



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
stamp@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 581
Fax: 02 8001 6632
urp@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

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. Catia Natoli
A.S. Giulia Viganò

Tel.: 02 4294 406
Fax: 02 8001 6632
serviziosociale@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

lunedì, martedì e mercoledì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00
mercoledì e giovedì
dalle ore 13.45 alle ore 16.30

Per colloqui e domande è necessario fissare un appuntamento

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

Contabilità

Responsabile e controllo di gestione

Raffaele Besutti

Tel.: 02 4294 456

contabilita@donorionemilano.it

Referente contabilità e fatturazione clienti

Luca Ceci

Tel.: 02 4294 411 Fax.: 02 8001 6632

luca.ceci@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

Bar

Orari apertura al pubblico:

da lunedì a sabato

dalle ore 6.30 alle ore 18.00

solo la domenica dalle 6.30 alle 17.00

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

Stefania Cosentino

Fax: 02 4294 502

ambulatorio@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì

dalle ore 7.30 alle ore 15.30

Servizio di riabilitazione ambulatoriale e diurno

Coordinatore fisioterapisti

Cosima Capriglia

Tel.: 02 4294 450

Studio medico

Tel.: 02 4294 543

Infermeria diurno

Tel.: 02 4294 607

Accettazione riabilitazione

Tel.: 02 4294 450

Fax 02 4004 3458

fisioterapia@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

da lunedì a giovedì

dalle ore 9.00 alle ore 12.00

dalle ore 14.00 alle ore 15.00

Tariffe Servizi

Tariffe servizi amministrativi e accessori (extra - esclusi dal Servizio Sanitario Regionale)

SERVIZIO	Tariffa
• Richiesta copia fascicolo sanitario-sociale	€ 20,00
• Richiesta copia cartella clinica	€ 20,00
• Richiesta radiografie su cauzione	€ 20,00

Trattamento dei Dati Personali, Tutela della Riservatezza e Consensi

(Rif. a cambio punto 17.6)

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*).

Gli Ospiti/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 all'Ospite/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**.

Questionario di gradimento dei Servizi di Riabilitazione ambulatoriale e diurna



Gentile Signore/Signora,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario per conoscere il Suo grado di soddisfazione rispetto ai servizi ricevuti durante la sua degenza nel reparto di riabilitazione.

Con tale indagine l'Istituto si pone l'obiettivo di conoscere in maniera diffusa e propositiva il giudizio e le aspettative degli Utenti, in quanto ritenuti utili per **migliorare la qualità dei servizi**.

Il questionario è anonimo e può essere **riconsegnato** al termine della sua degenza, utilizzando le apposite urne collocate all'interno del reparto o all'esterno dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (piano terra).

Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, si informa che i **risultati** della presente indagine saranno pubblicati sul sito istituzionale (**www.donorione-mi.it**) a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questo Istituto.

INFORMAZIONI GENERALI		
● Ha già compilato un altro questionario di gradimento del servizio di fisioterapia del nostro Istituto quest'anno?		
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO
● Sesso	<input type="checkbox"/> Femmina	<input type="checkbox"/> Maschio
● Età _____		
● Scolarità		
<input type="checkbox"/> Nessuna	<input type="checkbox"/> Licenza elementare	<input type="checkbox"/> Licenza Media Inferiore
<input type="checkbox"/> Diploma Superiore	<input type="checkbox"/> Laurea/altro titolo Universitario	
● Il questionario è stato compilato in data ____/____/____		
● Di quale servizio ha usufruito?		
<input type="checkbox"/> Fisioterapia ambulatoriale		<input type="checkbox"/> Fisioterapia in regime diurno
● Quali trattamenti riabilitativi ha effettuato? (può indicare anche più risposte)		
<input type="checkbox"/> Trattamento in palestra		<input type="checkbox"/> Terapie fisiche/strumentali
<input type="checkbox"/> Trattamento in piscina		<input type="checkbox"/> Altro _____

• Come valuta i seguenti aspetti relativi all'accoglienza, comfort e qualità dei servizi?	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non saprei
- Servizio di prenotazione telefonica o allo sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tempi di attesa dalla prenotazione all'inizio del trattamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Facilità di accesso al servizio (segnaletica, percorso, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Organizzazione del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Igiene e pulizia degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Adeguatezza e comfort dei locali (sala d'attesa, spogliatoi, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Rispetto della riservatezza personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tranquillità e comfort personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Servizi vari (distributori bevande, telefono...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Attività riabilitativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Indicazioni fornite dagli operatori sanitari al termine del ciclo riabilitativo per il mantenimento dei risultati conseguiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualità e adeguatezza del vitto (solo per diurno)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Orario dei pasti (solo per diurno)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Attività di assistenza (solo per diurno)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Come valuta la professionalità dei seguenti operatori?						
- Responsabile del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Impiegati amministrativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Assistente alla piscina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Operatori socio sanitari (solo per diurno)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Infermieri (solo per diurno)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se lo desidera può esprimere, nel riquadro, eventuali suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi dell'Istituto

© Grazie per la Sua Preziosa Collaborazione

Per eventuali informazioni può contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
Tel. 02 4294 581; Fax 02 4004 3459; e-mail: urp@donorionemilano.it

Mission e Codice Etico

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** (1^a ed. Novembre 2010) 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.