riferimento che è composta dalle referenti d'Area Sanitaria e Pedagogica, con una valutazione complessiva in base ai criteri definiti dalla normativa regionale e alle condizioni sociali.

Qualora la domanda non venisse ritenuta appropriata, si darà debita comunicazione nei tempi previsti di valutazione di circa un mese.

La lista d'attesa è gestita dal Servizio Sociale in accordo con le Referenti d'Area e viene strutturata incrociando sia le situazioni più critiche sia quelle più datate come cronologia. La stessa viene periodicamente rivista e aggiornata. Al fine di mantenerla attiva, si invita l'interessato ad un aggiornamento periodico per mantenere i contatti reciprocamente.

Trascorso un anno senza contatti o informazioni, si provvederà ad archiviare la domanda senza alcun preavviso.

Per specifiche situazioni è possibile richiedere una visita esplorativa di pre-accettazione dell'interessato per conoscere direttamente la persona e il potenziale nuovo ambiente.

I tempi di attesa per il ricovero possono variare a seconda delle domande giacenti e del nucleo di destinazione individuato.



11. Accettazione amministrativa per il ricovero

L'Assistente Sociale comunica al futuro Residente, al Familiare di riferimento, o eventuale figura di tutela, la data del ricovero almeno due giorni prima. L'interessato/Familiare e/o figura di tutela deve confermare l'accettazione del ricovero entro ventiquattro ore dalla comunicazione.

I ricoveri sono effettuati nell'arco della settimana nei giorni feriali, dalle ore 9.30 alle ore 10.00. L'accettazione viene effettuata il giorno stesso del ricovero presso il Servizio Sociale, presentando i seguenti **documenti in originale**:

- Documentazione sanitaria (relazioni di dimissioni relative a ricoveri in strutture sanitarie, referti di visite, esami diagnostici eseguiti nell'ultimo anno ed eventualmente copie di cartelle cliniche;
- Carta d'identità;
- Scheda elettorale;
- Tessera sanitaria;
- Esenzione ticket;
- Modello 03 dell'ATS relativo agli ausili/protesi.

Per dar luogo al ricovero è indispensabile l'acquisizione dei seguenti **documenti**, firmati dal Residente oppure dal Familiare di riferimento e/o figura di tutela:

- Contratto d'ingresso;
- Modulo SDD.

L'assegnazione del medico di medicina generale verrà effettuata il giorno stesso dell'ingresso riportando la medesima data in base alla normativa vigente, con automatica revoca del medico curante del territorio. Entro tre mesi circa dall'ingresso viene inoltre effettuato il cambio di residenza dell'interessato.

Una volta concordato il giorno e ora dell'ingresso, l'Assistente Sociale è la figura preposta che accompagnare l'interessato presso il nucleo dove verrà accolto dall'equipe. Il cambio del medico viene effettuato immediatamente tramite portale ATS insieme alla verifica di tutta la parte documentale.



12. Caratteristiche organizzative del nucleo abitativo

12.1 L'equipe di nucleo

Ogni nucleo abitativo è dotato di proprio personale medico, infermieristico, educativo e assistenziale, nel rispetto degli standard assistenziali definiti dalla normativa di accreditamento. L'equipe è composta da: Referente d'Area, Referente Sanitario d'Area, Educatore con funzione di coordinamento, Infermiere Referente del servizio, personale medico, infermieristico, educativo, fisioterapico, assistenziale e la presenza di uno psicologo.

L'Educatore con funzione di coordinamento presiede alla gestione del servizio e del personale di ciascuna unità operativa coadiuvato e supportato dal Referente d'Area e dal Responsabile dei Servizi Generali d'area. I Residenti; i familiari e/o figura di tutela possono rivolgersi all'Educatore con funzione di coordinamento per problematiche di tipo organizzativo o per la segnalazione di eventuali disservizi dello stesso che prevedano una immediata soluzione. Sarà poi quest'ultimo a coinvolgere i propri responsabili in caso di bisogno.

Il Medico, il Referente d'Area e il Responsabile dei Servizi Generali dell'RSD ricevono i familiari negli orari stabiliti, esposti nei nuclei, o in altri orari previo appuntamento.

Tutti gli operatori sono riconoscibili da un tesserino che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore e dal colore della divisa/bordatura:

Operatore	Colore della divisa/bordatura
Referente Area Disabili	Pantaloni blu e polo bordeaux
Educatore con funzione di coordinamento	Pantaloni blu e polo bordeaux
Coordinatore infermieristico	Pantaloni bianchi e casacca bordeaux
Personale infermieristico	Pantaloni e casacca bianca con bordo verde
Educatori	Pantaloni blu e polo azzurra

Operatore	Colore della divisa/bordatura
Fisioterapisti	Pantaloni e casacca bianca con bordo giallo
Operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali	Pantaloni e casacca bianca
Medici	Camice bianco
Volontari	Camice bianco
Addetti alle pulizie	Maglia e pantaloni blu



13. Le attività di cura e di assistenza

13.1 Accoglienza e presa in carico

All'arrivo in Istituto, nel giorno e nell'ora concordata, il Residente e l'eventuale Familiare o figura di tutela, vengono accompagnati dall'Assistente Sociale presso il nucleo, dove sarà accolto dal Referente d'Area o un operatore delegato il quale fornirà le prime informazioni sull'organizzazione del nucleo.

Nel giorno stesso dell'ingresso, il Medico e l'Educatore con funzione di coordinamento o suo delegato effettuano la presa in carico attraverso una prima valutazione sanitaria, infermieristica, assistenziale ed educativa. Ogni professionista compila le scale e le valutazioni di propria competenza, viene redatto il SIDI, una scheda assistenziale e verrà redatta una breve biografia del Residente e delle modalità di relazione suggerite per entrare in contatto con lui.

Ad ogni nuovo accolto viene assegnato un educatore di riferimento al quale preferibilmente l'interessato, i suoi Familiari o figura di tutela possono riferirsi per ogni esigenza di tipo assistenziale.

Al termine della presa in carico, l'educatore di riferimento mostra la stanza scelta dall'Equipe alla persona accolta. Nei primi giorni, i Familiari sono invitati ad essere presenti in struttura per favorire l'adattamento del proprio caro al nuovo ambiente e per fornire agli operatori le informazioni

sulle abitudini pregresse della persona. Entro sette giorni l'equipe di nucleo predisporrà un progetto di vita provvisorio, entro trenta giorni dall'ingresso il Progetto di Vita definitivo che verrà rivisto e aggiornato secondo le necessità, non oltre i sei mesi dall'ultima discussione.

Le attività di cura e di assistenza ai Residenti sono erogate dall'equipe di nucleo.

13.2 Attività medica

Il medico di nucleo assicura le prestazioni clinico-diagnostiche e, in collaborazione con gli infermieri, quelle terapeutiche di cui il Residente necessita. Periodicamente o in caso di modifica dello stato di salute, effettua una valutazione delle condizioni di salute del Residente tramite visita medica ed eventuale richiesta di esami di laboratorio.

In caso di necessità, ovvero per il completamento dell'inquadramento clinico, il medico di reparto può avvalersi di consulenti delle varie discipline mediche (interni: neurologia, psichiatria, cardiologia, ortopedia, pneumologia, logopedia, odontoiatria; esterni: dietologia, oculistica) o della diagnostica strumentale esterna.

Gli esami sono eseguiti presso strutture sanitarie convenzionate; per l'accompagnamento dell'Utente durante l'esecuzione degli esami si richiede la collaborazione dei Familiari.

Il servizio medico viene garantito quotidianamente dal medico di nucleo, secondo l'orario esposto nei nuclei, e nelle restanti ore dal servizio di guardia medica attiva in Istituto.

13.3 Attività infermieristica

All'ingresso e durante tutta la permanenza in RSD gli infermieri realizzano una costante valutazione dei bisogni assistenziali, attraverso il colloquio, l'esame obiettivo e gli strumenti di valutazione specifici, al fine di determinare la tipologia ed il livello di assistenza necessari al Residente. Partecipano con l'equipe multidisciplinare alla stesura del Progetto di Vita e a garantire gli obiettivi fissati per gli ambiti di propria competenza; garantisce l'applicazione delle procedure diagnostiche e terapeutiche.

Il servizio infermieristico viene garantito nelle 24 ore; in particolare nelle ore diurne (dalle 7.00 alle 21.00) il servizio è assicurato dagli infermieri di nucleo mentre nelle ore notturne (21.00 - 7.00) il servizio è garantito da un infermiere presente in Istituto.

13.4 Attività assistenziale di base e alberghiera

È garantita dagli ausiliari socio-assistenziali (ASA), dagli operatori socio-sanitari (OSS) e dagli operatori socio-sanitari specializzati (Super OSS), i quali realizzano gli interventi igienico-ambientali e gli interventi per la soddisfazione dei bisogni di assistenza primari (igiene, movimento, alimentazione/idratazione, eliminazione urinaria ed intestinale...), nelle attività di recupero o di mantenimento delle capacità funzionali e collaborano al raggiungimento degli obiettivi individuati dall'équipe multidisciplinare nel Progetto di Vita della persona accolta per gli ambiti di loro competenza anche attraverso i piani di lavoro e i protocolli operativi.

L'assistenza di base viene garantita nelle 24 ore dagli operatori del nucleo. In particolare, in RSD la figura dell'OSS è sempre presente sulle 24 ore del servizio.

13.5 Attività riabilitativa

La riabilitazione mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. L'assistenza riabilitativa specialistica, se prevista, è erogata dai fisioterapisti direttamente nel nucleo oppure presso il servizio di fisioterapia dell'Istituto, dotato di ambulatori attrezzati, palestra e piscina. Le attività fisioterapiche e di piscina sono proposte in base al Progetto di Vita del singolo e non a tutti i Residenti.

I fisioterapisti possono avvalersi per il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi anche degli operatori del nucleo. In base alla situazione clinica e alle esigenze riabilitative, il medico, in collaborazione con il fisioterapista, può prescrivere al Residente presidi e/o ausili personalizzati per il movimento. Di norma il Residente/Familiare e/o Figura di Tutela provvedono in proprio all'acquisto dell'ausilio/ presidio prescritto, oppure ne ha diritto da parte dell'ATS qualora gli sia riconosciuta l'invalidità motoria permanente (limitatamente ai presidi e ausili correlati alla patologia invalidante specificata sul verbale d'invalidità). In questo caso la prescrizione è effettuata dal fisiatra (o da un medico prescrittore) su apposito modulo (MOD 03). Le procedure amministrative per la richiesta al distretto dell'ATS di appartenenza sono a carico del servizio di Fisioterapia dell'Istituto. Gli ausili standard per il movimento, da utilizzare in situazioni temporanee, sono forniti invece dall'Istituto.

13.6 Attività educativa

Vengono proposte attività, come da Progetto Individuale, piccoli compiti di economia domestica, uscite sul territorio, attività occupazionali, gestione del tempo libero, stimolazione sensoriale, attività motorie ed anche attività in centri esterni sul territorio.

La maggior parte delle attività proposte sono comprese nella retta, altre, più specifiche e scelte in base al Progetto di Vita della persona interessata, in accordo con essa, il familiare/figura di tutela sono considerate extra.

Al fine di mantenere e favorire le autonomie dei singoli Residenti, si ricorda che coloro che hanno capacità di emancipazione potranno continuare ad autodeterminarsi, in particolare nella libertà di uscita in autonomia. Ogni decisione dovrà essere in sintonia con il Progetto di Vita e in accordo con l'équipe, i Familiari e/o Figura di Tutela, se presente.

Vi sono sale polivalenti e laboratori, ovvero luoghi per attività o anche momenti di socialità come pranzi di nucleo o feste di compleanno, preparazioni di lavori fatti a mano, a seconda dei periodi dell'anno.

All'interno dell'Istituto vi è un grande giardino con strutture a vela ombreggianti dove nel periodo estivo è possibile sostare e organizzare feste.

13.7 Servizio sociale

Il Servizio Sociale effettua le procedure per l'accesso, l'accoglienza e la dimissione dei Residenti. Ha inoltre una funzione di sostegno durante la permanenza del Residente nell'Istituto e partecipa alla discussione dei Progetti di Vita in casi significativi. Fornisce consulenza ai Familiari per le diverse pratiche sociali (invalidità civile, indennità di accompagnamento, procedure per la richiesta di tutore e/o di amministratore di sostegno) e mantiene rapporti con gli enti esterni. Collabora con i Referenti d'Area alla definizione e alla gestione della lista di attesa.

Il responsabile riceve negli orari di apertura al pubblico (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40) ed è disponibile, previo appuntamento, ad accogliere gli Utenti in altro orario.

13.8 Servizio di farmacia

In base alle necessità del Residente, viene assicurata dal servizio di farmacia interna la disponibilità dei farmaci prescritti dal medico di nucleo e dei presidi sanitari (es. materassi e cuscini antidecubito, presidi assorbenti per l'igiene e l'incontinenza).

13.9 Assistenza religiosa

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, per i cattolici è assicurata l'assistenza spirituale dai sacerdoti e dalle suore dell'Istituto, che garantiscono la celebrazione quotidiana della Santa Messa e le altre funzioni liturgiche cattoliche (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40).

Per i Residenti che non possono partecipare alla Santa Messa è garantita, su richiesta, un'assistenza religiosa direttamente nel nucleo dai sacerdoti e dalle suore dell'Istituto. Esiste un calendario pastorale di istituto nel quale possono essere trovati gli eventi legati all'anno pastorale in corso.

13.10 Assistenza privata

L'Istituto ha regolamentato l'eventuale presenza di personale esterno incaricato dai Familiari. Per informazioni, ci si deve rivolgere al servizio sociale.

13.11 Il volontariato

Al Piccolo Cottolengo è presente un gruppo di volontari appartenenti al Movimento Orionino Volontari (MOV), con un proprio statuto, consiglio direttivo e tutela assicurativa.

I Volontari forniscono un preziosissimo contributo complementare (ma non sostitutivo) al servizio erogato dagli operatori dell'Istituto, svolgendo soprattutto una funzione di accompagnamento individuale e di socializzazione tra i Residenti, sotto la guida e le indicazioni dell'Educatore con funzione di coordinamento o suo delegato. L'azione dei volontari, pur mantenendo la spontaneità tipica del volontariato, è orientata ad un servizio puntuale, organizzato e continuativo. Spesso, previo accordo con il referente d'area e/o il coordinatore dei servizi generali d'area, vengono a trovare i nostri residenti nei week end, con gruppi di volontari che animano i pomeriggi e offrono momenti di musica o concerti. Inoltre, scuole e oratori del territorio si intrattengono con alcuni dei nostri residenti durante la settimana per qualche ora in compagnia. Il coordinamento delle attività è affidato al Presidente dei Volontari del Movimento Orionino (MOV) e dal suo Consiglio.

Nell'arco di ogni anno la comunità religiosa, con il contributo del Movimento Laicale Orionino (MLO), prevede per i volontari degli incontri spirituali in cui condividere il carisma Orionino e, in base a specifiche necessità, organizza degli incontri informativi o formativi.



14. Giornata tipo dei Residenti

Fascia oraria	Attività
07.00 - 09.30	Colazione e Igiene/cure personali quotidiane; la colazione può avvenire a letto oppure nei saloni del nucleo a seconda della condizione della persona
09.30 - 12.00	Partecipazione alla Messa alle 9.30, per chi lo desidera; attività educative varie; bagni come da programma; attività sanitarie
12.00 - 13.15	Pranzo
13.15 - 14.30	Riposo pomeridiano a letto o in poltrona, in base alle necessità personali del Residente
14.30 - 17.45	Igiene personale; attività educative; merenda; attività sanitarie
18.00 - 19.30	Cena
19.30 - 21.00	Preparazione per il riposo notturno, attività sanitarie, igiene personale (in base alle necessità)
21.00 - 07.00	Riposo notturno



15. Comfort e servizio alberghiero

15.1 I pasti

I pasti sono consumati di norma in sala da pranzo oppure nella propria camera in relazione a particolari esigenze e condizioni di salute del Residente. La consumazione dei pasti è di norma prevista nei seguenti orari:

- colazione: 7.30 - 9.30;

- pranzo: 12.00 - 13.15;
- cena: 18.00 - 19.30.

La colazione è preparata all'interno del nucleo e prevede la scelta tra latte, the, caffelatte, biscotti, fette biscottate. Il pranzo e la cena sono preparati dalla cucina interna dell'Istituto, trasportati con carrelli termici e distribuiti nei nuclei, rispettando le norme igienico-sanitarie. Durante la giornata vengono distribuiti tè, succhi di frutta e bevande varie.

Il menù è suddiviso in invernale ed estivo, ognuno dei quali è riproposto per quattro settimane. Il menù del giorno è esposto nelle sale da pranzo di ogni nucleo.

Il pasto è composto da un primo piatto, un secondo, un contorno, un frutto, pane, acqua minerale gassata o naturale e vino. Alla domenica e nelle festività viene servito anche il dolce.

È di norma consentita la scelta da parte del Residente tra i piatti del giorno (prima e seconda portata, contorni e frutta) e dei piatti alternativi, purché la richiesta sia consona al regime dietetico prescritto.

In caso di particolari condizioni cliniche o problemi nutrizionali (difficoltà di deglutizione, masticazione...) sono predisposte diete speciali personalizzate su indicazione medica e in collaborazione con la dietista oppure è prevista la preparazione di alimenti sminuzzati o frullati. È consentito ad una persona di assistere il Residente, in caso di necessità, durante la consumazione del pasto, è possibile imboccare il proprio caro. È a discrezione dell'équipe la valutazione di casi specifici in cui le disposizioni possono variare.

È consentito l'ordine del cibo da asporto previo accordo con l'équipe del nucleo e l'Educatore con funzione di coordinamento. I pasti vengono personalizzati e scelti insieme al personale tramite l'apposito menù.

Nella tabella qui sotto un esempio di menu settimanale.

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO
Pasta e melanzane	Pasta zaffer. speck	Pasta al pesto	Insalata di riso	Pasta al salmone	Risotto parmigiana	Gnocchi al pomodoro
Uova in salsa rosa	Polpettone primavera	Tortino carciofi panc.	Tonnato	Sogliola impanata	Salsiccia in umido	Pollo arrosto
Fagiolini	Insalata di pomodori	Peperonata	Coste	Insalata	Patate prezzemolate	Zucchine trifolate
CENA	CENA	CENA	CENA	CENA	CENA	CENA
Minestra verd. + riso	Pasta e patate	Minestrone + crost	Semolino brodo veg.	Crema piselli + crost.	Stracciatella + pastina	Riso e prezzemolo
Lessi in insalata	Nasello al vapore	Ricotta al forno	Prosciutto cotto	Mozzarella	Prosciutto di Praga	Carne in gelatina
Carote gialle	Spinaci al burro	Zucchine	Fagiolini	Pomodori	Carote	Bietole al vapore

15.2 Pulizie degli ambienti

Le pulizie all'interno delle camere e del nucleo vengono effettuate giornalmente da personale specializzato. La pulizia degli arredi (letti, comodini) viene assicurata dagli ausiliari socio assistenziali (ASA) e dagli operatori sociosanitari (OSS) del nucleo.

15.3 Telefono e TV

Nel soggiorno/sala da pranzo del nucleo è presente un televisore ad uso comune. Previo accordo con l'Educatore con funzione di coordinamento è consentito utilizzare nella camera di degenza un televisore personale (massimo di 14 pollici) o una radio che devono, in ogni caso, rispettare la normativa CE sulla sicurezza dei prodotti. I nuclei abitativi sono predisposti e/o dotati di telefoni negli spazi comuni per la ricezione delle telefonate da parte di propri Familiari/ conoscenti.

È consentito l'uso del telefono cellulare nel rispetto delle norme di convivenza e delle norme di sicurezza (lontano dai presidi elettromedicali).

15.4 Bar e Distributori automatici

La struttura dispone di un bar interno aperto al pubblico, con un'ampia sala utilizzata anche per feste o eventi organizzati dall'Istituto.

Inoltre all'interno della struttura sono disposti diversi distributori automatici di bevande calde e fredde, snack e dolciumi vari. Un distributore è ubicato al piano terra del padiglione "C", nella sala Cavazzoni. Gli altri distributori sono collocati nel padiglione "A", di cui due al 1° piano vicino alla cappella e due nell'atrio del piano terra.

15.5 Area fumatori

In tutti gli spazi dell'Istituto è vietato fumare. All'esterno, nel cortile interno, è presente un'area fumatori.

15.6 Servizio di lavanderia e di guardaroba

L'Istituto si appoggia ad un servizio di lavanderia/guardaroba, gestito da personale specializzato di una società esterna. Il servizio lavanderia effettua il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura della biancheria personale dei Residenti. La distribuzione della biancheria negli armadi personali dei Residenti è garantita dal personale di nucleo.

Al fine di identificare i capi di ciascun Residente, la biancheria e gli indumenti personali sono contrassegnati con apposite etichette e chip per il tracciamento. Il reintegro della dotazione con l'inserimento di nuovi capi o l'eliminazione di indumenti usurati deve essere comunicato all'Educatore con funzione di coordinamento o suo delegato. Per il lavaggio di indumenti particolarmente delicati (es. lana e seta) o da lavare a secco si consiglia i Familiari di provvedere in proprio, in quanto le caratteristiche di tali capi non sono compatibili con le temperature di lavaggio e di asciugatura previste dalle procedure interne.

Periodicamente vengono organizzati dei momenti di incontro durante i quali un referente del servizio lavanderia e un rappresentante dell'Istituto sono a disposizione dei familiari per fornire informazioni e chiarimenti relativi all'organizzazione del servizio lavanderia e per raccogliere eventuali segnalazioni e suggerimenti.

15.7 Servizio di parrucchiere e di pedicure

L'Istituto è dotato di un locale parrucchiere, situato al piano terra del padiglione "B", di un operatore addetto al servizio. Il servizio viene di norma garantito nel locale parrucchiere oppure direttamente nei nuclei, nel caso in cui dei Residenti abbiano difficoltà ad accedere al locale.

A ciascun Residente, ogni due mesi, è garantito gratuitamente un servizio comprensivo di taglio e messa in piega. Eventuali servizi aggiuntivi devono essere richiesti all'Educatore con funzione di coordinamento o suo delegato e sono a pagamento secondo specifiche tariffe, affisse presso il locale parrucchiere mediante l'acquisto di schede a pacchetto.

Il Residente può usufruire del servizio di pedicure, per particolari problemi podologici, su richiesta degli infermieri del nucleo. L'Istituto garantisce un servizio gratuito mensile. I servizi aggiuntivi di parrucchiere e di pedicure vengono documentati e addebitati direttamente sulla retta mensile.

15.8 Oggetti personali

L'équipe di nucleo che prende in carico il nuovo Residente è a disposizione per concordare le modalità di gestione delle protesi dentali, di altri ausili personali e anche di oggetti di altro genere.



16. Servizi accessori

16.1 Servizio di trasporto esterno

Il servizio di trasporto (ambulanza, auto medica...) per l'esecuzione di procedure diagnostiche/terapeutiche o altra destinazione è a carico dei Residenti e/o Familiari. I costi di tale servizio sono documentati e computati extra nella retta mensile. L'Istituto è convenzionato con un servizio di ambulanza.

Il servizio di assistenza ("accompagnamento") durante il trasporto con un operatore dell'Istituto, qualora il Familiare lo richieda (in quanto non può provvedere in proprio) è considerato un servizio aggiuntivo (extra retta) e pertanto è a carico dei Residenti/Familiari ed è computato nella retta mensile. Le informazioni relative alle tariffe aggiornate sono reperibili presso il nucleo o l'Ufficio Contabilità (si veda inoltre la Sezione Tariffe Rette e Servizi a p.42). Per i Residenti, la cui retta è a carico del SSR o del Comune, il servizio di "accompagnamento" per l'esecuzione di procedure diagnostiche/terapeutiche presso strutture sanitarie esterne è compreso nella quota di spesa sanitaria regionale. A richiesta vengono organizzati i trasferimenti per commissioni all'esterno della struttura con il taxi. Qualora il Residente non disponga di denaro liquido, l'Istituto anticipa il pagamento del servizio taxi, il cui importo viene documentato ed addebitato direttamente sulla retta mensile. Non è garantito il servizio di assistenza notturna durante il pernottamento della persona in ospedale.

16.2 Servizio funebre

In caso di decesso, l'infermiere in servizio richiede la valutazione del medico, il quale, constatato il decesso, assolve a tutte le procedure amministrative-sanitarie previste dalla normativa vigente. Il medico provvede a dare comunicazione del decesso del Residente al Familiare di riferimento. Dopo due ore dalla constatazione del decesso, la salma, tenuto conto delle volontà espresse dal Residente e/o dai Familiari, viene ricomposta e trasferita presso la camera mortuaria.

Ai Familiari sono consegnati tutti gli effetti personali del Residente ed una lettera con le indicazioni dettagliate relative alle azioni da effettuare dopo il decesso.

I Familiari sono invitati a liberare la camera entro tre giorni dal decesso per consentire l'accesso a nuovi Residenti. Eccezioni o proroghe devono essere concordate con l'Educatore con funzioni di coordinatore di nucleo.

La scelta dell'impresa di onoranze funebri e di tutte le operazioni funerarie spetta esclusivamente ai Familiari, che possono rivolgersi a qualsiasi impresa di loro fiducia. Se i Familiari lo desiderano, è possibile concordare con il sacerdote della parrocchia San Benedetto (adiacente all'Istituto) la celebrazione delle esequie oppure in accordo con il Direttore dell'Istituto la celebrazione nella cappella interna alla Struttura.

La camera mortuaria, collocata al piano terra del padiglione B, è accessibile tutti i giorni negli orari di apertura al pubblico (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40).



17. Informazioni utili

17.1 Cosa portare per la permanenza in RSD

Per la permanenza in Istituto si consiglia la seguente dotazione minima di biancheria e di indumenti personali, per la stagione invernale ed estiva, al fine di prevedere almeno un cambio giornaliero e una rotazione degli stessi.

Toilette e indumenti personali	Stagione estiva quantità consigliata	Stagione invernale quantità consigliata
Magliette intime	10	10
Mutande	10	10
Pigiama e/o camicia da notte	10	10
Vestaglia	2	2
Calze (preferibilmente di cotone)	10	10

Toilette e indumenti personali	Stagione estiva quantità consigliata	Stagione invernale quantità consigliata
Pantaloni o gonne o vestiti	10	10
Tute da ginnastica	2	2
Maglie	10	10
Cappotto	-	1
Calzature comode e idonee (preferibilmente chiuse)	2	2
Ciabatte (preferibilmente chiuse)	2	2

Si consiglia inoltre una dotazione di prodotti per le cure personali (pettine, spazzola per i capelli, deodoranti, fazzoletti, prodotti cosmetici...)

L'Istituto garantisce il necessario per le cure igieniche personali (detergenti, spazzolino, dentifricio, rasoi monouso e sapone/schiuma per la barba...).

17.2 Cosa non portare

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. Eventuali oggetti di valore possono essere custoditi presso il nostro Istituto, previa richiesta alla Direzione. L'Istituto non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi.

Per motivi igienico-sanitari, si raccomanda di non conservare alimenti facilmente deperibili nella propria camera.

17.3 Orario di visite

La rete di lavoro mira a far sentire la persona a casa, quindi con i suoi ritmi, spazi e abitudini rispettando ovviamente quelle che sono le regole della casa ospitante. È richiesta quindi a tutti una massima collaborazione in una vita di comunità. Dovrà quindi trovare un punto d'incontro con le norme e gli orari della vita in struttura.

L'accessibilità all'Istituto è garantita dalle ore 7 alle ore 21. Le visite ai Residenti da parte dei familiari e persone di riferimento sono consentite dalle 8 alle ore 20. È opportuno che le visite non ostacolino lo svolgimento delle attività assistenziali quotidiane e che non arrechino disturbo durante il riposo dei Residenti.

Al fine di garantire la riservatezza dei Residenti, si raccomanda ai familiari di uscire dalla camera nel caso in cui gli operatori siano impegnati

nell'assistenza di un altro Residente nella stessa camera del proprio caro. Per esigenze particolari e per avere l'autorizzazione per visite straordinarie è possibile avanzare richiesta al Referente d'Area o suo delegato.

Eventuali modifiche di contenimento o restrizione verranno tempestivamente comunicate dalla Direzione Sanitaria e/o dal Direttore dell'Istituto.

17.4 Corrispondenza

Di norma la corrispondenza viene gestita dal Servizio Sociale sia essa posta raccomandata o posta ordinaria. Viene consegnata al parente/figura di Tutela oppure su indicazione degli stessi al Residente stesso.

17.5 Permessi di uscita

Per le uscite dal nucleo (all'interno dell'Istituto) si raccomanda al Residente e/o Familiare di avvisare gli infermieri e/o gli educatori. I permessi di uscita in autonomia del singolo al di fuori dell'Istituto sono definiti all'interno del Progetto di Vita del Residente.

Al momento dell'uscita dall'Istituto, il Residente o il Familiare (nel caso in cui la persona non sia autosufficiente) firmano su un apposito registro di nucleo.

Nel caso in cui l'uscita preveda la permanenza fuori dall'Istituto di almeno una notte, l'uscita deve essere segnalata ed autorizzata dal medico e deve riportare la firma del Residente o del Familiare nel registro uscite in nucleo. Sono autorizzati permessi di uscita (vacanze, rientri in famiglia...) fino ad un massimo di 20 giorni come da normativa ATS vigente.

17.6 Tutela della privacy e consenso informato

I Residenti sono informati sulle procedure relative al trattamento dei dati personali, in base alla normativa vigente (UE 2016/679). Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza dei dati personali e sanitari dei Residenti. Nel caso di nuove o specifiche procedure diagnostiche e/o terapeutiche, che esulano dall'attività sanitaria di base, viene richiesto il consenso informato per iscritto direttamente al Residente se in grado oppure, nel caso in cui il Residente presenti particolari deficit cognitivi che gli impediscono di formulare il consenso alle cure, viene coinvolto il familiare di riferimento ovvero il suo amministratore di sostegno/tutore laddove presente.

17.7 Norme di comportamento generali

In base alle normative vigenti, nei nuclei e nei locali pubblici è vietato fumare. È vietato introdurre alcolici dall'esterno e consumarli in nucleo, come per stupefacenti o farmaci non prescritti dal personale incaricato. La trasgressione di tale norma, in casi di gravità, potrebbe conseguire delle dimissioni protette per garantire la tutela degli altri Residenti.

I Residenti e i Familiari sono pregati di non dare ricompense in denaro (mance) al personale dell'Istituto.

I Residenti e i Familiari sono tenuti al rispetto delle norme igieniche.

I Familiari sono tenuti ad un atteggiamento civile, evitando comportamenti che possono recare disagio o disturbo ai Residenti e al personale.

Qualora i Familiari dei Residenti decidessero ulteriori supporti di accompagnamento da parte di persone non dipendenti dell'Istituto (assistenti private/badanti) dovranno presentare la richiesta di autorizzazione alla Direzione, tramite il Servizio Sociale. Se le figure che devono entrare sono sanitarie vanno fatte le richieste al Medico Referente di nucleo che farà da tramite con la direzione sanitaria per l'autorizzazione. Le persone dovranno attenersi alle indicazioni fornite dal personale di nucleo, come da procedura e regolamento predisposti dall'Istituto.

17.8 La dimissione

La Dimissione definitiva può verificarsi nei seguenti casi:

- dimissione ordinaria al domicilio del Residente (in genere trattasi di dimissione volontaria);
- dimissione per trasferimento ad altra struttura sanitaria o altra RSD;
- dimissione per trasferimento ad altra tipologia di assistenza all'interno del nostro Istituto;
- dimissione per decesso.

Il Servizio Sociale si assicura insieme al Personale Sanitario Referente, che la dimissione sia protetta, assicurando un passaggio organizzato e una continuità assistenziale.

Nei primi due casi la dimissione deve essere concordata con il Referente d'Area e il medico di nucleo almeno 72 ore prima, al fine di permettere la compilazione e la restituzione della documentazione prevista (lettera di dimissione medica e infermieristica, scheda sociale...).

Nel caso in cui il Residente chiede di essere dimesso "contro il parere dei sanitari", lo stesso o il proprio tutore/amministratore di sostegno dovrà sottoscrivere e firmare nel fascicolo sanitario-sociale una dichiarazione che

solleva l'Istituto da ogni responsabilità causata da questa decisione, ad eccezione di situazioni in cui ricorrano le condizioni di necessità ed urgenza.

La richiesta di trasferimento presso altra struttura deve essere inoltrata in forma scritta, almeno 72 ore prima al Servizio Sociale o alla Direzione Sanitaria. Nella richiesta dovranno essere indicati luogo di destinazione, tempi e modalità.

In caso di decesso viene attivata l'apposita procedura interna sia per gli aspetti igienico-sanitari che sociali ed amministrativi (si veda il paragrafo sul servizio funebre).

Per le procedure inerenti la pratica di dimissione (volontaria, trasferimento esterno e decesso) è richiesto un contributo economico per le spese amministrative (si veda la Sezione Tariffe Rette e Servizi a p.42).

17.9 Richiesta di copia del fascicolo sanitario sociale

La richiesta della copia del fascicolo sanitario-sociale (comprensivo della cartella clinica) può essere effettuata dopo la dimissione direttamente dal Residente, se trattasi di dimissione volontaria, oppure da un Familiare in caso di dimissione conseguente a decesso o nel caso in cui il Residente non sia in grado. La richiesta, su apposito modulo, va inoltrata alla Direzione Sanitaria (piano terra - padiglione "B"), rivolgendosi per maggiori informazioni al Servizio Sociale nei giorni e orari di apertura al pubblico (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40). La copia cartacea autenticata della cartella potrà essere ritirata entro 30 giorni dalla richiesta, presso l'Ufficio Cassa (1° piano -ingresso portineria) nei giorni e orari di apertura al pubblico (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40), previo pagamento di un contributo economico per le spese amministrative (si veda la Sezione Tariffe Rette e Servizi a p.42). Il ritiro può essere effettuato direttamente dal richiedente oppure da una persona avente diritto compilando un modulo interno specifico, allegato di copia di un documento di identità.

17.10 Richiesta di certificati

La richiesta dei certificati sanitari e sociali deve essere inoltrata al Servizio Sociale che provvederà ad evadere la richiesta entro una settimana. Le certificazioni amministrative (es. spese sanitarie) sono rilasciate dal Servizio Sociale o dall'Ufficio Contabilità dell'Istituto.



18. Retta e sua composizione

L'importo della retta non varia in base alla tipologia di camera (singola o doppia) e dalla tipologia di servizio offerto. Rimane a discrezione dell'equipe la scelta della stanza singola o doppia perché ogni decisione in tal senso tiene in considerazione gli equilibri del gruppo e le caratteristiche del singolo Residente per garantire una convivenza pacifica. Allo stesso modo, il trasferimento di nucleo o cambio di camera, potrà considerarsi flessibile perché terrà conto di eventuali questioni contingenti. Ad esempio, per motivi di ordine clinico, organizzativo o gestionale.

Essa è costituita di due quote:

- la quota sanitaria a carico del servizio sanitario regionale;
- la quota socio assistenziale a carico della persona interessata o dei rispettivi Familiari oppure del Comune.

Il calcolo della retta (quota socio assistenziale) inizia a decorrere dal giorno dell'ingresso fino al giorno dell'uscita (o di decesso) dall'Istituto. La quota socio assistenziale è stabilita ogni anno dalla Direzione dell'Istituto e comunicata ai diretti interessati per posta raccomandata o con altre forme concordate con il Residente/Familiare di riferimento.

Le spese sanitarie sono deducibili fiscalmente, come stabilito dalla delibera regionale n° 26316 del 21 marzo 1997. La relativa certificazione viene rilasciata agli interessati dal Servizio Sociale (o Ufficio Contabilità) dell'Istituto ogni anno nel mese di aprile/maggio.

La retta è pagata mensilmente e anticipatamente entro i primi quindici giorni del mese di riferimento, attraverso R.I.D. (rapporto interbancario diretto) o Bonifico Bancario.

Al fine di favorire i legami con la propria famiglia, la retta è ridotta in caso di assenze temporanee dall'Istituto (es. rientri in famiglia, vacanze...) a partire dal primo fino al ventesimo giorno (si veda la Sezione Tariffe Rette e Servizi a p.42).

Il rilascio delle fatture di avvenuto pagamento è effettuato solo su richiesta scritta del Residente o dei Familiari.

Il mancato od irregolare pagamento della retta potrebbe dare luogo, previa diffida della Direzione dell'Istituto, alla risoluzione del rapporto d'ospitalità restando impregiudicato il ricorso al recupero coattivo dei crediti maturati.

In presenza di particolari condizioni economiche, i Familiari interessati possono rivolgersi al proprio Comune di residenza per la richiesta del contributo di parziale o totale copertura della quota socio assistenziale. La nostra struttura ha la convenzione con il Comune di Milano per l'unità di offerta RSD. Non è dovuta alcuna cauzione all'Istituto.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al Servizio Sociale dell'Istituto.

Sono compresi nella retta e pertanto a carico dell'Istituto i seguenti servizi:

- Assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza di base, assistenza riabilitativa; attività educativa;
- Servizio odontoiatrico: valutazione e/o eventuale ablazione del tartaro secondo necessità;
- Farmaci e presidi sanitari (presidi per l'incontinenza, per l'igiene, materassi antidecubito, ausili per il movimento...) ad eccezione degli ausili e presidi protesici erogabili dall'ATS;
- Servizio di pulizia ambientale;
- Servizio di lavanderia/guardaroba (escluso il lavasecco e il lavaggio dei capi delicati);
- Servizio di ristorazione;
- Servizio di parrucchiere (un taglio e piega bimensile) e di pedicure (un trattamento mensile).

Sono esclusi dalla retta, e pertanto documentati e addebitati mensilmente, i seguenti servizi:

- Trattamenti di ortodonzia come le cure conservative e protesizzazione, previamente autorizzati dagli interessati;
- Trasporti ordinari in ambulanza e in taxi;
- Accompagnamento dei Residenti presso altre strutture sanitarie per l'esecuzione di prestazioni sanitarie o per commissioni personali;
- I periodi di vacanza e attività extra (pet therapy, frequenza centri esterni, danzaterapia). Ogni attività proposta verrà concordata con il familiare\AdS o persona di riferimento e prevederà una compartecipazione alla spesa con criteri individuati dalla Direzione.
- Tutti i servizi accessori non espressamente inclusi nella retta.

Le tariffe dei servizi non compresi nella retta sono esposti presso i rispettivi nuclei o servizi.

Le tariffe delle rette giornaliere sono aggiornate annualmente (si veda la Sezione Tariffe Rette e Servizi a p.42).

Rimane escluso dalla retta tutto ciò che non è menzionato nell'elenco dei servizi inclusi.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA CON DISABILITÀ

La carta dei diritti della persona con disabilità, descritta di seguito, rappresenta un estratto della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità del 13/12/2006, ratificata dall'Italia il 24 febbraio 2009.

ART. 1: Scopo della presente Convenzione è promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità.

ART. 5: Gli Stati Parti riconoscono che tutte le persone sono uguali dinanzi alla legge ed hanno diritto, senza alcuna discriminazione, a uguale protezione e uguale beneficio dalla legge.

ART. 10: Gli Stati Parti riaffermano che il diritto alla vita è connaturato alla persona umana ed adottano tutte le misure necessarie a garantire l'effettivo godimento di tale diritto da parte delle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri.

ART. 12: Gli Stati Parti riaffermano che le persone con disabilità hanno il diritto al riconoscimento in ogni luogo della loro personalità giuridica.

ART. 13: Gli Stati Parti garantiscono l'accesso effettivo alla giustizia per le persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, anche attraverso la previsione di idonei accomodamenti procedurali e accomodamenti in funzione dell'età.

ART. 14: Gli Stati Parti assicurano che, nel caso in cui le persone con disabilità siano private della libertà a seguito di qualsiasi procedura, esse abbiano diritto su base di uguaglianza con gli altri, alle garanzie previste dalle norme internazionali sui diritti umani e siano trattate conformemente agli scopi ed ai principi della presente Convenzione, compreso quello di ricevere un accomodamento ragionevole.

ART. 16: Gli stati parti adottano tutte le misure contro ogni forma di sfruttamento, di violenza e di abuso.

ART. 17: Ogni persona con disabilità ha diritto al rispetto della propria integrità fisica e mentale su base di uguaglianza con gli altri.

ART. 18: Gli Stati Parti riconoscono alle persone con disabilità il diritto alla libertà di movimento, alla libertà di scelta della propria residenza e il diritto alla cittadinanza.

ART. 19: Gli Stati Parti riconoscono alle persone con disabilità il diritto a vivere nella società, con la stessa libertà di scelta delle altre persone, anche assicurando che le persone con disabilità abbiano la possibilità di scegliere, su base di uguaglianza con gli altri, il proprio luogo di residenza e dove e con chi vivere.

ART. 20: Gli Stati Parti adottano misure efficaci a garantire alle persone con disabilità la mobilità personale con la maggiore autonomia possibile.

ART. 21: Gli Stati Parti adottano tutte le misure adeguate a garantire che le persone con disabilità possano esercitare il diritto alla libertà di espressione e di opinione, ivi compresa la libertà di richiedere, ricevere e comunicare informazioni e idee su base di uguaglianza con gli altri e attraverso ogni mezzo di comunicazione di loro scelta.

ART. 22: Nessuna persona con disabilità, indipendentemente dal luogo di residenza o dalla propria sistemazione, può essere soggetta ad interferenze arbitrarie o illegali nella sua vita privata, nella sua famiglia, nella sua casa, nella sua corrispondenza, o in altri tipi di comunicazione, o a lesioni illegali al proprio onore o alla propria reputazione.

ART. 23: Gli Stati Parti adottano misure efficaci ed adeguate ad eliminare le discriminazioni nei confronti delle persone con disabilità in tutto ciò che attiene al matrimonio, alla famiglia, alla paternità e alle relazioni personali, su base di uguaglianza con gli altri.

ART. 24: Gli Stati Parti riconoscono il diritto all'istruzione delle persone con disabilità.

ART. 25: Gli Stati Parti riconoscono che le persone con disabilità hanno il diritto di godere del migliore stato di salute possibile, senza discriminazioni fondate sulla disabilità.

ART. 26: Gli Stati Parti adottano misure efficaci e adeguate, in particolare facendo ricorso a forme di mutuo sostegno, al fine di permettere alle persone con disabilità di ottenere e conservare la massima autonomia, le piene facoltà fisiche, mentali, sociali e professionali, ed il pieno inserimento e partecipazione in tutti gli ambiti della vita.

ART. 27: Gli Stati Parti riconoscono il diritto al lavoro delle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri; segnatamente il diritto di potersi mantenere attraverso un lavoro liberamente scelto o accettato in un mercato del lavoro e in un ambiente lavorativo aperto, che favorisca l'inclusione e l'accessibilità alle persone con disabilità.

ART. 28: Gli Stati Parti riconoscono il diritto ad un livello di vita adeguato alle persone con disabilità ed alle loro famiglie, incluse adeguate condizioni di alimentazione, abbigliamento e alloggio, ed al miglioramento continuo delle loro condizioni di vita, e adottano misure adeguate per proteggere e promuovere l'esercizio di questo diritto senza alcuna discriminazione fondata sulla disabilità.

ART. 29: Gli Stati Parti garantiscono alle persone con disabilità il godimento dei diritti politici e la possibilità di esercitarli su base di uguaglianza con gli altri.

ART. 30: Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di uguaglianza con gli altri alla vita culturale.

SEZIONE III • Allegati

Contatti e Orari dei Servizi

Direzione

*Don Pierluigi Ondei
detto Pierangelo*

Tel.: 02 4294 404
direzione@donorionemilano.it

**Segreteria Direzione
e Ufficio Stampa**

Alberto Farina

Tel.: 02 4294 460
stampa@donorionemilano.it

Centralino

Tel.: 02 4294 1

Direzione Sanitaria

Roberto Naso Marvasi

Tel.: 02 4294 584
Fax: 02 4294 502
dirsan@donorionemilano.it

Direzione del Personale

Marco Landolfi

Tel.: 02 4294 582
Fax: 02 4004 3452
dirpersonale@donorionemilano.it

Direzione Tecnica

Massimo Guidali

Tel.: 02 4294 575
tecnico@donorionemilano.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Giulia Viganò

Tel.: 02 4294 406
urp@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

Per i colloqui è gradito

l'appuntamento

lunedì e mercoledì
dalle ore 9.30 alle ore 11.30
martedì e giovedì
dalle ore 14.00 alle ore 16.30

Servizio Sociale

A.S. Giulia Viganò

A.S. Beatrice Franceschin

Tel.: 02 4294 406
serviziosociale@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

Per i colloqui è gradito

l'appuntamento

lunedì, martedì e mercoledì
dalle ore 9.30 alle ore 12.00
mercoledì e giovedì
dalle ore 14.00 alle ore 16.30

Ufficio Formazione, stage e tirocini

Responsabile: Marco Landolfi

Referente: Roberta Boin

Tel.: 02 4294 582
Tel.: 02 4294 648
Fax.: 02 4004 3459
formazione@donorionemilano.it

Referente Sistema Qualità

Alessandra Ferri

Tel.: 02 4294 654
alessandra.ferri@donorionemilano.it

Contabilità

Responsabile Amministrativo e del controllo di gestione

Raffaele Besutti

Tel.: 02 4294 456

contabilita@donorionemilano.it

Ufficio Cassa e contabilità generale

Alfonso Tartaglia

Tel.: 02 4294 410 Fax.: 02 8001 6632

alfonso.tartaglia@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00
lunedì e giovedì
dalle ore 14.00 alle ore 16.00

Servizio di Parrucchiere

Orari apertura al pubblico

lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì

dalle ore 9.00 alle ore 12.30

dalle ore 13.30 alle ore 16.30

Camera mortuaria

Orari apertura al pubblico

da lunedì a domenica

dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Bar

Orari apertura al pubblico

da lunedì a venerdì

dalle ore 6.30 alle ore 18.00

sabato dalle ore 10.30 alle ore 18.00

domenica dalle ore 14.00 alle ore 18.00

Celebrazione Santa Messa

Cappella 1° Piano Padiglione "B":

da lunedì a sabato alle ore 9.15

domenica e festivi alle ore 10.00

Cappella 1° Piano Padiglione "C": da lunedì a domenica alle ore 10.00

Archivio cartelle cliniche

Archivio cartelle cliniche - Documentazione sanitaria c/o Ambulatorio Generale

Grazia Salerno

Tel.: 02 4294 457

Fax: 02 4294 502

ambulatorio@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì
dalle ore 7.30 alle ore 15.30

Referente area disabili

Cristina Chiapella

Tel.: 02 4294 527 Cell.: 340 3548537

cristina.chiapella@donorionemilano.it

Referente sanitario RSD

Viviana Vernazza

Cell.: 342 6043183

viviana.vernazza@donorionemilano.it

Infermerie Unità Operative RSD

Coordinatore infermieristico

Paolo Balata

Cell.: 347 1673537

Don Masiero/ Bassetti 2

Tel.: 02 4294 549

Bassetti 1

Tel.: 02 4294 413

Suor Ada

Tel.: 02 4294 572

Saloni Unità Operative RSD

Don Masiero

Tel.: 02 4294 420

Bassetti 2

Tel.: 02 4294 573

Bassetti 1

Tel.: 02 4294 415

Suor Ada

Tel.: 02 4294 416

Tariffe Rette e Servizi 2025

Tariffe rette (quote socio assistenziali)

RSD	Retta giornaliera			Retta mensile		
	Singola	Doppia	Tripla	Singola	Doppia	Tripla
Bassetti 1		€ 82,50			€ 2.511,38	
Bassetti 2		€ 82,50			€ 2.511,38	
Don Masiero		€ 82,50			€ 2.511,38	
Suor Ada		€ 82,50			€ 2.511,38	

RIMBORSI	Tariffa
Rimborso per assenza temporanea (al giorno)	€ 10,00

Per eventuali richieste di rimborso dovute a assenze, ricoveri ospedalieri e dimissioni rivolgersi all'ufficio amministrativo.

NOTA BENE: tutte le tariffe della sezione mensile riportate in tabella sono già comprensive di imposta di bollo di € 2

Tariffe servizi amministrativi e accessori (extra esclusi dalla retta)

Servizio	Tariffa
• Servizio di parrucchiera	Vedi allegato specifico pag. 45
• Servizio di podologia	Gratuito
• Servizio odontoiatrico - 1 ^a visita e successive - Interventi/prestazioni	Gratuite Costo variabile in base al trattamento (tariffario esposto in Ambulatorio)
• Richiesta copia fascicolo sanitario-sociale	a partire da € 20,00 (variabile n. pagine)
• Diagnostica per immagini in residenza (es. RX-Ecografie) ed altre prestazioni specialistiche	Costo variabile in base al trattamento (tariffario reperibile in Ambulatorio)
• Richiesta radiografie su cauzione	€ 20,00
• Pratica di dimissione volontaria Residente	€ 50,00
• Servizio di trasporto	Vedi specifiche pag. 43

L'istituto è convenzionato con un servizio ambulanze e trasporto sanitario.

Per l'esecuzione di procedure diagnostiche /terapeutiche o altre destinazioni prima di procedere alla prenotazione del trasporto si attuano i seguenti passaggi:

- Il parente o Amministratore di Sostegno verrà contattato dagli Infermieri dell'Ambulatorio Generale per essere informato della necessità di prenotare il servizio di trasporto ad eccezione del trasporto per emotrasfusioni.
- Il parente o Amministratore di sostegno potrà decidere di usufruire del mezzo di trasporto, a pagamento, in convenzione con il PCDO o avvalersi della facoltà di poter scegliere autonomamente altro fornitore, con contatti privati e a sue spese.
- La convenzione stipulata tra il PCDO ed il fornitore dei trasporti non prevede la possibilità di poter richiedere allo stesso la **fatturazione intestata al Residente detraibile ai fini fiscali**; il costo del trasporto verrà addebitato nella retta mensile alla voce - *rimborsi spese varie - trasporti*.
Nel caso in cui il familiare richieda la fatturazione detraibile ai fini fiscali dovrà prendere contatti "privati" con il fornitore, provvedere autonomamente alla prenotazione, sia che si tratti del fornitore in convenzione sia che si tratti di fornitore privato, e dovrà dare comunicazione al Nucleo, almeno due giorni prima dell'effettivo trasporto, indicando il nome del servizio contattato.

Servizio di trasporto con mezzi sanitari autorizzati (ambulanza - pulmino - auto)

D.g.r. 29 maggio 2017 - n. X/6645

*Trasporti in Comuni con popolazione superiore a 150.000 abitanti
(compreso Ospedale San Raffaele per Milano)*

Tariffe	Mezzi / Servizio	Tratta singola	Tratta andata e ritorno < 15 km	Aumento extraurbano al km	Quota operatore istituito per accompagnamento (tariffa oraria)	Fermo auto (per ogni ora o frazione eccedente la prima ora di attesa)
1	Ambulanza 2 operatori	€ 49,00	€ 108,00	€ 0,95	€ 15,00	€ 35,00
2	Pulmino a 2 operatori	€ 42,00	€ 93,00	€ 0,80	€ 15,00	€ 35,00
3	Auto a 1 operatore	€ 24,00	€ 53,00	€ 0,50	€ 15,00	€ 17,00

D.g.r. 29 maggio 2017 - n. X/6645 - Aggiornamento delle quote massime di rimborsi tariffari per i servizi di trasporto sanitario che non rivestono carattere di emergenza urgenza resi direttamente a cittadini da parte di soggetti autorizzati all'esercizio dell'attività di trasporto sanitario semplice. Tabella esposta in base al D.G.R. 16/05/2016 - X/5165

Rientro dal Pronto Soccorso

I rientri dal pronto soccorso seguono due tipologie di percorsi distinti che riportiamo di seguito:

> **rientro in presenza di parenti:** il parente effettuerà il pagamento del trasporto direttamente all'ambulanza
> **rientro in assenza di parenti:** l'istituto sostiene la spesa che verrà riaddebitata nella nota debito mensile

NOTA BENE: in entrambi i casi le tariffe applicate saranno variabili in base ai diversi listini prezzi delle cooperative di trasporto che effettueranno il servizio

Altri servizi di trasporto

*Trasporti in Comuni con popolazione superiore a 150.000 abitanti
(compreso Ospedale San Raffaele per Milano)*

Tariffe	Mezzi / Servizio	Tratta singola	Tratta andata e ritorno < 15 km	Aumento extraurbano al km	Quota operatore istituito per accompagnamento (tariffa oraria)	Fermo auto (per ogni ora o frazione eccedente la prima ora di attesa)
4	Trasporto al PAT*	€ ----	€ 53,00	€ ----	€ 15,00	€ ----
5	Trasporto Sangue	€ 21,00	€ 42,00	€ ----	€ ----	€ ----
6	Uscita a vuoto	€ 25,00	€ ----	€ ----	€ ----	€ ----

* Trasporto al PAT è un tariffa convenzionata prevista per andata e ritorno in cui è compreso il fermo auto per esami e visite al Pio Albergo Trivulzio

Servizi

Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia è compreso all'interno della retta alberghiera (vedi p.28).

Il servizio viene garantito attraverso la collaborazione con una società esterna esperta nel settore.

Ogni capo compatibile con il servizio offerto, oltre ad essere marcato da una etichetta personalizzata e termosaldata, viene dotato di un chip elettronico in grado di contenere informazioni utili sulla vita dell'indumento, come ad esempio il numero di lavaggi effettuati.

Per i nuovi ingressi il Servizio Sociale concorda con la famiglia una fornitura anticipata di capi sufficiente per almeno una settimana di permanenza, in modo da garantire un cambio per il Residente in attesa che tutti i capi possano essere marcati e chippati.

Si consiglia un corredo di capi di tessuti misti. Non sono indicati i capi di lana, seta e/o delicati per evitare che vengano rovinati o danneggiati. Non sono previsti rimborsi per danni causati da etichettatura termosaldata, capi di lana e tessuti delicati. I capi danneggiati verranno rimborsati fino ad un massimo di 60 lavaggi.

In caso di smarrimento, danneggiamento o altro, è possibile segnalare il fatto compilando l'apposito modulo specifico, disponibile presso i Nuclei abitativi; il capo danneggiato dovrà essere consegnato al Responsabile dei Servizi Generali d'Area unitamente al presente modulo compilato in tutte le sue parti e verrà sottoposto alla valutazione del Referente Servizio Lavanderia. Una copia verrà consegnata alla persona interessata. Il riscontro della gestione della non conformità verrà comunicato al Responsabile dei Servizi Generali d'Area entro un mese dalla ricezione della non conformità.

Servizio odontoiatrico

L'Istituto da anni si avvale della collaborazione di un odontoiatra che riceve presso l'ambulatorio interno e dedica mezza giornata a settimana alle prestazioni per i nostri Residenti.

L'ablazione e l'igiene orale sono prestazioni previste dalla carta dei servizi comprese nella retta.

Qualora in fase di visita, si riscontrasse la necessità di effettuare altri interventi, quali avulsioni, otturazioni, protesi, potrà essere redatto un preventivo, da condividere con Familiari/Residenti/ADS per accettazione o diniego (tariffario esposto presso l'ambulatorio).

Servizio di podologia

Il podologo tratta gli stati del piede, dell'età pediatrica a quella geriatrica e in dettaglio, rientrano tra le sue competenze le ipercheratosi (callosità), le deformazioni e i dismorfismi di piedi e relative dita. Il suo profilo professionale è stabilito giuridicamente dal DM 666 del 14 settembre 1994.

Nelle sue competenze rientrano anche le asportazioni di tessuti cheratinici di grandi entità (come nel caso delle cheratodermie), gli iportrofismi ungueali come onicogrifosi e onicauxi; inoltre provvede alla riabilitazione del passo con tecniche riabilitative attive e passive e con l'utilizzo di presidi ortesici plantari di tipo biomeccanico e posturale.

Servizio di parrucchiera

Il locale parrucchiera si trova all'interno dell'Istituto, al piano terra, aperto lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì. Gli appuntamenti sono gestiti dal personale di nucleo.

È previsto un servizio gratuito di taglio e piega ogni due mesi. A tal proposito l'Istituto ha predisposto una scheda con i sei interventi gratuiti. Esaurita tale tessera gratuita di taglio e piega, ci si potrà rivolgere all'ufficio cassa per acquistare altre schede prepagate.

Le prestazioni di colore e permanente, i cui interventi sono previsti solo a pagamento, potranno essere acquistate tramite le apposite schede presso l'ufficio cassa. Le schede verranno conservate, suddivise per Residente, presso il locale parrucchiera.

Tariffe Servizio di parrucchiera

(extra - escluso dal Servizio Sanitario Regionale)

SERVIZIO	Tariffa
- Shampoo	€ 6,00
- Taglio	€ 6,00
- Piega	€ 6,00
- Permanente	€ 15,00
- Colore	€ 15,00

Tariffe acquisto tessere			
Scheda	Descrizione	N. Interventi previsti	Tariffa
1	Shampoo + Piega + Taglio	6	€ 35,00
2	Colore	6	€ 80,00
3	Permanente	2	€ 30,00

Sono compresi nella retta un taglio e una piega ogni due mesi.

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei Residenti/Familiari nelle Residenze Sanitarie Assistenziali per Disabili

Gentile Residente e/o Familiare,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario per conoscere il Suo grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni e ai servizi ricevuti in questo ultimo anno, in quanto ritenuto utile per **migliorare la qualità dei servizi**.

Il questionario è anonimo e può essere compilato dal Residente e/o suo familiare. I Residenti, che lo desiderano o che non hanno familiari, potranno essere aiutati nella compilazione da intervistatori esterni, previa segnalazione al coordinatore di nucleo.

Il questionario potrà essere **ricongegnato** entro il **31 dicembre**, utilizzando **le apposite urne** collocate nei diversi reparti, al bar, all'ingresso del piano terra, all'ingresso del 1° Piano e all'esterno del Servizio di Fisioterapia.

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i **risultati** della presente indagine saranno pubblicati a cura dell'Ufficio Formazione di questo Istituto, che potrà contattare per eventuali chiarimenti.

INFORMAZIONI GENERALI

INDICHI IL NUCLEO DI APPARTENENZA				
<input type="checkbox"/> Don Masiero	<input type="checkbox"/> Bassetti 1	<input type="checkbox"/> Bassetti 2		
<input type="checkbox"/> Suor Ada	<input type="checkbox"/> CSS			
ETÀ DEL RESIDENTE	anni		
SESSO		<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	
VIVE NELLA RESIDENZA DA:				
<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni	
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO				
<input type="checkbox"/> Residente	<input type="checkbox"/> Residente con familiare	<input type="checkbox"/> Familiare	<input type="checkbox"/> Ufficio formazione	
	molto	abbastanza	poco	molto poco
1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?				
• carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
• ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA ALL'IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
• cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• l'abbigliamento personale è adeguato alla temperatura della camera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• l'abbigliamento personale è adeguato alla temperatura degli ambienti comuni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
• qualità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• quantità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• varietà nel menu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	molto	abbastanza	poco	molto poco
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?				
• lavaggio dei capi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• stiratura dei capi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• tempi di riconsegna dei capi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
• orari di apertura alle visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• orari pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
• personale ausiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• personale medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• fisioterapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• animatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGETTO INDIVIDUALE E NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE?				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE?				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?		<input type="checkbox"/> sereno	<input type="checkbox"/> malinconico	
	molto	abbastanza	poco	molto poco
13. RAPPORTO CON ALTRI RESIDENTI E CON IL PERSONALE				
• è soddisfatto del rapporto umano con gli altri Residenti/Familiari?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Note: le chiediamo di utilizzare questo spazio per eventuali integrazioni alle risposte date finora (per esempio se ad una domanda ha risposto "poco" può specificarne le motivazioni)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				
<p>Questo spazio, invece, è dedicato ad eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				

Trattamento dei Dati Personali, Tutela della Riservatezza e Consensi

In materia di trattamento dei dati personali la Provincia Religiosa di San Marziano di Don Orione e la sua Sede Locale Piccolo Cottolengo di Don Orione di Milano applicano il Regolamento Europeo 2016/679 GDPR in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali degli Interessati (*ovvero le persone fisiche a cui i dati personali si riferiscono*).

I Residenti/Utenti dei Servizi alla Persona erogati dal PCDO sono informati, in fase di accettazione, verbalmente e per iscritto attraverso la consegna del documento *"Informativa al Trattamento dei Dati Personali"*, in cui sono anche esplicitati gli estremi di contatto dei referenti della Struttura, ed è loro richiesto la firma, in modo esplicito e volontario, del modulo *"Consenso al Trattamento dei Dati Personali"* propedeutico alla accettazione e fruizione dei Servizi erogati.

Tutti gli Operatori della Struttura, sia amministrativi che sanitari, sono stati opportunamente informati, formati e nominati al trattamento dei dati personali in ossequio al GDPR e sono tenuti all'applicazione dei principi di correttezza e liceità dei trattamenti, alla massima riservatezza ed all'applicazione delle regole deontologiche della professione svolta ed in ogni caso fatte proprie dalla Provincia Religiosa di San Marziano di Don Orione nel rispetto dei diritti e della dignità degli Interessati.

Nel caso di nuove o specifiche procedure diagnostiche e/o terapeutiche, che esulano dall'attività sanitaria di base, ai sensi della Legge 22 dicembre 2017, n. 219, viene richiesto la firma di un opportuno modulo di *"Consenso informato alla Somministrazione della Cura"* direttamente al Residente/Utente se in grado di firmare, oppure dal Fiduciario o dalla persona che ha firmato in precedenza in fase di accettazione il modulo di *"Consenso al Trattamento dei Dati Personali"*.

I documenti qui citati fanno parte, quali allegati, della presente Carta dei Servizi e sono, inoltre, liberamente scaricabili dagli specifici collegamenti sul sito web istituzionale **www.donorionemilano.it**.

EMERGENZA COVID

Le persone anziane e le persone gravemente disabili costituiscono la fascia della popolazione più vulnerabile al COVID. A tutela della salute dei nostri Residenti, abbiamo sviluppato apposite linee guida.

Per questo motivo alcune informazioni rese in questa carta dei servizi potrebbero essere temporaneamente variate secondo quanto riportato nell'allegato *"Indicazioni aggiuntive alla Carta dei Servizi connesse alla gestione post pandemica del SARS COV2"* disponibile sul sito o in Struttura. Si invitano tutti gli utenti a prenderne visione.



Come raggiungerci

Il Piccolo Cottolengo di Don Orione è ubicato nella zona Ovest della città, nei pressi della circonvallazione esterna, in Viale Caterina da Forlì 19, MILANO.

Come arrivare:

Autobus: linea 67, 58;

Filobus: 90 e 91;

Metropolitana: linea 1 (linea rossa direzione Bisceglie) stazione Gambara o Bande Nere.
linea 4 (linea blu) stazione Tolstoj.



