



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 DI DEGENZA

Edizione Giugno 2010

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 DI DEGENZA

*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 IN REGIME DI DEGENZA	16
9. Presentazione	16
10. Modalità di accesso al ricovero ordinario	16
10.1 Richiesta di ricovero	16
10.2 Gestione della lista di attesa	17
11. Accettazione amministrativa per il ricovero	18
11.1 Accettazione del ricovero	18
12. Caratteristiche strutturali ed organizzative del reparto	19
12.1 L'equipe di reparto	19
13. Le attività di cura e di assistenza	20
13.1 Accoglienza	20

13.2	Attività fisiatrice e riabilitativa	21
13.3	Attività medica	21
13.4	Attività infermieristica	22
13.5	Attività di supporto assistenziale ed alberghiero	22
13.6	Assistenza religiosa	23
13.7	Continuità assistenziale e servizio sociale	23
13.8	Il volontariato	23
14.	Comfort e servizi alberghieri	24
14.1	Pasti	24
14.2	Pulizie degli ambienti	25
14.3	Telefono e Tv	25
14.4	Distributori automatici	25
15.	Servizi accessori	26
16.	Informazioni utili	26
16.1	Cosa portare per il ricovero	26
16.2	Cosa non portare	26
16.3	Orario di visite	27
16.4	Permessi di uscita	27
16.5	Trattamento dei Dati Personali e Tutela della Riservatezza	27
16.6	Norme di comportamento generali	28
16.7	La dimissione	28
16.8	Richiesta della cartella clinica	29
ALLEGATO 1		
Carta dei diritti dell'utente malato		30

Sezione I

Presentazione generale dei servizi dell'Istituto

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

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

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

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

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

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

Don Luigi Orione (1872-1940), prete piemontese, dedica la sua vita alle opere di solidarietà e di carità attraverso la promozione dell'istruzione e dell'educazione cristiana dei ragazzi e la realizzazione di innumerevoli istituti di accoglienza. Fonda la Congregazione religiosa maschile della "Piccola Opera della Divina Provvidenza", formata da Sacerdoti (Figli della Divina Provvidenza), Fratelli ed Eremiti e la Congregazione femminile delle "Piccole Suore Missionarie della Carità" che, grazie anche alla cooperazione da parte di laici qualificati e motivati, diffondono l'Opera Missionaria di Don Orione in Italia e all'estero in quattro continenti e in più di trenta nazioni (USA, Brasile, Argentina, Uruguay, Polonia, Regno Unito, Albania, Filippine, Costa d'Avorio, Madagascar, India...). La Congregazione Orionina è suddivisa in Province (unione di case orionine). Il Piccolo Cottolengo di Milano appartiene alla Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione che ha sede legale a Milano in viale Caterina da Forlì n. 19; è Ente Religioso riconosciuto dal DPR del 27/10/1969 ed è guidata dal Direttore Provinciale e dal suo Consiglio, tutti religiosi orionini.

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

Gli Ospiti raggiunsero nel giro di pochi mesi il centinaio, evidenziando l'inadeguatezza della struttura originaria alle richieste di ricovero, e la necessità di ampliamenti, eseguiti negli anni successivi. Infatti nel 1940 la struttura fu ampliata fino ad accogliere 300 Ospiti. I lavori di ampliamento e di ammodernamento continuarono prima negli anni '50 (dopoguerra), accogliendo piccoli mutilati e disabili, e poi negli anni '70-80 accogliendo, oltre che ragazze disabili, anche Ospiti anziane in risposta alle richieste del territorio. A partire dal 2004 è consentito l'accesso anche a uomini anziani, che costituiscono tuttavia una componente minoritaria.

L'Istituto PICCOLO COTTOLENGO DON ORIONE di Milano da qualche anno ha avviato la ristrutturazione di vari servizi per rispondere ai requisiti strutturali, previsti dalla normativa vigente, e parallelamente ha intrapreso un'importante azione di riorganizzazione e differenziazione della propria offerta di servizi per rispondere meglio ai nuovi bisogni 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, con 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 nelle regole scritte dallo stesso Don Luigi Orione: “Il fine particolare e speciale della Congregazione è di propagare la dottrina e l'amore di Gesù Cristo” che vuol dire servire l'uomo per lo sviluppo integrale dell'uomo, con un'attenzione preferenziale per gli ultimi, i più poveri, le persone maggiormente in difficoltà. La comunità orionina del Piccolo Cottolengo, in sintonia con la tradizione sociale della Chiesa, è infatti al servizio delle persone in difficoltà, impegnandosi per la salvaguardia della vita umana, per la difesa dei diritti dell'uomo e la promozione integrale della persona nelle diverse età della vita.

In armonia e in continuità dello spirito del Fondatore, l'Istituto vuole essere un luogo di vita prima ancora che un luogo di cura. Le persone accolte sono considerate esseri unici e irripetibili e sono accolte in quanto persona, prima ancora che per il loro deficit, malattia o problema esistenziale. A tal proposito Don Orione ci ha insegnato che *nel povero, nel malato che io accolgo e curo nelle mie strutture, io riconosco il volto, la presenza di Gesù. Di fronte a me non c'è semplicemente una persona che ha bisogno di cure, che io ho il compito professionale di aiutare, ma*

mi trovo di fronte a Gesù Cristo stesso, che si è incarnato in ogni istituzione di dolore e sofferenza, in ogni persona bisognosa di aiuto.

I principali valori che ispirano l'Istituto Don Orione sono la centralità della persona e lo spirito di famiglia.

La persona assistita è al centro del processo di cura e di assistenza e qualsiasi intervento sanitario, assistenziale, educativo è orientato a garantire questa centralità. Essa è il punto attorno al quale ruotano i diversi operatori con l'obiettivo di aiutarla a vivere una vita qualitativamente accettabile, in cui le siano costantemente soddisfatti non solo i bisogni fisiologici ma anche quelli affettivi, relazionali e spirituali. Il clima che si vuole garantire è un clima familiare, caldo e accogliente come dichiarato più volte da Don Orione: *“Non riconosco come mia una casa che non si presenti come una buona famiglia cristiana”*. Al contempo il Piccolo Cottolengo di Don Orione intende offrire ai propri Utenti le cure sanitarie, assistenziali, riabilitative ed educative secondo le più recenti innovazioni scientifiche disponibili. A tal proposito Don Orione, già ai suoi tempi, affermava: *“I tempi corrono velocemente e sono alquanto cambiati e noi... dobbiamo andare e camminare alla testa dei tempi e non alla coda”*.

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

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 primo, 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.

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 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 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 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 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, 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 e operatori socio sanitari;
- Corsi di formazione residenziale ECM per infermieri, fisioterapisti e medici;
- 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 per-

sonale sanitario (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 (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;
- 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 primo piano, adiacente al centralino. Il responsabile riceve negli orari di apertura al pubblico (si veda la sezione contatti in allegato). ed è disponibile, previo appuntamento, ad accogliere gli Utenti in altro orario.

7.2 Valutazione del gradimento dei servizi

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 ambulatoriale/diurno viene rilevata rispettivamente al termine della de-

genza e del trattamento riabilitativo. La rilevazione avviene in forma anonima attraverso questionario e/o interviste dirette, effettuate da un operatore dell'URP.

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

L'Ufficio 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 via e-mail (si veda la sezione contatti in allegato).

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

Il responsabile dell'URP provvede a rispondere all'Utente tempestivamente se il problema segnalato è di certa definizione e di soluzione immediata. Nel caso di segnalazioni di maggiore complessità l'URP provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate. L'istruttoria prevede la verifica della fondatezza e delle motivazioni della segnalazione e, se necessario, la definizione e la realizzazione di

interventi correttivi. In tal caso l'Utente viene informato, tramite comunicazione scritta, sulle risultanze emerse dall'istruttoria e sugli eventuali provvedimenti intrapresi. La risposta viene assicurata entro 30 giorni dalla segnalazione, salvo proroghe dell'istruttoria.

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

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 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 di Degenza

9. Presentazione

L'unità operativa di degenza di riabilitazione è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale (DGR n. 11250 del 18/07/2005) per un totale di 24 posti letto, di cui 14 di riabilitazione generale e geriatrica e 10 di riabilitazione di mantenimento.

Nell'ambito della degenza sono erogate prestazioni di:

- riabilitazione motoria e neuromotoria rivolta ad adulti ed anziani con esiti traumatici o patologie invalidanti;
- riabilitazione in mantenimento/reinserimento rivolta a disabili adulti ed anziani che necessitano di un periodo di convalescenza o di una stabilizzazione clinica prima del reinserimento al domicilio.

10. Modalità di accesso al ricovero ordinario

10.1 Richiesta di ricovero



L'Istituto garantisce esclusivamente il ricovero programmato ordinario, non essendo dotato di Pronto Soccorso. Il ricovero è proposto da un medico prescrittore (medico ospedaliero o di altro servizio accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale oppure dal medico di famiglia).

Per la richiesta di ricovero è necessario consegnare direttamente all'Ufficio Accettazione del Servizio di Riabilitazione oppure trasmettere tramite fax (si veda la sezione contatti in allegato) la seguente documentazione, a seconda che la richiesta sia fatta dal domicilio o da una struttura sanitaria/sociosanitaria:

<p align="center">Documenti necessari per la richiesta di ricovero dal domicilio</p>	<p align="center">Documenti necessari per la richiesta di ricovero dalle strutture sanitarie e sociosanitarie</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Proposta di ricovero; – Scheda anagrafica, compilata dal Familiare di riferimento e dal medico proponente; – Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) elaborato da un medico specialista prescrittore; – Impegnativa del proprio medico di famiglia (Medico di Medicina Generale) che riporti la seguente dicitura “Richiesta di ricovero per trattamento riabilitativo in regime di degenza generale e geriatrica o mantenimento secondo PRI allegato”. 	<ul style="list-style-type: none"> – Proposta di ricovero; – Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) elaborato da un medico specialista prescrittore.

I moduli “Proposta di ricovero” e “Scheda anagrafica” possono essere ritirati presso l’Ufficio Accettazione del Servizio di Riabilitazione (si veda la sezione contatti in allegato) oppure possono essere spediti, su esplicita richiesta, tramite fax o posta elettronica.

Le visite fisiatriche per l’elaborazione del PRI possono essere effettuate anche dal fisiatra del nostro Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale; in tal caso è necessaria l’impegnativa del medico di famiglia (medico di medicina generale) in cui sia riportata la seguente dicitura: “Visita fisiatrica per valutazione e stesura del progetto riabilitativo individuale”. Nell’impegnativa devono essere anche indicate le patologie presenti e l’eventuale codice di esenzione del ticket.

10.2 Gestione della lista d’attesa

Tutte le richieste di ricovero sono registrate al momento della ricezione e valutate solo se complete di tutta la documentazione richiesta (vedi “Richiesta di Ricovero”). Al fine di stabilire l’appropriatezza del ricovero in base ai criteri definiti dalla normativa regionale ed alle condizioni cliniche assistenziali del paziente, la valutazione viene effettuata

settimanalmente da un'equipe costituita da: fisiatra, medico di reparto, fisioterapista, infermiere e coordinatore di reparto.

L'esito della richiesta di ricovero (accettazione o non accettazione della richiesta) viene comunicato telefonicamente dal coordinatore infermieristico del reparto (o, in sua assenza, dal medico di reparto) direttamente alla persona interessata o ad un suo Familiare oppure al medico che ha proposto il ricovero.

Nel caso in cui la richiesta di ricovero non può essere accettata vengono altresì indicate le motivazioni, mentre se la richiesta di ricovero è accettata viene comunicata la data indicativa del ricovero.

I tempi di attesa per il ricovero si aggirano mediamente sui 30 giorni.

11. Accettazione amministrativa per il ricovero

Una settimana prima del ricovero il coordinatore infermieristico del reparto di riabilitazione o, in sua assenza, il medico di reparto, comunica alla persona di riferimento (Utente/Familiare o medico proponente) il giorno stabilito per il ricovero dell'Utente.

I ricoveri sono effettuati, di norma, dal lunedì al venerdì nelle prime ore del pomeriggio.

L'accettazione amministrativa viene effettuata il giorno stesso del ricovero presso l'Ufficio Accettazione del Servizio di Riabilitazione, collocato al piano terra del padiglione "C".

11.1 Accettazione del ricovero

Per dare luogo al ricovero sono indispensabili i seguenti documenti:

- Tessera sanitaria elettronica (Carta Regionale dei Servizi);
- Tessera di esenzione (se già in possesso del paziente);
- Carta d'identità;

– Impegnativa del proprio medico di famiglia (Medico di Medicina Generale) o di un medico di una struttura sanitaria o sociosanitaria che riporti la seguente dicitura "Richiesta di ricovero per trattamento riabilitativo in regime di degenza generale e geriatrica o mantenimento secondo PRI allegato", a meno che non sia stata già consegnata al momento della richiesta di ricovero.

– *Autorizzazione da parte della propria ASL*, se l'Utente non è residente nella Regione Lombardia.

12. Caratteristiche strutturali ed organizzative del reparto

L'unità operativa di Riabilitazione si trova al quarto piano del padiglione "B" e comprende un totale di 24 posti letto, suddivisi in:

- 2 stanze da tre posti letto;
- 8 stanze da due posti letto;
- 2 stanze singole.

I bagni sono presenti ogni 3 posti letto per le stanze da 3 e ogni 4 posti letto per le stanze da due posti. Le stanze singole sono dotate di bagno personale.

12.1 L'equipe di reparto

L'equipe di reparto è composta da: coordinatore infermieristico, medico geriatra, medico fisiatra, infermieri, fisioterapisti, operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali. Il coordinatore infermieristico e il medico di reparto sono disponibili per eventuali colloqui con i Familiari negli orari stabiliti o previo appuntamento. Tutti gli operatori sono riconoscibili da un tesserino, che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore, e dal colore della divisa/bordatura:

Operatore	Colore della divisa/bordatura
Coordinatore e personale infermieristico	Pantaloni bianchi e casacca bianca con bordo verde
Fisioterapisti	Pantaloni bianchi e casacca bianca con bordo giallo
Operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali	Pantaloni bianchi e casacca bianca
Medici	Camice bianco
Addetti alle pulizie	Pantaloni grigi e casacca grigia con bordo verde
Volontari	Camice bianco

13. Le attività di cura e di assistenza

13.1 Accoglienza

Le attività di cura e di assistenza sono erogate direttamente in reparto da un'equipe multidisciplinare.

Al momento dell'arrivo in reparto l'Utente è accompagnato in stanza dagli operatori che gli illustrano la camera di degenza e gli forniscono le prime informazioni sull'organizzazione del reparto. Inoltre gli operatori dell'equipe, ciascuno per la propria competenza, effettuano una prima valutazione dei bisogni di salute, di assistenza infermieristica, e di assistenza riabilitativa ed elaborano un primo piano di cure (mediche, riabilitative ed assistenziali), che completano entro una settimana dal ricovero.

La durata del ricovero è correlata al trattamento riabilitativo che necessita ciascun Utente e viene stabilita nel progetto riabilitativo individuale, fermo restando variazioni dovute a complicanze cliniche.

Durante tutto il percorso riabilitativo sia l'Utente sia il Familiare sono informati dal medico sull'andamento del programma riabilitativo.

13.2 Attività fisiatrica e riabilitativa

Il fisiatra provvede alla stesura del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e alla verifica dello stesso durante e alla fine della degenza.

I fisioterapisti, sulla base del PRI, realizzano e gestiscono il programma riabilitativo individuale. I trattamenti riabilitativi attuati possono essere manuali o strumentali, oppure una combinazione di entrambi; essi vengono effettuati nella palestra di reparto, dotata di numerosi strumenti e attrezzature (magnetoterapia, ionoforesi, radar, cyclette, parallele, scale, active-passive trainer, terapia del dolore, elettrostimolazione, ultrasuonoterapia, spalliera...).

In base alla situazione clinica e alle esigenze riabilitative, il fisiatra, in collaborazione con il fisioterapista, può prescrivere all'Utente presidi e/o ausili per il movimento.

Di norma l'Utente provvede in proprio all'acquisto dell'ausilio/presidio prescritto, oppure ne ha diritto da parte dell'ASL qualora gli sia riconosciuta l'invalidità motoria permanente (limitatamente ai presidi e ausili correlati alla patologia invalidante specificata sul verbale d'inva-

lità). In questo caso la prescrizione dei presidi è effettuata dal fisiatra (o da un medico prescrittore) su apposito modulo (MOD 03). Il fisioterapista di reparto procede con la richiesta del preventivo di spesa ad un negozio di ortopedia ed infine l'Utente o un suo Familiare consegna la richiesta (MOD 03), con allegato il preventivo, al distretto dell'ASL di appartenenza dell'Utente. Per il ritiro dell'ausilio prescritto l'Utente/Familiare verrà contattato personalmente dall'ASL, in base ai suoi tempi di consegna.

13.3 Attività medica



Il medico di reparto assicura le prestazioni diagnostiche e terapeutiche di cui l'Utente necessita durante il periodo di ricovero. In caso di necessità, ovvero per il completamento dell'inquadramento clinico, il medico di reparto può avvalersi di consulenti interni delle varie discipline mediche (neurologia, psichiatria, cardiologia, ortopedia, dietologia, oculistica, pneumologia, logopedia, odontoiatria) o della diagnostica strumentale esterna. Le prestazioni odontoiatriche, che non rivestono il carattere di urgenza e non sono richieste dal medico di reparto, sono a carico dell'Utente, secondo le tariffe esposte nell'ambulatorio di odontoiatria.

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

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

13.4 Attività infermieristica



All'ingresso e durante tutto il percorso riabilitativo, gli infermieri realizzano una costante valutazione dei bisogni assistenziali attraverso il colloquio, l'esame obiettivo e gli strumenti di valutazione specifici, al fine di:

- determinare la tipologia ed il livello di assistenza necessari;
- monitorare l'Utente nei suoi recuperi funzionali;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi concordati.

L'attività infermieristica si esplica attraverso l'identificazione dei bisogni di assistenza degli Utenti, la predisposizione e la verifica del piano di cure assistenziali per ciascun Utente. L'infermiere realizza direttamente le cure assistenziali, qualora le condizioni dell'Utente lo richiedano, ovvero coordina le attività assistenziali di base erogate dagli operatori socio-sanitari e dagli ausiliari socio assistenziali e garantisce l'applicazione delle procedure diagnostiche e terapeutiche.

Il servizio infermieristico viene garantito nelle 24 ore; in particolare nelle ore diurne (dalle 7.00 alle 21.15) il servizio è assicurato dagli infermieri di nucleo mentre nelle ore notturne (21.00- 7.00) il servizio è garantito da un infermiere presente in Istituto.

13.5 Attività di supporto assistenziale ed alberghiero



È garantita dagli operatori socio-sanitari (OSS) e dagli ausiliari socio-assistenziali (ASA), i quali realizzano gli interventi igienico-ambientali e gli interventi per la soddisfazione dei bisogni di assistenza (igiene, movimento, alimentazione/idratazione, eliminazione urinaria ed intestinale...), definiti nel piano di assistenza infermieristica e in base ai piani di lavoro e i protocolli operativi. Inoltre collaborano con gli operatori sanitari (fisioterapisti ed infermieri) nelle attività di recupero o di mantenimento delle capacità funzionali. L'assistenza di base viene garantita nelle 24 ore dagli operatori del reparto.

13.6 Assistenza religiosa

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, per i cattolici è assicurata l'assistenza spirituale dai sacerdoti e dalle suore dell'Istituto, che garantiscono la celebrazione quotidiana della Santa Messa e le altre funzioni liturgiche cattoliche. La Santa Messa viene celebrata tutti i giorni alle ore 9.15 (ore 10.00 nei giorni festivi) nella cappella al primo piano del padiglione "B" e alle ore 10.00 nella cappella al primo piano del padiglione "C" (Don Sterpi).

Per gli Utenti che non possono partecipare alla Santa Messa è garantita, su richiesta, un'assistenza religiosa direttamente nel reparto dai sacerdoti e dalle suore dell'Istituto.

13.7 Continuità assistenziale e servizio sociale

Nel caso in cui durante il ricovero sia evidenziato negli Utenti un problema di fragilità sociale, l'equipe di reparto provvede, prima della dimissione, a segnalare tale situazione al Centro Multi Servizi Anziani (CMA) di pertinenza per la presa in carico da parte dell'assistente sociale dopo la dimissione.

Nel caso in cui siano evidenziati dei bisogni sanitari per i quali un Utente necessiti ancora di assistenza dopo il ricovero viene attivato, prima della dimissione, il servizio di assistenza domiciliare (ADI) tramite il medico di famiglia.

Il Servizio Sociale dell'Istituto fornisce, su richiesta, consulenze agli Utenti e/o ai Familiari per le diverse esigenze di tipo socio-assistenziale.

13.8 Il volontariato

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

I Volontari forniscono un preziosissimo contributo complementare (ma non sostitutivo) al servizio erogato dagli operatori dell'Istituto, svolgendo soprattutto una funzione di accompagnamento individuale e di socializzazione tra gli Utenti, sotto la guida e le indicazioni degli infermieri o del coordinatore. L'azione dei volontari, pur mantenendo la spontaneità tipica del volontariato, è orientata ad un servizio puntuale, organizzato e continuativo. Il coordinamento delle attività è affidato al responsabile dei Volontari del Movimento Orionino (MOV).

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

14. Comfort e servizi alberghieri

14.1 I pasti



I pasti sono consumati di norma in soggiorno oppure nella propria camera di degenza in relazione a particolari esigenze e condizioni di salute dell'Utente. I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione: 7.30 - 9.30;
- pranzo: 12.00 - 13.15;
- cena: 18.00 - 19.30.

La colazione è preparata all'interno del reparto e prevede la scelta tra latte, the, caffelatte, biscotti, fette biscottate. Il pranzo e la cena sono preparati dalla cucina interna dell'Istituto.

Il menù è suddiviso in invernale ed estivo, ognuno dei quali è riproposto per quattro settimane. L'Utente ha la possibilità di prenotare il menù per il giorno successivo, scegliendo tra i piatti del giorno (prima e seconda portata, contorni e frutta) e i piatti alternativi, purché la richiesta sia consona al regime dietetico prescritto.

In caso di particolari condizioni cliniche o problemi nutrizionali (difficoltà di deglutizione, masticazione...) sono predisposte diete speciali personalizzate in collaborazione con la dietista oppure è prevista la preparazione di alimenti sminuzzati o frullati.

In caso di necessità, è consentito ad una persona di assistere l'Utente durante la consumazione del pasto, previa autorizzazione del coordinatore o dell'infermiere.

14.2 Pulizie degli ambienti

Le pulizie all'interno della camere di degenza e all'interno del reparto vengono effettuate giornalmente da personale specializzato.

Per facilitare e consentire un più efficiente servizio di pulizia, è opportuno riporre la biancheria e gli oggetti personali nell'armadietto o nel comodino e non tenere in camera fiori o piante (se non previa autorizzazione del personale infermieristico).

La pulizia degli arredi (letti, comodini) viene assicurata dagli ausiliari socio assistenziali (ASA) e dagli operatori sociosanitari (OSS) del reparto.

14.3 Telefono e TV



Nel soggiorno/sala da pranzo e nell'atrio del reparto sono presenti rispettivamente due televisori ad uso comune.

Previo accordo con il coordinatore è consentito utilizzare nella camera di degenza un televisore personale (massimo di 14 pollici) o una radio che devono, in ogni caso, rispettare la normativa CE sulla sicurezza dei prodotti.

All'interno dell'Istituto sono disponibili due telefoni pubblici con funzionamento a monete e/o schede telefoniche, di cui uno si trova al 3° piano del padiglione "C" e l'altro è collocato al 1° piano del padiglione "A".

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

14.4 Bar e Distributori automatici

La struttura dispone di un bar interno aperto al pubblico dal martedì alla domenica dalle ore 6.30 alle ore 18.30.

Inoltre all'interno della struttura sono presenti diversi distributori automatici di bevande calde e fredde, di snack e dolci vari. Due distributori sono ubicati al piano terra del padiglione "C", attiguo al Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale.

Gli altri distributori sono collocati nel padiglione "A", di cui due al 1° piano vicino alla cappella e due nell'atrio del piano terra.

15. Servizi accessori

L'Utente può usufruire di servizi accessori a pagamento secondo specifiche tariffe, su esplicita richiesta al coordinatore infermieristico, quali:

- il parrucchiere (disponibile ogni 15 giorni);
- il pedicure (disponibile una volta al mese);
- il servizio ambulanza all'ingresso e alla dimissione (l'Istituto garantisce

il servizio di trasporto in ambulanza durante il ricovero nel caso in cui l'Utente necessiti di eseguire accertamenti diagnostici presso altri Istituti).

Le informazioni relative alle tariffe aggiornate sono reperibili presso il Reparto e l'Ufficio Contabilità. Su richiesta, possono essere fornite agli Utenti/Familiari le schede informative relative al tariffario dei vari servizi.

16. Informazioni utili

16.1 Cosa portare per il ricovero

Per la degenza in Istituto si consiglia di portare:

– Detergenti e prodotti per l'igiene e la cura della propria persona (sapone con porta sapone, spazzolino, dentifricio, pettine, rasoi e sapone/schiuma per la barba, forbicine per il taglio unghie, asciugamani, fazzoletti...);

– Indumenti in quantità tali da prevedere almeno un cambio giornaliero (magliette, biancheria intima, calze di cotone, pigiama e/o camicia da notte, vestaglia, tuta da ginnastica...);

– Calzature comode e idonee (scarpe chiuse o da ginnastica, ciabatte).

Il lavaggio degli indumenti personali è a carico dei Familiari.

16.2 Cosa non portare

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. L'Istituto non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi.

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

16.3 Orario di visite

L'accesso all'Istituto è garantito dalle ore 7.00 alle ore 21.00. Le visite ai degenti da parte di Familiari e amici sono consentite nei seguenti orari:

– dalle ore 11.00 alle ore 12.00;

– dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Si consiglia di evitare gruppi numerosi o trattenersi oltre l'orario consentito.

Per esigenze particolari è possibile rivolgersi al coordinatore o agli infermieri di reparto che potranno autorizzare permessi di visita al di fuori dell'orario consentito.

Non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni, salvo che per situazioni particolari, previa autorizzazione rilasciata dal coordinatore infermieristico o suo delegato.

16.4 Permessi di uscita

Per le uscite dal reparto (all'interno dell'Istituto) si raccomanda di avvisare sempre gli infermieri.

I permessi di uscita al di fuori dell'Istituto devono essere concordati ed autorizzati dal medico di reparto. Al momento dell'uscita, l'Utente o il Familiare (nel caso in cui l'Utente non sia in grado) firma in cartella clinica e si assume la responsabilità per il periodo di permanenza fuori dall'Istituto.

16.5 **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.

16.6 Norme di comportamento generali

In base alle normative vigenti, nel reparto e nei locali pubblici è vietato fumare.

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

Gli Utenti e i Familiari sono tenuti al rispetto delle norme igieniche.

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

Qualora i Familiari degli Utenti decidessero ulteriori supporti di accompagnamento da parte di persone non dipendenti dell'Istituto ("badanti"), dovranno segnalare la presenza al coordinatore infermieristico e presentare la richiesta di autorizzazione alla Direzione, tramite il Servizio Sociale. Le persone dovranno attenersi alle indicazioni fornite dal personale di reparto.

16.7 La dimissione

La data presunta della dimissione viene comunicata all'Utente e a un suo Familiare entro tre settimane dall'inizio del ricovero e confermata una settimana prima della dimissione stessa.

Nel caso in cui l'Utente chiede di essere dimesso “contro il parere dei sanitari”, lo stesso dovrà sottoscrivere e firmare nella propria cartella clinica una dichiarazione che solleva l'Istituto da ogni responsabilità causata da questa decisione.

Il giorno della dimissione l'Utente è invitato a lasciare la camera entro le ore 10.00; ogni eccezione va concordata con il coordinatore; per motivate esigenze e previo accordo con il coordinatore o l'infermiere di reparto è possibile usufruire del pranzo.

Alla fine del ricovero ovvero al momento della dimissione l'Utente è invitato a compilare un questionario di gradimento, utile alla valutazione dei servizi prestati.

Al momento della dimissione viene consegnata all'Utente o al Familiare:

- una lettera in cui sono sinteticamente riportate le informazioni cliniche, fisiatriche ed assistenziali ed eventuali terapie da effettuare al domicilio;
- eventuale documentazione personale (es. cartelle cliniche, radiografie...) consegnata al momento del ricovero.

Nel caso in cui l'Utente, durante il ricovero, abbia usufruito di servizi accessori (pedicure, parrucchiere...) il giorno della dimissione dovrà recarsi, per il rispettivo pagamento, presso l'Ufficio Cassa (1° piano, vicino alla portineria) con la scheda che documenta i servizi accessori utilizzati.

16.8 Richiesta della cartella clinica

La richiesta della copia della cartella clinica può essere effettuata dopo la dimissione dall'Utente o da un Familiare. La richiesta, su apposito modulo, va inoltrata alla Direzione Sanitaria (piano terra - padiglione “B”), rivolgendosi all'infermiera referente nei giorni e orari di apertura al pubblico (si veda sezione contatti in allegato). La copia cartacea autenticata della cartella potrà essere ritirata entro 30 giorni dalla richiesta presso l'Ufficio Cassa (1° piano - ingresso portineria) nei giorni e orari di apertura al pubblico (si veda sezione contatti in alle-

gato), previo pagamento di € 20,00 per le spese amministrative. Il ritiro può essere effettuato direttamente dall'Utente oppure da una persona delegata per iscritto (esibendo una copia di un documento di identità dell'Utente).

Le immagini radiografiche effettuate durante il ricovero possono essere consegnate, previa richiesta e pagamento di una cauzione di €20,00 che verrà rimborsata alla restituzione delle stesse.

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 riguarda, 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.

