



## Contatti e Orari dei Servizi

---

### **Direzione**

*Don Pierluigi Ondei  
detto Pierangelo*

Tel.: 02 4294 404  
direzione@donorionemilano.it

---

### **Segreteria Direzione e Ufficio Stampa**

*Alberto Farina*

Tel.: 02 4294 460  
stamp@donorionemilano.it

---

### **Centralino**

Tel.: 02 4294 1

---

### **Direzione Sanitaria**

*Roberto Naso Marvasi*

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

---

### **Direzione del Personale**

*Marco Landolfi*

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

---

### **Direzione Tecnica**

*Massimo Guidali*

Tel.: 02 4294 575  
tecnico@donorionemilano.it

---

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

*Giulia Viganò*

Tel.: 02 4294 581  
Fax: 02 8001 6632  
urp@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:  
**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  
Fax: 02 8001 6632  
serviziosociale@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:  
**Per i colloqui è gradito  
l'appuntamento**

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

---

Per gli aggiornamenti della Carta dei Servizi e della documentazione allegata  
è possibile consultare il sito internet dell'Istituto: <https://www.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

---

## **Servizio di Parrucchiere**

Orari apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì  
dalle ore 9.00 alle ore 12.30  
dalle ore 13.30 alle ore 16.30

---

## **Camera mortuaria**

Orari apertura al pubblico:

da lunedì a domenica  
dalle ore 8.00 alle ore 20.00

---

## **Bar**

Orari apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì  
dalle ore 6.30 alle ore 18.00  
sabato e 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

*Stefania Cosentino*

ambulatorio@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì  
dalle ore 7.30 alle ore 15.30

---

## **Referente sanitario area riabilitativa**

*Gabriele Rocchi*

Cell.: 346 1079760

gabriele.rocchi@donorionemilano.it

---

## **Servizio di riabilitazione in degenza**

Coordinatore Cure Intermedie

Tel.: 02 4294 470

*Goran Hrutka*

coord.cureintermedie@donorionemilano.it

Studio medico

Tel.: 02 4294 557

Infermeria reparto

Tel.: 02 4294 611

Accettazione

Tel.: 02 4294 450

Fax 02 4004 3458

fisioterapia@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico:

da lunedì a giovedì  
dalle ore 9.00 alle ore 12.00  
dalle ore 14.00 alle ore 15.00

---

## Tariffe Servizi

Servizio	Tariffa
• Servizio di parrucchiere	Vedi allegato specifico
• Servizio di podologia	È possibile avvalersi del servizio di podologia in solvenza per tutte quelle prestazioni richieste direttamente dall'utente che non rientrano nel piano riabilitativo (tariffario da concordare con lo specialista).
• Servizio odontoiatrico – 1ª visita e successive – Interventi/prestazioni	Prima visita ed eventuali trattamenti successivi a pagamento (tariffario esposto in ambulatorio)
• Richiesta copia fascicolo sanitario-sociale	a partire da € 20,00 (variabile n. pagine)
• Richiesta copia cartella clinica	€ 20,00
• Richiesta radiografie su cauzione	€ 20,00
• Pratica di dimissione volontaria ospite	€ 50,00
• Servizio di trasporto	Vedi specifiche

**L'istituto è convenzionato con un servizio ambulanze e trasporto sanitario.**

Servizio di Trasporto per ingresso dal domicilio, per dimissione e per visite specialistiche o esami strumentali non inerenti al ricovero in corso a pagamento; avvalendosi del servizio in convenzione con il PCDO con fatturazione diretta all'interessato.

**Servizio di trasporto con mezzi sanitari autorizzati (ambulanza - pulmino - auto)  
D.g.r. 29 maggio 2017 - n. X/6645**

*Trasporti in Comuni con popolazione superiore a 150.000 abitanti  
(compreso Ospedale San Raffaele per Milano)*

Tariffe	Mezzi / Servizio	Tratta singola	Tratta andata e ritorno < 15 km	Aumento extraurbano al km	Quota operatore istituto per accompagnamento (tariffa oraria)	Fermo auto (per ogni ora o frazione eccedente la prima ora di attesa)
1	Ambulanza 2 operatori	€ 49,00	€ 108,00	€ 0,95	€ 15,00	€ 35,00
2	Pulmino a 2 operatori	€ 42,00	€ 93,00	€ 0,80	€ 15,00	€ 35,00
3	Auto a 1 operatore	€ 24,00	€ 53,00	€ 0,50	€ 15,00	€ 17,00

D.g.r. 29 maggio 2017 - n. X/6645 - Aggiornamento delle quote massime di rimborsi tariffari per i servizi di trasporto sanitario che non rivestono carattere di emergenza urgenza resi direttamente a cittadini da parte di soggetti autorizzati all'esercizio dell'attività di trasporto sanitario semplice. Tabella esposta in base al D.G.R. 16/05/2016 - X/5165

# Servizi

---

## **Servizio odontoiatrico**

L'Istituto da anni si avvale della collaborazione di un odontoiatra che riceve presso l'ambulatorio interno e dedica mezza giornata a settimana alle prestazioni per i nostri ospiti.

L'ablazione e l'igiene orale sono prestazioni previste dalla carta dei servizi comprese nella retta.

Qualora in fase di visita, si riscontrasse la necessità di effettuare altri interventi, quali avulsioni, otturazioni, protesi, potrà essere redatto un preventivo, da condividere con familiari/ospiti/ADS per accettazione o diniego (tariffario esposto presso l'ambulatorio).

## **Servizio di parrucchiera**

Il locale parrucchiera si trova all'interno dell'Istituto, al piano terra, aperto dal lunedì al venerdì. Gli appuntamenti sono gestiti dal personale di nucleo.

La carta dei servizi prevede un servizio gratuito di taglio e piega ogni due mesi. A tal proposito l'Istituto ha predisposto una scheda con i sei interventi gratuiti.

Esaurita tale tessera gratuita di taglio e piega, ci si potrà rivolgere all'ufficio cassa per acquistare altre schede prepagate.

Le prestazioni di colore e permanente, i cui interventi sono previsti solo a pagamento, potranno essere acquistate tramite le apposite schede presso l'ufficio cassa.

Le schede verranno conservate, suddivise per ospite, presso il locale parrucchiera.

## **Servizio di podologia**

Il podologo tratta gli stati del piede, dell'età pediatrica a quella geriatrica e in dettaglio, rientrano tra le sue competenze le ipercheratosi (callosità), le deformazioni e i dismorfismi di piedi e relative dita. Il suo profilo professionale è stabilito giuridicamente dal DM 666 del 14 settembre 1994. Nelle sue competenze rientrano anche le asportazioni di tessuti cheratinici di grandi entità (come nel caso delle cheratodermie), gli ipertrofismi ungueali come onicogriposi e onicocauxi; inoltre provvede alla riabilitazione del passo con tecniche riabilitative attive e passive e con l'utilizzo di presidi ortesici plantari di tipo biomeccanico e posturale.

## **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*).

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

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

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

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



## Questionario di gradimento dei Servizi di Degenza in Riabilitazione



**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](http://www.donorione-mi.it)) a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questo Istituto.

INFORMAZIONI GENERALI		
1. Data del Ricovero ____/____/____ Data della Dimissione ____/____/____		
2. Sesso	<input type="checkbox"/> Femmina	<input type="checkbox"/> Maschio
3. Et� _____		
4. Scolarit�		
<input type="checkbox"/> Nessuna	<input type="checkbox"/> Licenza elementare	<input type="checkbox"/> Licenza Media Inferiore
<input type="checkbox"/> Licenza Media Superiore	<input type="checkbox"/> Laurea/altro titolo Universitario	
5. Il questionario � stato compilato in data ____/____/____		
6. Il questionario � stato compilato da:		
<input type="checkbox"/> Solo dal paziente	<input type="checkbox"/> Solo da un familiare	<input type="checkbox"/> Solo da un conoscente
<input type="checkbox"/> Dal paziente con l'aiuto di un familiare	<input type="checkbox"/> Dal paziente con l'aiuto di un conoscente	
7. Le � stata consegnata la Carta dei Servizi e/o la Guida informativa del reparto al momento del ricovero?		
<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO	

<b>8. Come valuta ciascuno dei seguenti aspetti relativi all'accoglienza, comfort e qualità dell'assistenza?</b>	<b>Pessimo</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Non saprei</b>
● Facilità di accesso al reparto (segnaletica, percorso, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Le informazioni sulla struttura e l'organizzazione del reparto, fornite al momento del ricovero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Pasti (varietà, orari...)	<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"/>
● Organizzazione del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Servizi accessori: podologo, parrucchiere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Cure mediche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Assistenza infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Attività riabilitativa (fornita da fisioterapisti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Assistenza di base fornita dagli operatori socio sanitari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Rispetto della riservatezza e della privacy durante l'assistenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>9. Su una scala da 1 a 10, dove 1 rappresenta il livello minimo e 10 il livello massimo, come valuta complessivamente:</b>										
L'assistenza erogata durante la degenza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Il recupero della sua autonomia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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


☺ **Grazie per la Sua Preziosa Collaborazione**

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



## Mission e Codice Etico

---

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

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

Lo stile di Don Oriano 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 Oriano: “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 Oriano 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 Oriano sono la centralità della persona e lo spirito di famiglia.

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

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

Tali principi sono ben richiamati nel **Codice Etico** (1ª ed. Novembre 2010) di cui l'Istituto si è dotato per meglio definire la sua *mission* e in ottemperanza al decreto legislativo n. 231/2001. Il Codice Etico ha il fine di:

- assicurare condizioni di apostolicità, correttezza, trasparenza ed efficienza nella conduzione delle attività aziendali in funzione della rilevanza dei servizi pubblici o privati erogati dalle Strutture della Piccola Opera della Divina Provvidenza (PODP);
- far conoscere e far rispettare, a tutte le persone che collaborano a vario titolo con le strutture della PODP sulla base di un rapporto contrattuale anche temporaneo, l'insieme dei valori e delle regole di condotta cui la PODP intende far costante riferimento nell'esercizio della sua attività, a presidio della sua reputazione e della fedeltà al Carisma Orionino.

I valori di riferimento sono: il rispetto per gli Ospiti, gli alunni, gli Utenti, i colleghi e per le regole dell'organizzazione, la giustizia, i diritti fondamentali e la mission. La Direzione di ogni Struttura della PODP vigila sull'osservanza delle norme contenute nel codice Etico, assicurando le azioni correttive da porre in essere in caso di violazione dello stesso.