



Sommario

1. Presentazione dell'ente gestore e del Piccolo Cottolengo di Don Orione	2
2. La storia dell'Opera di Don Orione e le origini del Piccolo Cottolengo	2
3. Tipologia dei servizi offerti	3
4. Mission	4
5. Descrizione della struttura	5
5.1 Segnaletica.....	6
6. Standard di qualità del servizio	6
6.1 Norme generali d'igiene dei prodotti alimentari	6
6.2 Norme di sicurezza per i residenti e i lavoratori.....	7
6.3 Formazione continua del personale	7
7. Tutela e partecipazione degli Utenti e valutazione della soddisfazione	8
7.1 Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	8
7.2 Valutazione del gradimento dei servizi	9
7.3 Procedura per le segnalazioni: suggerimenti o reclami	8
8. Principi sull'erogazione del servizio.....	9
Sezione II.....	11
9. Il servizio di Cure Domiciliari (C-DOM)	11
9.1 Finalità del servizio	11
9.2 Destinatari	11
9.3 Sistema di Remunerazione	12
9.4 Modalità di accesso al servizio	12
9.5 Caratteristiche strutturali e organizzative	13
9.6 Telemedicina	16
9.7 Ufficio URP.....	16
9.6 Contatti.....	17
ALLEGATO 1: TARIFFARIO SERVIZIO CURE DOMICILIARI	19
ALLEGATO 2: MODULO DI SEGNALAZIONI	20
ALLEGATO 3: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ASSISTITA	22

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 S. Marziano di Don Orione, ente ecclesiastico senza scopo di lucro, con personalità giuridica riconosciuta con D.P.R. n° 864 del 27/10/69. La gestione della Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione è affidata ai "Figli della Divina Provvidenza", sacerdoti della Congregazione religiosa "Piccola Opera della Divina Provvidenza" (Don Orione).

Nello specifico, la gestione del Piccolo Cottolengo di Milano è affidata al Consiglio di Casa, formato dai religiosi dell'Ente con incarico triennale, coadiuvato dalle "Piccole Suore Missionarie della Carità" e da un Consiglio d'Opera composto dai religiosi, dalla suora superiora e da alcuni membri laici nominati dalla Direzione.

Il Consiglio d'Opera ha funzioni di indirizzo, di progetto e controllo dei servizi erogati e della vita della comunità.

I religiosi Figli della Divina Provvidenza e le religiose Piccole Suore Missionarie della Carità sono i primi depositari del carisma orionino, espresso dal fondatore e ribadito dalle costituzioni e dai capitoli generali delle due Congregazioni. La loro presenza è fondamentale per testimoniare lo scopo e lo stile della Casa. Dirigono e amministrano le opere orionine, ma la loro funzione prioritaria è l'animazione spirituale, la proposta di Gesù Cristo e del vangelo della carità, instaurando relazioni significative con gli Ospiti, con un'attenzione particolare alla fase terminale della vita terrena. Inoltre scelgono e formano collaboratori laici che sappiano condividere lo spirito di Don Orione e cooperare generosamente nelle opere proponendo l'adesione libera al Movimento Laicale Orionino.

2. La storia dell'Opera di Don Orione e 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 ragazzi e la realizzazione di innumerevoli istituti di accoglienza. Fonda la Congregazione religiosa maschile della "Piccola Opera della Divina Provvidenza", formata da Sacerdoti (Figli della Divina Provvidenza), Fratelli ed Eremiti e la Congregazione femminile delle "Piccole Suore Missionarie della Carità" che, grazie anche alla cooperazione da parte di laici qualificati e motivati, diffondono l'Opera Missionaria di Don Orione in Italia e all'estero in quattro continenti e in più di trenta nazioni (USA, Brasile, Argentina, Uruguay, Polonia, Regno Unito, Albania, Filippine, Costa d'Avorio, Madagascar, India...). La Congregazione Orionina è suddivisa in Province (unione di case orionine). Il Piccolo Cottolengo di Milano appartiene alla Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione

che ha sede legale a Milano in viale Caterina da Forlì n. 19; è Ente Religioso riconosciuto dal DPR del 27/10/1969 ed è guidata dal Direttore Provinciale e dal suo Consiglio, tutti religiosi orionini.

La presenza a Milano del Piccolo Cottolengo risale al 1933, anno in cui Don Luigi Orione rileva e fa ristrutturare il modesto Cascinale “Restocco” per impiegarlo come struttura d’accoglienza.

Gli Ospiti raggiunsero nel giro di pochi mesi il centinaio, evidenziando l’inadeguatezza della struttura originaria alle richieste di ricovero, e la necessità di ampliamenti, eseguiti negli anni successivi.

Infatti nel 1940 la struttura fu ampliata fino ad accogliere 300 Ospiti. I lavori di ampliamento e di ammodernamento continuarono prima negli anni ’50 (dopoguerra), accogliendo piccoli mutilati e disabili, e poi negli anni ’70-80 accogliendo, oltre che ragazze disabili, anche Ospiti anziane in risposta alle richieste del territorio. A partire dal 2004 è consentito l’accesso anche a uomini anziani, che costituiscono tuttavia una componente minoritaria.

L’Istituto PICCOLO COTTOLENGO DON ORIONE di Milano da qualche anno ha avviato la ristrutturazione di vari servizi 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 delle opere.

Il Piccolo Cottolengo di Milano si presenta quindi 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 in regime di degenza

I posti accreditati in degenza sono 24; dal 2015 come da normativa DGR 3383/2015 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, elemento qualificante di questo servizio è la disponibilità di una piscina terapeutica.

- Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani (RSA)

Servizio residenziale che accoglie anziani fragili non autosufficienti affetti da polipatologie, 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.

- Cure Domiciliari (C-DOM)

Servizio domiciliare erogato tramite prestazioni sanitarie, rivolto a persone fragili, parzialmente o temporaneamente non autosufficienti, modulato sulla base di un progetto che viene di volta in volta revisionato a seconda dei bisogni dell'assistito.

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.

4. Mission

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

Il servizio è orientato, in un'ottica di qualità della vita, al recupero e al mantenimento delle proprie autonomie/capacità residue e, laddove non sia più possibile, ad un accompagnamento costante nella vita quotidiana e alla morte di ciascuna persona assistita.

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

La mission dell'Istituto è bene illustrata nelle regole scritte dallo stesso Don 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 lo sviluppo integrale dell'uomo, con un'attenzione preferenziale per gli ultimi, i più 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, per la difesa dei diritti dell'uomo e la promozione integrale della persona nelle diverse età della vita.

In armonia e in continuità dello spirito del Fondatore, l'Istituto vuole essere un luogo di vita prima ancora che un luogo di cura. Le persone accolte 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 ci ha insegnato che *...nel povero, nel malato che io accolgo e curo nelle mie strutture, io riconosco il volto, la presenza di Gesù. Di fronte a me non c'è semplicemente una persona che ha bisogno di cure, che io ho il compito professionale di aiutare, ma mi trovo di fronte a Gesù Cristo stesso, che si è incarnato in ogni istituzione di dolore e sofferenza, in ogni persona bisognosa di aiuto.*

I principali valori che ispirano l'Istituto Don Orione 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 garantire questa centralità. Essa è il punto attorno al quale ruotano i diversi operatori con l'obiettivo di aiutarla a vivere una vita qualitativamente accettabile, in cui le 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 di Don Orione intende offrire ai propri Utenti le cure sanitarie, assistenziali, riabilitative ed educative secondo le più recenti innovazioni scientifiche disponibili. 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 aziendali in funzione della rilevanza dei servizi pubblici o privati erogati dalle Strutture della Piccola Opera della Divina Provvidenza (PODP);
- far conoscere e far rispettare, a tutte le persone che collaborano a vario titolo con le strutture della PODP sulla base di un rapporto contrattuale anche temporaneo, l'insieme dei valori e delle regole di condotta cui la PODP intende far costante riferimento nell'esercizio della sua attività, a presidio della sua reputazione e della fedeltà al Carisma Orionino.

I valori di riferimento sono: il rispetto per gli Ospiti, gli alunni, gli Utenti, i colleghi e per le regole dell'organizzazione, la giustizia, i diritti fondamentali e la mission. La Direzione di ogni Struttura della PODP 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 degli Ospiti del Servizio RSA. Il secondo piano dei padiglioni "A" e "B" è invece destinato alla degenza degli Ospiti 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, lavanderia, guardaroba, cucina, magazzino, parrucchiere, 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.

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 manicotti 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/Ospite 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 e animatori;
- 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, adiacente al centralino. Il responsabile riceve negli orari di apertura al pubblico (si veda la sezione contatti in allegato) 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 in allegato).

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 in allegato la versione aggiornata del questionario di gradimento dei servizi RSA) e/o interviste dirette, effettuate da un operatore dell'URP.

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 in allegato la carta dei diritti).

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. (carattere più piccolo e in corsivo)

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.

**PROVINCIA RELIGIOSA DI S. MARZIANO DI DON ORIONE
PICCOLO COTTOLENGO**

Viale Caterina da Forlì, 19 – 20146 MILANO
Telefono 02 4294 1
www.donorionemilano.it
Codice fiscale e P.IVA: 02541960155



Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. (carattere più piccolo e in corsivo)

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. (carattere più piccolo e in corsivo)

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. (carattere più piccolo e in corsivo)

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. (carattere più piccolo e in corsivo)

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

Premessa

Sempre più di frequente si sente parlare di “fragilità”: una parola che racchiude un mondo, trasversale, che non guarda l’età anagrafica e il reddito del singolo. Malattie croniche, uno stato socio ambientale critico, un invecchiamento avanzato o un evento acuto, possono portare la persona a vivere questo stato.

L’obiettivo dei servizi alla persona rimane sempre quello di porla al centro delle teorie e buone prassi, portandola così a considerarla come un soggetto in relazione, che può scegliere tra servizi.

Da tempo infatti ormai le scuole di pensiero in campo geriatrico si concentrano principalmente sul bisogno di “prendersi cura” della persona nella relazione con la propria rete; gli interventi assistenziali infatti, laddove sia possibile, mirano ad una attivazione propositiva e catalizzazione delle risorse che gravitano intorno al singolo che necessita di aiuto.

Per far sì che questo possa realizzarsi in pratica, le interazioni tra servizi devono essere il più possibile facilitate, per arrivare ad ottenere una soluzione spendibile nel quotidiano e accessibile con facilità.

A tal proposito, uno dei servizi di cui la persona fragile dispone sul territorio, per usufruire di prestazioni sanitarie e socio assistenziali a domicilio, è il servizio di Cure Domiciliari.

9. Il servizio di Cure Domiciliari (C-DOM)

9.1 Finalità del servizio

Il servizio C-DOM consiste nell’erogazione di interventi finalizzati a favorire la permanenza delle persone con bisogni sanitari-assistenziali nel loro ambiente di vita, evitando l’istituzionalizzazione e l’ospedalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie. Il servizio C-DOM ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare le complicanze che possono essere associate alla non autosufficienza/fragilità della specifica situazione.

Il servizio ha inoltre come obiettivo anche quello di dare supporto ai care-giver attraverso l’addestramento agli interventi assistenziali e sanitari da poter gestire in proprio, per creare un continuum nelle cure alla persona.

9.2 Destinatari

I destinatari del servizio C-DOM sono tutti gli iscritti al Servizio Sanitario Regionale, gli stranieri residenti nei paesi U.E. provvisoriamente domiciliati in Lombardia per motivi di studio e/o lavoro e gli stranieri temporaneamente presenti (STP) con bisogni socio-sanitari, in condizione di non autosufficienza totale e/o parziale, temporanea o definitiva aventi le seguenti caratteristiche:

- Persone allettate o con importante limitazione funzionale della deambulazione (impossibilità a deambulare e non trasportabilità), affette da patologie tali da rendere difficoltoso il raggiungimento dei presidi sanitari ambulatoriali con i comuni mezzi di trasporto;
- Persone aventi un caregiver nella rete familiare o informale;

- Persone in condizioni socio ambientale che permettano una decorosa permanenza a domicilio.

9.3 Sistema di Remunerazione

Per gli aventi diritto alle Cure Domiciliari sia di base che integrate la Regione Lombardia, secondo quanto previsto dalla Delibera XI/6867 si fa carico dell'intero sistema di remunerazione. Tale servizio non è correlato a valutazioni reddituali, di età o di altro genere.

È inoltre possibile usufruire delle Cure Domiciliari in regime privato, il cui tariffario è allegato alla presente Carta dei Servizi (allegato 1).

9.4 Modalità di accesso al servizio

L'ambito territoriale su cui si estende il nostro servizio comprende il bacino di utenza di ATS Città Metropolitana di Milano.

Le Cure Domiciliari si collocano nella rete dei servizi socio sanitari territoriali e garantiscono, alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, percorsi assistenziali a domicilio, assicurando la continuità dell'assistenza tra ospedale e territorio.

In questo contesto occorre evidenziare la centralità della valutazione multidimensionale. L'assessment multidimensionale prevede la valutazione degli aspetti più significativi della persona in condizioni di fragilità e cronicità, attraverso un approccio multiprofessionale. La Valutazione Multidimensionale (VMD) permette di identificare i bisogni e le risorse delle persone in modo da fornire risposte assistenziali differenziate per intensità e complessità. Tali risposte vengono riassunte in un progetto individuale (PI) che guida la scelta dei setting di cura più appropriati e l'implementazione di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) che comprendono, quando necessario, anche il Progetto di Riabilitazione Individuale (PRI). La valutazione viene effettuata dall'Equipe di Valutazione Multidimensionale (EVM), costituita da un nucleo di base così composto: medico curante di riferimento, infermiere e assistente sociale.

Il servizio C-DOM è operativo sul territorio di Milano e si rivolge a persone residenti in regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari in quanto in situazione di fragilità. Per accedere al servizio devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- Bisogni sanitari e socio sanitari gestibili al domicilio;
- Non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- Presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- Caratteristiche abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

L'attivazione avviene con prescrizione medica del MMG, tramite ricettario regionale, anche in forma di ricetta dematerializzata. Le Cure Domiciliari (CD) possono essere attivate anche all'esito della dimissione ospedaliera.

La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi principale di patologia o di condizione;

- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per l'ADI integrata.

A seguito della richiesta dell'attivazione, previa verifica dei criteri di accesso e di eventuali incompatibilità, deve essere effettuata nel rispetto dei tempi previsti dalla DGR 3541/12 e successive modifiche, la valutazione multidimensionale a domicilio.

Una volta che l'utente ha scelto l'ente gestore dai soggetti accreditati, lo stesso si occuperà di redigere (sia in cartaceo al domicilio dell'utente sia con software gestionale dedicato) un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che riporterà nel dettaglio i bisogni, gli obiettivi e i corrispondenti interventi, nonché la durata prevista per il raggiungimento degli obiettivi medesimi in accordo con il PI.

Il PAI definito deve essere coerente con il PI e con quanto emerso in sede di valutazione del bisogno, in modo da garantire che, in fase di erogazione dell'assistenza, vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia, tutte le competenze professionali necessarie per il periodo previsto.

9.5 Caratteristiche strutturali e organizzative

Segreteria organizzativa e orari del servizio

<i>Ufficio di segreteria organizzativa</i>	<p>Per informazioni e per l'attivazione del servizio occorre rivolgersi al Servizio C-DOM:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cell. Aziendale Care Manager: 366/6770728- E-mail: c.dom@donorionemilano.it- In loco: blocco B, piano terra, Ufficio C-DOM (sede aperta al pubblico previo appuntamento con Care Manager) <p>Orari di apertura</p> <p>Mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 16:00</p> <p>Al di fuori degli orari sopra indicati, o in caso di temporanea indisponibilità degli operatori dedicati alle C-DOM, un servizio di segreteria telefonica consente di lasciare un messaggio a cui verrà data tempestiva risposta.</p> <p>Segreteria telefonica</p> <ul style="list-style-type: none">- Tel. 02/42.94.1 centralino
---	---

Front-Office	Centralino, situato al primo piano Per la gestione di segnalazioni e richieste di servizio Tel. 02/42.94.1
Servizio di assistenza domiciliare	L'assistenza domiciliare è garantita per sette giorni alla settimana nei seguenti orari: dalle ore 8:00 alle ore 20:00. Reperibilità telefonica Per tutte le altre urgenze di tipo organizzativo e assistenziale, è disponibile un servizio di reperibilità telefonica dalle 9 alle 18. Per le eventuali situazioni di emergenza sanitaria il riferimento rimane sempre il Medico di Medicina Generale.

Costo del servizio

Tutte le prestazioni vengono erogate senza alcun costo a carico dell'Utente. Se invece erogate in regime di solvenza, vedi tariffario in allegato.

Modalità di presa in carico

Il servizio di assistenza domiciliare viene attivato secondo le seguenti modalità:

- Entro 72 ore dal momento della richiesta (PI) si attiverà per la prima visita, previo accordo con voi e/o con i vostri familiari;
- Nel caso di attivazione urgente, segnalata da MMG e/o Distretto a seguito di PI, la prima visita verrà programmata entro le 24 ore successive.

Le prestazioni domiciliare vengono erogate secondo lo specifico Piano di Assistenza Individuale, di norma dal lunedì alla domenica dalle ore 08:00 alle ore 20:00, con accessi del personale socio-sanitario concordati con l'utente, il coordinatore infermieristico e gli operatori domiciliari.

Continuità assistenziale alla dimissione

Alla dimissione dal servizio di Assistenza Domiciliare che può avvenire per raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI, o per richiesta esplicitata dallo stesso paziente in qualsiasi momento, o per trasferimento in una differente Unità d'Offerta (Ospedale, RSA, altro) il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso e i trattamenti prestatati attraverso la lettera di dimissione.

**PROVINCIA RELIGIOSA DI S. MARZIANO DI DON ORIONE
PICCOLO COTTOLENGO**

Viale Caterina da Forlì, 19 – 20146 MILANO
Telefono 02 4294 1
www.donorionemilano.it
Codice fiscale e P.IVA: 02541960155



Lo stesso garantisce la continuità d'assistenza orientando il percorso dell'utenza, tenuto conto della tipologia e della complessità assistenziale, verso i regimi assistenziali più appropriati (residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, UCP-DOM, etc.).

Rilascio copia documentazione sanitaria

Per ottenere il rilascio di una copia della documentazione sanitaria occorre presentare domanda scritta all'Ufficio di Segreteria C-DOM con servizio di front-office; i tempi previsti per il passaggio di documentazione ad un altro servizio o ente gestore C-DOM vanno dai 3 ai 5 giorni lavorativi.

Nel caso di richiesta di copia della cartella clinica i tempi previsti dalla Direzione sono di 30 giorni.

Non vi sono previsti oneri a carico del richiedente.

Servizi erogati e attività

Le prestazioni vengono erogate a domicilio da personale qualificato, in stretta collaborazione con il medico curante.

L'Equipe che compone il servizio è attualmente composta da:

Responsabile Sanitario	Responsabile del servizio
Care Manager	Coordinamento del servizio
Infermieri	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Prelievo di sangue<input type="checkbox"/> Gestione catetere vescicale, gestione alvo<input type="checkbox"/> Gestione sondino naso-gastrico e PEG<input type="checkbox"/> Medicazione di lesioni da decubito, ulcere cutanee e ferite chirurgiche<input type="checkbox"/> Idratazione endovenosa<input type="checkbox"/> Gestione catetere venoso centrale<input type="checkbox"/> Gestione tracheotomie, colostomie e urostomie<input type="checkbox"/> Assistenza a pazienti ad alta intensità assistenziale
ASA/OSS	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Igiene personale<input type="checkbox"/> Bagno assistito<input type="checkbox"/> Prevenzione delle lesioni<input type="checkbox"/> Posizionamento e mobilizzazione



Fisioterapisti	<input type="checkbox"/> Rieducazione neuro motoria <input type="checkbox"/> Addestramento all'utilizzo di presidi e ausili <input type="checkbox"/> Rieducazione respiratoria
Assistente Sociale	Supporto sociale
Educatore	Attività di sostegno nel recupero delle ADL
Specialista geriatra *	Visita Geriatrica
Specialista Fisiatra *	Visita fisiatrica
Specialista Psicologo *	Sostegno psicologico

9.6 Telemedicina

A partire da agosto 2023 sarà inoltre possibile usufruire delle prestazioni in modalità di telemedicina nell'ambito dell'assistenza domiciliare integrata limitatamente alle prestazioni rientranti nelle seguenti fattispecie:

1. Visita medica di controllo (televisita)
2. Colloquio psicologico paziente/famiglia (teleassistenza)
3. Trattamento di fisioterapia (teleriabilitazione)

9.7 Ufficio URP

Per eventuali osservazioni, segnalazioni, reclami o encomi, è possibile formularli tramite apposito modulo allegato.

**PROVINCIA RELIGIOSA DI S. MARZIANO DI DON ORIONE
PICCOLO COTTOLENGO**

Viale Caterina da Forlì, 19 – 20146 MILANO
Telefono 02 4294 1
www.donorionemilano.it
Codice fiscale e P.IVA: 02541960155



9.6 Contatti

Piccolo Cottolengo di Don Orione di Milano

Viale Caterina da Forlì 19, 20146

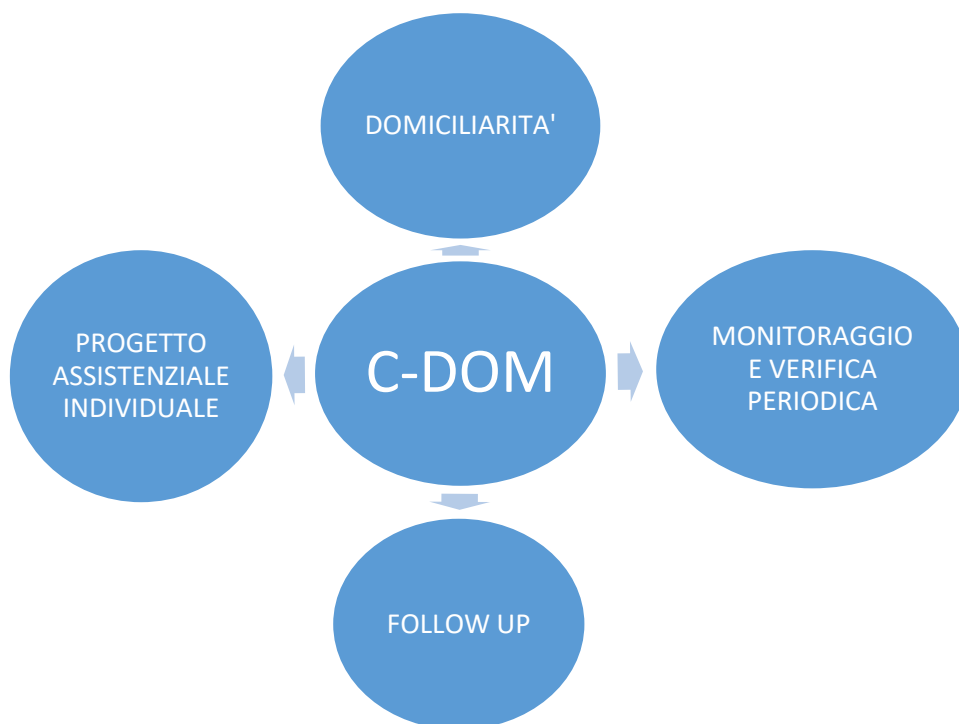
Milano

Tel: 02/4294 1 - Il centralino è aperto tutti i giorni, dalle ore 7 alle ore 21.



Siamo in Viale Caterina da Forlì 19, raggiungibili con metro rossa linea 1 fermata Bande Nere o Gambara o con la linea di superficie 67 /58.

L'ufficio del servizio sociale si trova al Primo Piano.



**PROVINCIA RELIGIOSA DI S. MARZIANO DI DON ORIONE
PICCOLO COTTOLENGO**

Viale Caterina da Forlì, 19 – 20146 MILANO

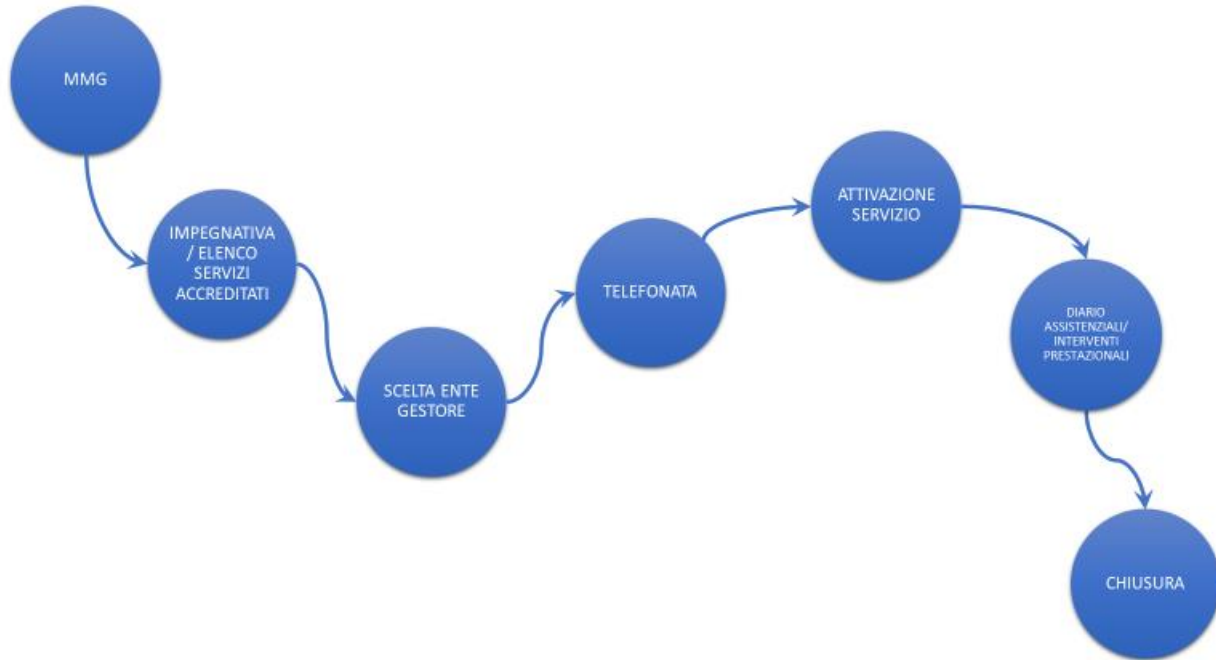
Telefono 02 4294 1

www.donorionemilano.it

Codice fiscale e P.IVA: 02541960155



Piccolo Cottolengo
Don ORIONE
MILANO





ALLEGATO 1: TARIFFARIO SERVIZIO CURE DOMICILIARI

AREA SISTEMA DI REMUNERAZIONE	DENOMINAZIONE ATTUALE	RICLASSIFICAZIONE 2023	A	B	C	D	E
			TARIFFA UNITARIA AD ACCESSO	SISTEMA DI REMUNERAZIONE	GEA MINIMI	GEA MAX	VALORE MENSILE/LIVELLI ADI INTEGRATA
AREA CD DI BASE E PERCORSI	PRELIEVO	CD BASE PRELIEVO	15	AD ACCESSO			
	PRESTAZIONALE	CD BASE PRESTAZIONALE GENERICO	33	AD ACCESSO	4		132
	PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO GESTIONE ALVO	33	AD ACCESSO	4		132
	PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO GEST CATETERE	33	AD ACCESSO	4		132
	PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO GEST STOMIE	33	AD ACCESSO	4		132
	PRESTAZIONALE	CD INTEGRATE PERCORSO LESIONI A	33,3	AD ACCESSO	7		233,1
	PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO LESIONI B	38,1	AD ACCESSO	12		457,2
	PROFILO 2	CD INTEGRATE PERCORSO LESIONI C	42,9	AD ACCESSO	16		686,4
	PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO FISIOTERAPIA A	38,5	AD ACCESSO	6		231
	PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO FISIOTERAPIA B	38,5	AD ACCESSO	7/8		269,5-308
	PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO FISIOTERAPIA C	40,6	AD ACCESSO	10		406
	PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO FISIOTERAPIA D	40,6	AD ACCESSO	12		487,2



ALLEGATO 2: MODULO DI SEGNALAZIONI

Modulo di:

SEGNALAZIONE

SUGGERIMENTO

RECLAMO

ENCOMIO

Oggetto: _____

Dati personali utente segnalante:

Nome e Cognome: _____ Città: _____

Via/Piazza: _____ N° _____ Tel. _____

Dati ospite:

Nome e Cognome: _____ Grado di parentela: _____

Servizio: _____ Nucleo: _____

Data e luogo: _____ Firma: _____

**PROVINCIA RELIGIOSA DI S. MARZIANO DI DON ORIONE
PICCOLO COTTOLENGO**

Viale Caterina da Forlì, 19 – 20146 MILANO
Telefono 02 4294 1
www.donorionemilano.it
Codice fiscale e P.IVA: 02541960155



Piccolo Cottolengo
Don ORIONE
MILANO

SPAZIO RISERVATO ALL'AMMINISTRAZIONE

SERVIZIO CURE DOMICILIARI (C-DOM)

NOTE: _____

Riportata a registro con n. _____ / Anno _____

Ricevuto il _____ Firma: _____



ALLEGATO 3: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ASSISTITA

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i Familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.