



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 2024

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

DON LUIGI ORIONE



Piccolo
Cottolengo
**Don
ORIONE**
MILANO

BENVENUTO

Gentile Signora/e,
grazie alla Carta dei Servizi desideriamo presentarLe la Riabilitazione in Regime Ambulatoriale Diurno e Continuo del Piccolo Cottolengo di Don Orione di Milano.

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

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

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

Il Direttore di struttura
Don Pierluigi Ondeì

■ <https://www.donorionemilano.it/>

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

Carta dei Servizi

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE IN REGIME AMBULATORIALE E DIURNO CONTINUO

AGGIORNAMENTO AL 03/05/2024

SEZIONE I

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

SEZIONE II

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE IN REGIME AMBULATORIALE E DIURNO CONTINUO IN CONVENZIONE COL SSR	16
9. Presentazione	16
10. Caratteristiche strutturali	17
11. Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali	18
11.1 Attività riabilitativa	19

12. Organizzazione del servizio	20
12.1 Attività medica	20
12.2 Attività riabilitativa	21
12.3 Attività di supporto assistenziale ed alberghiero	21
12.4 Attività infermieristica	22
12.5 Attività amministrative	23
12.6 Dimissioni, trasferimenti e continuità assistenziale	23
13. Informazioni utili	24
13.1 Cosa portare	24
13.2 Assenze	23
13.3 Giornata tipo nel Servizio di Riabilitazione in Regime Diurno	23
Carta europea dei diritti del malato	24
SEZIONE III • ALLEGATI	26

SEZIONE I

Presentazione generale dei servizi dell'Istituto



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



3. Tipologia dei servizi offerti

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

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

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

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

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

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

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

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

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



4. Mission

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



5. Descrizione della struttura

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

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

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

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

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

5.1 Segnaletica

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



6. Standard di qualità del servizio

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

Questo percorso si sviluppa su tre versanti:

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

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

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

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

6.1 Norme generali d'igiene dei prodotti alimentari

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

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

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

6.2 Norme di sicurezza per i Residenti e i lavoratori

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

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

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

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

6.3 Formazione continua del personale

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

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

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

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

7.2 Procedura per le segnalazioni: suggerimenti o reclami

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

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

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

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

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

7.3 Valutazione del gradimento dei servizi

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

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

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



8. Principi sull'erogazione del servizio

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

Eguaglianza

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

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

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

Imparzialità

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

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

Continuità

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

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

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

Diritto di scelta

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

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

Partecipazione

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

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

Efficacia ed efficienza

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

SEZIONE II

Servizio di Riabilitazione in Regime Ambulatoriale e Diurno Continuo in convenzione col SSR



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.

La Struttura è accreditata 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 **usufruibili esclusivamente da pazienti residenti in regione Lombardia e con invalidità civile certificata o pluripatologia complessa disabilitante.**

Il servizio di riabilitazione **in regime ambulatoriale** è rivolto a pazienti adulti ed anziani che necessitano di trattamenti mirati e specifici e che possono accedere al servizio 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 continuative, 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

Il servizio di riabilitazione ambulatoriale e in regime diurno ha 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. Il servizio di fisioterapia è dotato di parcheggio interno con posti destinati ai pazienti in trattamento.

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;
- spogliatoi per pazienti esterni (con 5 posti)
- spogliatoi per il personale
- depositi per attrezzature
- depositi per lo sporco e per il pulito
- sala visita
- ufficio amministrativo/coordinamento
- palestra attrezzata di mq 130
- sale attrezzate (3) per i trattamenti riabilitativi
- piscina terapeutica 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 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, dotata di poltrone, televisore.



11. Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali in accreditamento

Per informazioni è possibile contattare il centralino al numero 02-42941 dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 18.30.

La prenotazione e l'accettazione devono essere eseguite direttamente presso la segreteria del Servizio di Riabilitazione dalla persona interessata o da un suo delegato.

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:

Presentazione dell'impegnativa (ricettario regionale SSN) del medico di famiglia (Medico di Medicina Generale), che riporti la seguente dicitura "Visita fisiatrica presa in carico riabilitativo presso IDR ex art. 26 per valutazione e definizione del Progetto Riabilitativo Individuale" segnalando la patologia o l'evento indice per cui si richiede l'intervento.

Quindi viene programmata una visita con il Fisiatra della nostra 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.

In occasione del primo appuntamento il paziente presenta i documenti necessari, ovvero:

- **Carta Identità**
- **Carta Regionale dei Servizi (Tessera Sanitaria)**
- **Fotocopia del verbale d'invalidità**
- **Fotocopia del tesserino di esenzione (se in possesso)**
- **Modulo di autocertificazione da richiedere in segreteria**

I pazienti non esenti per reddito, per invalidità o per patologia di presa in carico sono soggetti al pagamento del ticket della visita fisiatrica (per il regime ambulatoriale e diurno) e delle prestazioni per il solo regime ambulatoriale secondo normativa vigente.

Il pagamento del ticket va effettuato presso l'ufficio cassa, al primo piano.

Entro tre mesi dalla stesura del PRI, inizia il percorso fisioterapico.

Il terapeuta valuta il paziente e gestisce in piena autonomia il programma riabilitativo esplicitato dal PRI, alla fine del quale esegue la valutazione delle scale funzionali e consegna i risultati al paziente, al quale richiede la compilazione del questionario di gradimento.

11.1 Attività riabilitativa

La lista d'attesa viene gestita direttamente dall'Amministrazione della Riabilitazione Ambulatoriale in accordo con la Direzione Sanitaria.

I **criteri guida** sui quali si costruisce la lista d'attesa sono principalmente legati alle seguenti sfere:

- residenza (utenti residenti in regione Lombardia);
- la cronologia rispetto alla presentazione della domanda.



12. 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 16.20.
- Regime diurno continuo: dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

Il servizio viene sospeso generalmente nel mese di agosto (secondo organizzazione interna).

La presa in carico del paziente è garantita dalle seguenti figure d'equipe:

- **Impiegata amministrativa**
 - **Fisiatra operativo per la supervisione del PRI**
 - **Coordinatore del servizio**
 - **Infermiere**
 - **Fisioterapista**
- Operatori socio sanitari**
- **Assistente Bagnante**
 - **Medico di guardia per eventuali emergenze cliniche.**

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.

12.1 Attività medica

È assicurata dal fisiatra che provvede ad una valutazione funzionale dell'utente e alla stesura di un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

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, unitamente alle valutazioni formulate da tutti gli operatori, il fisiatra verifica l'efficacia dei trattamenti previsti nel PRI congedando il paziente con una lettera di dimissione.

Il fisiatra è presente nel Servizio dal lunedì al venerdì.

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

12.2 Attività riabilitativa

È assicurata dal fisioterapista che, tenuto conto del Programma Riabilitativo Individuale (PRI), realizza il PRI in cui sono stabiliti gli obiettivi riabilitativi a breve o medio termine.

Infine il fisioterapista elabora una valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

La durata media di ogni seduta riabilitativa, secondo DGR N.19883/2004, è correlata all'impegno terapeutico definito per tipologia di paziente e classificato in 3 fasce:

- fascia 1
- fascia 2
- fascia 3

Le terapie erogate sono principalmente le seguenti: rieducazione motoria individuale; rieducazione di gruppo e idrokinesiterapia.

12.3 Attività di supporto assistenziale ed alberghiero

È garantita da un operatore socio-sanitario (OSS), il quale realizza interventi igienico-ambientali e collabora con gli operatori sanitari (fisioterapisti ed infermiere) nelle attività di recupero o di mantenimento della capacità funzionale, in base ai piani di lavoro e ai protocolli operativi.

Nello specifico **nel servizio di riabilitazione in regime diurno l'operatore socio sanitario (OSS):**

- accoglie i pazienti
- aiuta i pazienti nel soddisfare i loro bisogni in base agli interventi assistenziali pianificati dall'infermiere
- prende la comanda del pranzo entro le ore 10.00, in base alle esigenze/preferenze dei pazienti
- prepara la sala da pranzo, distribuisce le pietanze e assiste gli utenti che necessitano di eventuale aiuto per l'assunzione dei pasti
- presidia il servizio in alternanza con l'infermiere
- gestisce le attività alberghiere.

Il paziente 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 (vedi tabella per menù tipo) è differenziato nel periodo invernale ed estivo e varia 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 o di eventuali indicazioni cliniche.

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

12.4 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 e pianifica gli interventi assistenziali necessari.

Inoltre, l'infermiere quotidianamente verifica le condizioni dei pazienti; in caso di necessità provvede alla rilevazione di parametri vitali e interviene in caso di urgenze cliniche.

A fine programma riabilitativo esegue una seconda valutazione conclusiva.

12.5 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 e in regime diurno).

12.6 Dimissioni, trasferimenti e continuità assistenziale

In caso di particolari necessità cliniche o socio-assistenziali gli utenti vengono indirizzati dall'equipe verso altri setting di cura (Cure Intermedie, RSA, Cure Domiciliari).

Ciò può avvenire tramite il Servizio Sociale dell'Istituto o fornendo direttamente informazioni relative ai Servizi Territoriali.

All'utente viene sempre rilasciata una lettera di dimissione.



13. Informazioni utili

13.1 Cosa portare

a. Per la piscina

- cuffia in stoffa o silicone
- ciabattine antiscivolo
- accappatoio o telo da bagno
- bagnoschiuma/shampoo
- lucchetto

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

In presenza di un'eventuale terapia farmacologica da assumere durante la permanenza in diurno, è necessario che il paziente porti con sé i medicinali e che li assuma in autonomia o con supervisione.

13.2 Assenze

Le assenze degli utenti non sono recuperabili salvo nei casi di ricovero ospedaliero documentato. E' esclusiva facoltà del servizio procedere ad eventuali recuperi entro il termine di chiusura previsto dal PRI.

13.3 Giornata tipo nel Servizio di Riabilitazione in Regime Diurno

- 9.00: arrivo con mezzi propri, accoglienza e firma dell'utente su apposito foglio per la presenza
- 9.15-12.00: esecuzione dei trattamenti riabilitativi prescritti e attività varie/relax
- 12.00-13.00: pranzo
- 14.00-16.00: esecuzione dei trattamenti riabilitativi prescritti e attività varie/relax, rientro al proprio domicilio con mezzi propri.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea) assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere.

La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

1 – Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2 – Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio (Parimenti non costituirà elemento di discriminazione il Credo religioso professato).

3 – Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4 – Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5 – Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate (Ogni malato ha il diritto di richiedere una *second opinion* circa il trattamento a cui dovrà essere sottoposto).

6 – Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

7 – Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8 – Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9 – Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10 – Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11 – Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12 – Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13 – Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14 – Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

SEZIONE III • Allegati

Contatti e Orari dei Servizi

Direzione

*Don Pierluigi Ondei
detto Pierangelo*

Tel.: 02 4294 404
direzione@donorionemilano.it

**Segreteria Direzione
e Ufficio Stampa**

Alberto Farina

Tel.: 02 4294 460
stampa@donorionemilano.it

Centralino

Tel.: 02 4294 1

Direzione Sanitaria

Roberto Naso Marvasi

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

Direzione del Personale

Marco Landolfi

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

Direzione Tecnica

Massimo Guidali

Tel.: 02 4294 575
tecnico@donorionemilano.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Giulia Viganò

Tel.: 02 4294 581
urp@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

**Per i colloqui è gradito
l'appuntamento**

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

Servizio Sociale

A.S. Giulia Viganò

A.S. Beatrice Franceschin

Tel.: 02 4294 406
serviziosociale@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

**Per i colloqui è gradito
l'appuntamento**

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

Ufficio Formazione, stage e tirocini

Responsabile: Marco Landolfi

Referente: Roberta Boin

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

Referente Sistema Qualità

Alessandra Ferri

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

Contabilità

Responsabile Amministrativo e del controllo di gestione

Raffaele Besutti

Tel.: 02 4294 456

contabilita@donorionemilano.it

Ufficio Cassa e contabilità generale

Alfonso Tartaglia

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

alfonso.tartaglia@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

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

Bar

Orari apertura al pubblico

da lunedì a venerdì
dalle ore 6.30 alle ore 18.00
sabato dalle ore 10.30 alle ore 18.00
domenica dalle ore 14.00 alle ore 18.00

Celebrazione Santa Messa

Cappella 1° Piano Padiglione "B":

da lunedì a sabato alle ore 9.15
domenica e festivi alle ore 10.00

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

Archivio cartelle cliniche

Archivio cartelle cliniche - Documentazione sanitaria c/o Ambulatorio Generale

Grazia Salerno

Tel.: 02 4294 457

Fax: 02 4294 502

ambulatorio@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì
dalle ore 7.30 alle ore 15.30

Referente sanitario area riabilitativa

Roberto Naso Marvasi

Tel.: 02 4294 584

Fax: 02 4294 502

dirsan@donorionemilano.it

Servizio di riabilitazione ambulatoriale e diurno

Coordinatore

Tel.: 02 4294 450

Cosima Capriglia

Studio medico

Tel.: 02 4294 543

Infermeria diurno

Tel.: 02 4294 607

Accettazione

Tel.: 02 4294 450

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 amministrativi e accessori

(extra - esclusi dal Servizio Sanitario Regionale)

Servizio	Tariffa
• Richiesta copia fascicolo sanitario-sociale	a partire da € 20,00 (variabile n. pagine)

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'Istituto0

Trattamento dei Dati Personali, Tutela della Riservatezza e Consensi

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

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

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

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

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

EMERGENZA COVID

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

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



Come raggiungerci

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

Come arrivare:

Autobus: linea 67, 58;

Filobus: 90 e 91;

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



