



Piccolo
Cottolengo
**Don
ORIONE**
MILANO

PROVINCIA RELIGIOSA
DI SAN MARZIANO DI DON ORIONE
PICCOLO COTTOLENGO DI MILANO



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE
IN REGIME AMBULATORIALE
E DIURNO CONTINUO

Edizione Maggio 2009

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

DON LUIGI ORIONE



PROVINCIA RELIGIOSA DI SAN MARZIANO DI DON ORIONE
PICCOLO COTTOLENGO DI MILANO

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE IN REGIME AMBULATORIALE
E DIURNO CONTINUO

*Gentile Signore,
Gentilissima Signora,*

Un caro Benvenuto nel Piccolo Cottolengo Milanese di Don Orione, fondato e voluto da San Luigi Orione stesso come *“una umilissima opera di fede e di carità... che trae vita e spirito dalla carità di Cristo e suo nome da San Giuseppe Benedetto Cottolengo, che fu apostolo e padre dei poveri più infelici; non domanderà a chi entra se abbia un nome, ma soltanto se abbia un dolore”*.

La carta dei servizi che Le viene consegnata è un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli standard di qualità che l'Istituto persegue per rispondere sempre meglio ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

Ci auguriamo che durante la permanenza nel nostro Istituto le persone che Le stanno accanto, i Suoi Familiari, i religiosi, i volontari e soprattutto tutti gli operatori possano assisterLa in ogni Suo bisogno e possano offrirle un clima sereno di famiglia.

Il Direttore

■ *La carta dei servizi dell'Istituto è disponibile presso il Centralino, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il Servizio Sociale ed è inoltre reperibile (comprensiva dei rispettivi allegati) sul sito internet www.donorionemilano.it.*

Sommario

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	6
5. Descrizione della struttura	7
5.1 Segnaletica	8
6. Standard di qualità del servizio	9
6.1 Norme generali d'igiene dei prodotti alimentari	9
6.2 Norme di sicurezza per i residenti e i lavoratori	10
6.3 Formazione continua del personale	10
7. Tutela e partecipazione degli Utenti e valutazione della soddisfazione	11
7.1 Funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico	11
7.2 Valutazione della soddisfazione	12
7.3 Procedura per le segnalazioni: suggerimenti e reclami	12
8. Principi sull'erogazione del servizio	13

SEZIONE II

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE E IN REGIME DIURNO CONTINUO	16
9. Presentazione	16
10. Caratteristiche strutturali ed organizzative	17
11. Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali in accreditamento	18
11.1 Requisiti di validità delle impegnative	19
12. Servizio di prenotazione e accettazione	19
12.1 Documenti necessari per effettuare l'accettazione con il Servizio Sanitario Regionale	19
12.2 Documenti per l'accettazione in regime privato	20

13.	Modalità di pagamento	20
13.1	Ticket	20
13.2	Esenzione del ticket	21
13.3	Prestazioni non comprese nel servizio	21
14.	Organizzazione del servizio	22
15.	Servizi erogati e attività	22
15.1	Attività medica	22
15.2	Attività riabilitativa	23
15.3	Attività di supporto assistenziale ed alberghiero	24
15.4	Attività infermieristica	24
15.5	Attività amministrative	25
16.	Informazioni utili	25
16.1	Cosa portare	25
16.2	Norme per l'esecuzione dei trattamenti	25
16.3	Giornata tipo <i>nel servizio di riabilitazione in regime diurno</i>	26
16.4	Pasti <i>nel servizio di riabilitazione in regime diurno</i>	26
17.	Trattamento dei Dati Personali e Tutela della Riservatezza	26

ALLEGATO 1

Carta dei diritti dell'utente malato	27
---	----

COME RAGGIUNGERCI	28
--------------------------	----

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 (Direttore di Istituto, Economo e Consiglieri), coadiuvato dalle “Piccole Suore Missionarie della Carità” e da un Consiglio d'Opera composto da laici (Direttore Sanitario, Coordinatore Pedagogico, Direttore Amministrativo, Direttore del Personale, Assistente Sociale e Responsabile Ufficio Stampa) e dalla Suora Superiora.

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 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 largamente 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 as-

sistenziali 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

Una recente riorganizzazione del Servizio di riabilitazione ha portato all'accreditamento di 24 posti letto di ricovero ordinario (14 posti di riabilitazione generale e geriatrica + 10 posti di mantenimento), 6 posti di riabilitazione in regime diurno e 10000 prestazioni ambulatoriali ogni anno (trattamenti individuali e di gruppo). I trattamenti sono indirizzati prevalentemente alla riabilitazione motoria e neuro-motoria, elementi qualificanti di questo servizio sono la disponibilità di una piscina terapeutica ed il trattamento dei linfedemi patologici.

- **Residenza Sanitaria Assistenziale Per Anziani (RSA)**

Servizio residenziale che accoglie anziani fragili non autosufficienti affetti da polipatologie, sono 200 posti letto autorizzati e accreditati, di cui 40 posti (due nuclei) riconosciuti come nuclei Alzheimer. Il servizio è organizzato in nuclei che vanno dai 16 ai 30 posti letto, differenziati per tipologia di bisogno e intensività sanitaria-assistenziale. Infine si sta sperimentando un nucleo con un modello organizzativo specifico per disabili adulti in fase di invecchiamento (60-65 anni).

- **Residenza Sanitaria Assistenziale Per Disabili (RSD)**

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

- **Comunità Socio Sanitaria per Disabili (CSS)**

Servizio residenziale accreditato per 10 posti letto. Accoglie disabili adulti con ridotto livello di dipendenza fisica e motoria ed in fase di invecchiamento.

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 tutta l'area;
- la Scuola Materna, gestita dalle Piccole Suore Missionarie della Carità;
- il Cinema/Teatro Orione.

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 dalle 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”*.

5. Descrizione della struttura

La struttura è composta da tre blocchi che si sviluppano su sei piani: un piano terra e cinque 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 primo e il secondo piano dei padiglioni A e B sono invece destinati 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 (sala Don Sterpi).

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 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, mentre sul retro si affaccia uno spazio verde con un'area coperta e attrezzata utilizzabile per l'animazione nel periodo estivo.

Per i momenti di svago, oltre agli spazi verdi, c'è una sala bar polifunzionale (piano terra del padiglione A), in cui si possono svolgere spettacoli, feste e incontri e dove è collocato uno dei punti ristoro.

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 piano per piano i vari 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 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 del laboratorio di analisi "Cosmolab srl" di Tortona 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 ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo 626/94 (modificato dal testo unico sulla sicurezza – Decreto Lgs.

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 e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, 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 comprende:

- Corsi di aggiornamento interni per ausiliari, ASA e OSS;
- Corsi di formazione residenziale (interni) per infermieri, fisioterapisti e medici (ECM);
- Corsi di formazione per animatori ed educatori;
- 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 sa-

nitario (infermieri, medici e fisioterapisti) effettua l'aggiornamento obbligatorio, in ottemperanza alle normative vigenti in materia di Educazione Continua della 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 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 esso:

- fornisce le informazioni sui servizi erogati;
- provvede al monitoraggio del grado di soddisfazione dei servizi da parte degli Ospiti o Familiari (*customer satisfaction*) e la soddisfazione dei collaboratori (*job satisfaction*) della struttura;
- accoglie eventuali suggerimenti o reclami e predispone la verifica necessaria per una tempestiva risposta alle istanze presentate.

L'ufficio è situato al piano terra, adiacente al centralino e riceve il pubblico dal lunedì al giovedì dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.30. Il responsabile è comunque disponibile, previo appuntamento, ad accogliere gli Utenti in altro orario. È inoltre possibile contattare l'ufficio ai seguenti recapiti:

tel. 02 4294 581; fax 02 4004 3459; e-mail urp@donorionemilano.it.

7.2 Valutazione della soddisfazione

La valutazione del gradimento dei servizi (*customer satisfaction*) viene effettuata con cadenza annuale nei settori residenziali (RSA, RSD, CSS), mentre nel reparto di riabilitazione e nel servizio di riabilitazione ambu-

latoriale e in regime diurno viene rilevata rispettivamente al termine della degenza e del trattamento riabilitativo. La rilevazione avviene in forma anonima attraverso interviste dirette e/o questionario.

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 Relazioni con il Pubblico predispone 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.

7.3 Procedura per le segnalazioni: suggerimenti o reclami

Le segnalazioni - reclami o suggerimenti - possono essere effettuati 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 posta elettronica (e-mail), seguiti possibilmente dalla compilazione dell'apposito modulo.

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'Ospite, 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 e da parte di personale della direzione o altri da questa delegati; è pertanto garantita la privacy delle persone coinvolte a meno che non ne facciano espressa rinuncia. Le informazioni verranno 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.

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.

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 neutralità, 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 efficienza ed efficacia.

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

Servizio di Riabilitazione in Regime Ambulatoriale e Diurno Continuo

9. Presentazione

L'Istituto Don Orione di Milano è una struttura privata autorizzata ed accreditata che eroga prestazioni riabilitative dirette al recupero funzionale dei soggetti affetti da disabilità fisiche di natura neuromotoria ed ortopedica.

Il Servizio è accreditato con il Servizio Sanitario Regionale (DGR n. 11250 del 18/07/2005) per un totale di 6 posti per il Centro Diurno Continuo e 10.000 prestazioni di Riabilitazione Ambulatoriale.

Le prestazioni riabilitative sono erogate attraverso:

- il Regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale (SSR);
- il Regime privato (prestazioni in solvenza solo per le prestazioni ambulatoriali).

Il servizio di riabilitazione **in regime ambulatoriale** è rivolto ad Utenti adulti ed anziani (e solo in casi particolari ai bambini di oltre sei anni) che necessitano di trattamenti mirati e specifici e che possono accedere al servizio in regime ambulatoriale in ragione del proprio livello di autonomia e/o del livello di assistenza fornita dai Familiari.

Il servizio di riabilitazione **in regime diurno continuo** è rivolto ai soggetti che necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative continue, per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero ovvero in caso di trattamenti che richiedono una particolare complessità ed intensività tali da non potere essere effettuati in regime ambulatoriale.

10. Caratteristiche strutturali e organizzative

Il servizio di riabilitazione ambulatoriale e in regime diurno hanno un unico accesso situato al piano terra del padiglione "C". In particolare si può accedere attraverso un ingresso esterno (cortile di fronte al giardino) oppure dall'interno. L'Istituto è dotato di parcheggio interno, con posti destinati anche ai disabili.

Dal punto di vista strutturale il servizio è dotato di:

- sala d'aspetto: per eventuali Familiari/accompagnatori;
- servizi igienici, dotati di ausili per la disabilità;
- bagno assistito;
- spogliatoi per Utenti esterni (con 5 posti);
- spogliatoi per il personale;
- depositi per attrezzature;
- depositi per lo sporco e per il pulito;
- sala visita;
- ufficio amministrativo/coordinatione;
- palestra Attrezzata di mq 130;
- sale attrezzate (3) per i trattamenti riabilitativi;
- piscina dotata di propri spogliatoi, servizi igienici e docce.

La piscina è dotata di un corrimano lungo il perimetro della vasca e ha due accessi: tramite gradinata o seggiolino meccanico. La vasca è lunga 12,50 metri per 4,20 metri di larghezza e con una profondità di 1,20 metri. L'acqua ha una temperatura costante di 30-32° C; la purezza dell'acqua è quotidianamente controllata con la misurazione del Ph e corretta con l'aggiunta di cloro. Il riciclo dell'acqua è continuativo e il ripristino avviene con acqua calda per mantenere costante la temperatura.

Ulteriori Locali per il Servizio in Regime Diurno Continuo:

- infermeria;
- cucina: per la consumazione del pranzo;
- sala relax, dove possono soggiornare gli Utenti; è dotata di: 5 poltrone, un televisore e riviste.

11. Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali in accreditamento

L'erogazione delle attività di riabilitazione in regime ambulatoriale e in regime diurno continuo in accreditamento è, in base alla normativa vigente, preordinata al seguente percorso:

IPOTESI 1

Se l'Utente deve sottoporsi alla valutazione per stesura del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)

- Presentazione dell'impegnativa (ricettario regionale SSN) del medico di famiglia (Medico di Medicina Generale) o del pediatra (Pediatra di Libera Scelta) che riporti la seguente dicitura "Visita fisiatrica per stesura del Progetto Riabilitativo Individuale" con la segnalazione della patologia per cui si richiede l'intervento oppure dell'evento indice avvenuto)
 - Visita del fisiatra (della nostra o di altra struttura) che valuta la necessità di prestazioni riabilitative ambulatoriali o in regime diurno o di degenza e provvede alla stesura del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e alla prescrizione dei trattamenti laddove indicati
 - *Autorizzazione da parte della propria ASL*, se l'Utente non è residente nella Regione Lombardia
 - Accettazione amministrativa con la relativa documentazione
 - Inizio dei trattamenti, in base alla lista di attesa

IPOTESI 2

Se è già stato predisposto il PRI da un medico specialista

- Presentazione dell'impegnativa con allegato il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) da parte del medico specialista prescrittore, territoriale o ospedaliero, con la dicitura "Richiesta di trattamento riabilitativo, come PRI allegato"
 - Visita del fisiatra che convalida e verifica il PRI presentato
 - **Autorizzazione da parte della propria ASL**, se l'Utente non è residente nella Regione Lombardia
 - Accettazione amministrativa
 - Inizio dei trattamenti, in base alla lista di attesa

11.1 Requisiti di validità delle impegnative

La prescrizione medica rilasciata dal proprio medico di famiglia/pediatra o dallo specialista prescrittore deve necessariamente indicare la fascia di impegno terapeutico e il numero di sedute riabilitative previste nel Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) in caso di prestazioni ambulatoriali o in regime diurno, rispettando i limiti previsti dalle direttive regionali. Nell'impegnativa deve essere documentata l'eventuale esenzione del ticket.

Per eventuali passaggi da una fascia a minore impegno ad una a maggiore impegno oppure per una modifica nel tipo di trattamento (da ambulatoriale a regime diurno o viceversa) è necessaria la chiusura del PRI in corso e la riapertura di un nuovo PRI con relativa prescrizione (impegnativa) del medico di famiglia/pediatra.

Eventuali trattamenti aggiuntivi, valutati dal fisiatra come necessari, devono essere avvallati da un nuovo PRI a cui fa seguito una nuova prescrizione del medico di famiglia/pediatra e quindi l'attivazione della procedura di accesso ai servizi riabilitativi.

12. Servizio di prenotazione e accettazione

L'accettazione può essere eseguita direttamente allo sportello del Servizio di Riabilitazione o tramite fax (al numero 02 4294 450) dalla persona interessata o da un suo "delegato". Per la richiesta di prestazioni riabilitative non si accettano prenotazioni telefoniche, salvo per i trattamenti in regime privato.

Lo sportello amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- dalle ore 9.00 alle 12.30;
- dalle ore 13.30 alle 15.00.

12.1 Documenti necessari per effettuare l'accettazione con il Servizio Sanitario Regionale

– Fotocopia tessera sanitaria magnetica o elettronica (Carta Regionale dei Servizi);

- fotocopia verbale di invalidità (se in possesso);
- fotocopia carta d'identità;
- impegnativa (si veda Ipotesi 1 e Ipotesi 2).

Per i trattamenti in piscina:

Oltre alla suddetta documentazione, occorre presentare un certificato medico che riporti l'assenza di patologie o condizioni che possano interferire con il trattamento in acqua (es. cardiopatia, epilessia, malattie o infezioni della pelle...).

Al momento dell'accettazione, l'Utente dovrà altresì sottoscrivere la "Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati sensibili" su un apposito modulo rilasciato direttamente dall'Ufficio Accettazione del Servizio.

12.2 Documenti per l'accettazione in regime privato

– Impegnativa regionale o su ricettario proprio del medico curante o di uno specialista.

Per i trattamenti in piscina:

Oltre all'impegnativa, occorre presentare un certificato medico che riporti l'assenza di patologie o condizioni che possano interferire con il trattamento in acqua (es. cardiopatia, epilessia, malattie o infezioni della pelle...).

13. Modalità di pagamento

Il pagamento delle prestazioni, sia in regime accreditato con il Servizio Sanitario Regionale sia in regime privato, deve essere effettuato all'inizio del ciclo di trattamento e non è rimborsabile in caso di sospensione dei trattamenti stessi.

13.1 Ticket

Dal 1/04/07 per le prestazioni ambulatoriali in "Area Generale e Geriatrica" e in regime diurno, previste dal Servizio Sanitario Nazionale,

è obbligatorio, ad eccezione degli esenti, il pagamento del ticket sulle prestazioni, corrispondente a:

- visita fisiatrica: 22,51 Euro;
- ciclo di trattamenti: 36,00 Euro.

13.2 Esenzione del ticket

In base alla normativa vigente è prevista l'esenzione dal pagamento del ticket alle persone con una delle seguente condizioni:

- età inferiore a 18 anni;
- età superiore a 65 anni con un reddito lordo complessivo del nucleo familiare non superiore a 38.500,00 Euro annuo, riferito all'anno precedente;
- pensione sociale e familiari a carico;
- disoccupazione con familiari a carico;
- invalidità civile, di guerra (categorie da I a V), per servizio o per lavoro;
- infortunio sul lavoro o malattia professionale;
- una delle condizioni o patologie croniche e invalidanti (D.M. 329/1999 e DM 296/2001);
- invalidi.

L'esenzione del ticket deve essere documentata con:

– l'impegnativa di visita e/o di trattamento, sul quale il medico di famiglia o il pediatra (di libera scelta) deve necessariamente riportare il codice di esenzione del ticket di invalidità o di patologia (in base alla situazione dell'Utente);

oppure con:

– un'autocertificazione firmata dall'Utente (colui che dovrà effettuare la visita o il trattamento) in caso di esenzione per età o per reddito.

13.3 Prestazioni non comprese nel servizio

L'applicazione di particolari presidi/ausili (es. bendaggio per il linfo-drenaggio) non sono compresi nella prestazione. Su richiesta esplicita degli Utenti è possibile acquistarli (o in alcuni casi noleggiarli) tramite i

fornitori di materiale ortopedico del nostro Servizio di Riabilitazione oppure acquistarli in un negozio di ortopedia di propria fiducia.

Il trasporto dal domicilio al nostro Servizio di Riabilitazione e viceversa non è compreso nel servizio.

14. Organizzazione del servizio

Il servizio è garantito per 48 settimane per cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi:

- Regime ambulatoriale: dalle ore 8.30 alle ore 17.00.
- Regime diurno continuo: dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

Il servizio viene sospeso generalmente nel mese di agosto.

15. Servizi erogati e attività

Il servizio è garantito attraverso la “presa in carico” della persona da un’equipe costituita dalle seguenti figure:

- fisiatra;
- fisioterapisti, massofisioterapisti;
- operatori socio sanitari;
- assistente bagnante (per la piscina);
- infermiere (*per il regime diurno*).

La dotazione del personale è conforme agli standard definiti dalle direttive regionali.

Il coordinamento del servizio e del personale è affidato ad un fisioterapista. La direzione del servizio è affidata al direttore sanitario.

15.1 Attività medica



È assicurata dal fisiatra che provvede ad una valutazione funzionale dell’Utente e alla stesura di un Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI) oppure valuta eventuali PRI realizzati da altri fisiatristi o specialisti e presentati dall’Utente durante la visita.

Nel PRI sono definiti:

- l'ambito d'intervento più appropriato ossia la riabilitazione in regime diurno o in regime ambulatoriale;
- gli obiettivi riabilitativi a lungo termine;
- i trattamenti che dovranno essere realizzati durante il percorso riabilitativo e la loro durata.

Al termine del trattamento esegue una valutazione funzionale dell'Utente e verifica l'efficacia dei trattamenti previsti nel PRI.

Il fisiatra è presente nel Servizio tre volte alla settimana: lunedì, giovedì e venerdì.

In caso di urgenze cliniche viene attivata la guardia medica dell'Istituto.

15.2 Attività riabilitativa



È assicurata dal fisioterapista (o massofisioterapista) che, tenuto conto del PRI, definisce e realizza il programma riabilitativo individualizzato (pri) in cui sono stabiliti gli obiettivi riabilitativi a breve o medio termine e gli interventi realizzati che possono essere manuali o strumentali, oppure una combinazione di entrambi e comprendono i seguenti trattamenti riabilitativi:

- idrochinesiterapia (piscina) con assistenza o a piccoli gruppi (3-4 persone);
- fisiochinesiterapia/rieducazione motoria individuale;
- massofisioterapia;
- linfodrenaggio manuale semplice o con bendaggio (i kit bendaggi possono essere acquistati o noleggiati);
- pressoterapia;
- terapie fisiche (ionoforesi, TENS, galvanica, diadinamica inferenziale, elettrostimolazione, magnetoterapia, radar);
- ultrasuono a massaggio o in acqua;
- gruppi palestra (massimo 5 persone) per scoliosi;
- gruppi palestra per rachialgie (solo in regime privato).

La durata media di ogni seduta riabilitativa (che potrebbe comprendere diversi trattamenti) è correlata all'impegno terapeutico richiesto per tipologia di paziente, classificato in 3 fasce e una classe corrispondente agli Utenti in età evolutiva:

- fascia 1 - a basso impegno → 30/40 minuti;
- fascia 2 - a medio impegno → 50/70 minuti;
- fascia 3 - ad alto impegno → 80/90 minuti;
- Utenti in età evolutiva → fino a 180 sedute.

15.3 Attività di supporto assistenziale ed alberghiero



È garantita dagli operatori socio-sanitari (OSS), i quali realizzano interventi igienico-ambientali e collaborano con gli operatori sanitari (fisioterapisti ed infermieri) nelle attività di recupero o di mantenimento della capacità funzionale, in base ai piani di lavoro e i protocolli operativi.

In specifico **nel servizio di riabilitazione in regime diurno gli OSS:**

- accolgono l'Utente;
- aiutano gli Utenti nel soddisfare i loro bisogni in base agli interventi assistenziali pianificati dall'infermiere;
- eseguono la richiesta del pranzo entro le ore 10.00, in base alle esigenze/preferenze degli Utenti;
- preparano la sala pranzo, distribuiscono il pranzo e assistono gli Utenti che necessitano di eventuale aiuto per la preparazione/assunzione dei pasti;
- presidiano il servizio in alternanza con l'infermiere;
- gestiscono le attività alberghiere.

15.4 Attività infermieristica



L'attività infermieristica è garantita nel servizio di riabilitazione **in regime diurno continuo.**

L'infermiere effettua all'ingresso una valutazione di eventuali problemi di salute e delle abitudini/necessità nelle attività di base (alimentazione, idratazione, movimento, igiene, eliminazione urinaria ed intestinale, funzione cardiocircolatoria...) e strumentali (es. utilizzo di mezzi di trasporto, preparazione dei pasti...).

Dopo la valutazione effettua la pianificazione degli interventi necessari per l'Utente. L'infermiere quotidianamente verifica le condizioni degli Utenti; in caso di necessità provvede alla rilevazione di parametri vitali e interviene in caso di urgenze cliniche.

15.5 Attività amministrative

È garantita dagli impiegati amministrativi che lavorano in stretta collaborazione con il coordinatore del Servizio. Essi forniscono tutte le informazioni sulle modalità di accesso ai trattamenti ed effettuano le procedure di prenotazione e accettazione dei servizi di riabilitazione (ambulatoriali, in regime diurno e degenza).

16. Informazioni utili

16.1 Cosa portare

a. Per la piscina

- cuffia in stoffa o silicone;
- ciabattine antiscivolo;
- accappatoio o telo da bagno.

Al fine di garantire la sicurezza (es. evitare traumi da scivolamenti) a sé e ad altri, **non è consentito l'utilizzo di detergenti** (shampoo, bagnoschiuma, sapone, balsamo).

b. Per i Trattamenti riabilitativi in palestra

Si consiglia di indossare un abbigliamento idoneo e comodo per il trattamento. Per la palestra devono essere indossati calzini di cotone, possibilmente antiscivolo. Ulteriori indumenti o presidi sono concordati, in base al tipo di trattamento, con il fisioterapista.

c. Per il regime diurno

È opportuno che l'Utente porti con sé eventuali farmaci da assumere durante le ore del trattamento.

16.2 Norme per l'esecuzione dei trattamenti

Le assenze degli Utenti che eseguono trattamenti in regime accreditato non sono recuperabili, salvo nei casi di ricovero ospedaliero documentato.

Le assenze degli Utenti che eseguono trattamenti in regime privato sono recuperabili secondo i seguenti criteri:

- la prima assenza può essere sempre recuperata;
- la seconda e la terza assenza sono recuperabili in caso di malattia giustificata dal medico curante;
- dalla quarta assenza in poi non sono più recuperabili.

16.3 Giornata tipo nel Servizio di Riabilitazione in Regime Diurno

- 9.00: accoglienza e firma dell'Utente su apposito registro per la presenza;
- 9.15-12.00: esecuzione dei trattamenti riabilitativi prescritti e attività varie/relax;
- 12.00-13.00: pranzo (su richiesta dell'Utente);
- 14.00-16.00: esecuzione dei trattamenti riabilitativi prescritti e attività varie/relax.

16.4 Pasti nel Servizio di Riabilitazione in Regime Diurno



L'Utente ha la possibilità di consumare il pranzo direttamente presso il Servizio, nell'apposito locale dalle ore 12.00 alle ore 13.00. Il pranzo viene servito in vassoi termici, ovvero può essere riscaldato, in caso di necessità, con il forno a microonde collocato presso il locale cucina. Il menù, differenziato nel periodo invernale ed estivo, è variabile durante la settimana. Oltre ai piatti del giorno, sono indicate delle alternative; la scelta del menù può essere concordata con l'operatore giornalmente, sulla base delle proprie preferenze.

17. Trattamento dei Dati Personali e Tutela della Riservatezza

La Provincia Religiosa di san Marziano di don Orione e la sua Sede Locale Piccolo Cottolengo di Milano applica 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 Piccolo Cottolengo sono informati, in fase di accettazione, verbalmente e per iscritto attraverso la consegna dell'Informativa al Trattamento dei Dati Personali, nella quale vengono esplicitati gli estremi di contatto dei referenti del Piccolo Cottolengo. Viene inoltre richiesta la firma, in modo esplicito e volontario, del Consenso al Trattamento dei Dati Personali, propedeutico all'accettazione e alla fruizione dei Servizi erogati.

Tutti i Collaboratori del Piccolo Cottolengo, sia dell'area amministrativa, sia socio-sanitaria, 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 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, viene richiesta la firma del Consenso alla Somministrazione della Cura.

Sia il Consenso al Trattamento dei dati Personali che il Consenso alla Somministrazione della cura dovranno essere firmati direttamente dall'Ospite/Utente. Nel caso in cui la persona fosse impossibilitata alla firma, la documentazione potrà essere sottoscritta dalla persona di riferimento.

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

Allegato 1 - CARTA DEI DIRITTI DELL'UTENTE MALATO

La carta dei diritti dell'Utente malato, descritta di seguito, rappresenta un estratto del Regolamento dei diritti e dei doveri dell'utente malato, DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

Art. 1: Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art. 2: In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale «Lei».

Art. 3: Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art. 4: Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5: In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6: Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Art. 7: Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardano, rimangano segreti.

Art. 8: Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria USL.

