Piccolo Cottolengo
Don ORIONE
MILANO

Provincia religiosa
di San Marziano di Don Orione
Piccolo Cottolengo di Milano

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani

RSA

EDIZIONE 2023

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 Utente,

Grazie alla Carta dei Servizi desideriamo presentarLe l'RSA Piccolo Cottolengo di Don Orione di Milano.

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

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo e presentarLe la nostra realtà, radicata nel territorio del municipio 6 di Milano.

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

Il Direttore di struttura
Don Pierluigi Ondei

■ https://www.donorionemilano.it/

L'indirizzo web è sempre disponibile per versioni aggiornate della carta dei servizi e allegati. La versione cartacea degli allegati viene stampata ad ogni inizio anno solare e potrebbe non contenere costanti aggiornamenti.

Carta dei Servizi
RSA

AGGIORNAMENTO AL 18/05/2023

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 8
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 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
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI 16
9. Presentazione e caratteristiche strutturali 16
10. Modalità di ammissione 17
10.1 Richiesta di ricovero 17
10.2 Gestione della lista d'attesa 18
11. Accettazione amministrativa per il ricovero 19
12. Caratteristiche organizzative del nucleo abitativo 20
12.1 L'equipe di nucleo 20
13. Le attività di cura e di assistenza 21
13.1 Accoglienza e presa in carico 21

13.2 Attività medica 22
13.3 Attività infermieristica 22
13.4 Attività assistenziale di base e alberghiera 23
13.5 Attività riabilitativa 23
13.6 Attività animativa 24
13.7 Servizio sociale 24
13.8 Servizio di farmacia 24
13.9 Assistenza religiosa 24
13.10 Assistenza privata 25
13.11 Il volontariato 25
14. Giornata tipo degli ospiti 26
15. Comfort e servizio alberghiero 26
15.1 I Pasti 26
15.2 Pulizie degli ambienti 28
15.3 Telefono e tv 28
15.4 Bar e Distributori automatici 28
15.5 Area fumatori 28
15.6 Servizo di lavanderia e di guardaroba 28
15.7 Servizio di parrucchiere e di pedicure 29
15.8 Oggetti personali 29
16. Servizi accessori 30
16.1 Servizio di trasporto esterno 30
16.2 Servizio funebre 30
17. Informazioni utili 32
17.1 Cosa portare per la permanenza in RSA 32
17.2 Cosa non portare 33
17.3 Orario di visite 33
17.4 Corrispondenza 33
17.5 Permessi di uscita 33
17.6 Tutela della privacy e consenso informato 34
17.7 Norme di comportamento generali 34
17.8 La dimissione 34
17.9 Richiesta di copia del fascicolo sanitario sociale 35
17.10 Richiesta di certificati 36
18. Retta e sua composizione 36
Carta dei diritti della persona anziana 38

SEZIONE III • ALLEGATI 39

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. Dal 2004 si 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 assistenziali 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 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

4. Mission

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

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

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

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

che io ho il compito professionale di aiutare, ma mi trovo di fronte a Gesù Cristo stesso, che si è incarnato in ogni istituzione di dolore e sofferenza, in ogni persona bisognosa di aiuto.

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

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

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

Tali principi sono ben richiamati nel **Codice Etico** 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.

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 degli Ospiti del Servizio RSA. 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, 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 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 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 RSA) 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 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.

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
Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani

9. Presentazione e caratteristiche strutturali

La residenza sanitaria assistenziale (RSA) del Piccolo Cottolengo di Don Orione attualmente è dotata complessivamente di 180 posti letto, autorizzati e accreditati con il Servizio Socio Sanitario della Regione Lombardia (Contratto di Accreditamento con Delibera n. 377/07) (Delibera accreditamento 168 del 18.02.2010 aggiornata con delibera 11552 del 14.04.2010 (DGR riferimento esercizio n° 8496 del 26/11/2008), di cui 60 posti letto Alzheimer (Delibera di ATS n° 939 del 18/10/2019).

La RSA è organizzata strutturalmente in 3 Unità Operative, per un numero complessivo di 8 nuclei abitativi.

L'unità operativa di RSA **"Don Sterpi"** è costituita da 3 nuclei, dislocati su 3 piani del padiglione "C":

– 2° piano: 16 posti letto;
– 3° piano: 30 posti letto;
– 4° piano: 30 posti letto.

L'unità operativa **Suor Barbara/Montini** è costituita da 3 nuclei, collocati al 3° piano dei padiglioni "A" e "B" di cui:

– Nucleo "Montini" è collocato nel padiglione "A" ed è dotato di 20 posti letto per persone affette da disturbi del comportamento – Nucleo "Suor Barbara 2" è collocato nel padiglione "B" ed è dotato di 20 posti letto per persone affette da disturbi del comportamento;

– Nucleo "Suor Barbara 1" è collocato nel padiglione "B" ed è dotato di 20 posti letto per persone affette da disturbi del comportamento.

L'unità operativa **"Mater Dei"** è costituita da due nuclei adiacenti di 44 posti letto complessivi, dislocati al 4° piano dei padiglioni "A" e "B", di cui:

– Nucleo "Arancio" di 22 posti letto;
– Nucleo "Azzurro" di 22 posti letto.

Ciascun nucleo è dotato di una sala da pranzo, un soggiorno, un'infermeria, un bagno assistito e altri servizi di nucleo (tisaneria, magazzino...). Le camere di degenza, in base al tipo di nucleo, sono costituite per lo più da due letti, oppure da tre letti; sono presenti alcune camere singole nei diversi nuclei. Per ogni Ospite è a disposizione un letto, un comodino ed un armadio. Il bagno è immediatamente attiguo alla camera.

10. Modalità di ammissione

10.1 Richiesta di ricovero

L'Istituto storicamente accoglie ospiti donne, ormai da diversi anni vengono accolti anche ospiti uomini, in due liste d'attesa separate. Il ricovero è previsto su posti in accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale (SSR); condizione indispensabile è la residenza in Regione Lombardia. Le informazioni relative alla presentazione della domanda vengono fornite dal Servizio Sociale dell'Istituto per via telefonica, via mail o previo appuntamento, attraverso un colloquio diretto.

La richiesta di ricovero può essere formulata direttamente dalla persona ovvero, in accordo con l'interessato, da un proprio Familiare o persona di riferimento oppure dai Servizi Sociali di competenza.

È necessario consegnare la seguente documentazione:

- Domanda unificata di inserimento in RSA, dell'ATS;
- Scheda sanitaria unificata per l'RSA, dell'ATS
- eventuali relazioni di specialisti;
- Informazioni sulle autonomie;
- Scheda sociale;
- Fotocopia carta d'identità;
- Fotocopia tessera sanitaria (CRS);
- Fotocopia esenzione ticket (se in possesso);
- Fotocopia domanda o verbale invalidità (se in possesso);
- Fotocopia decreto di nomina tutore o amministratore di sostegno (se in possesso);

– consenso al trattamento dei dati RGPD 2016/679 Presa visione informativa, consenso utilizzo foto/video, trattamento dati per il fascicolo sanitario elettronico.

I moduli possono essere scaricati dal sito, www.donorionemilano.it, richiesti via e-mail oppure ritirati direttamente presso il Servizio Sociale dell'Istituto (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40).

La domanda di ricovero è costituita da una parte sociale e una sanitaria; per essere ritenuta valida, dovrà essere completa di tutta la documentazione richiesta.

Se dovessero intervenire delle modifiche significative nello stato di salute dell'Utente, questi, o chi ha effettuato la domanda, dovrà provvedere a darne debita comunicazione al Servizio Sociale e far pervenire la documentazione sanitaria aggiornata.

È possibile effettuare una visita guidata dei nuclei e degli spazi comuni a cura del Servizio Sociale.

10.2 Gestione della lista d'attesa

Tutte le domande di ricovero sono registrate al momento della ricezione e valutate solo se complete di tutta la documentazione richiesta (si veda "Richiesta di Ricovero"). La valutazione viene effettuata da un'equipe costituita dall'assistente sociale e dalle referenti d'area RSA, al fine di stabilire l'appropriatezza del ricovero in base ai criteri definiti dalla normativa regionale ed alle condizioni sociali, cliniche e assistenziali dell'Utente.

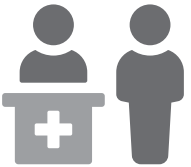
Qualora la domanda non venisse ritenuta appropriata, l'assistente sociale comunica l'esito della stessa; altrimenti verrà automaticamente inserita in lista d'attesa in base alla situazione sociale e alla complessità clinico-assistenziale dell'Utente.

La lista di attesa è gestita dal Servizio Sociale, in accordo con i referenti d'area.

Al fine di mantenerla costantemente aggiornata, i Familiari sono invitati a mantenere contatti con il servizio sociale. Trascorso un anno senza contatti o informazioni, si provvederà ad archiviare la domanda senza alcun preavviso.

In casi particolari può essere richiesta una valutazione/visita di preaccettazione da parte dell'equipe dell'Istituto.

I tempi di attesa per il ricovero possono variare a seconda delle domande giacenti e del nucleo di destinazione individuato.



11. Accettazione amministrativa per il ricovero

L'assistente sociale comunica all'Utente, al Familiare di riferimento, o eventuale ADS, la data del ricovero almeno due giorni prima. L'Utente/Familiare e/o ADS deve confermare l'accettazione del ricovero entro ventiquattro ore dalla comunicazione.

I ricoveri sono effettuati di norma nell'arco della settimana ad esclusione del week-end, dalle ore 9.30 alle ore 10,00. L'accettazione viene effettuata il giorno stesso del ricovero presso il Servizio Sociale, presentando i seguenti **documenti in originale:**

– Documentazione sanitaria (relazioni di dimissioni relative a ricoveri in strutture sanitarie, referti di visite, esami diagnostici eseguiti nell'ultimo anno ed eventualmente copie di cartelle cliniche;
– Carta d'identità;
– Scheda elettorale;
– Tessera sanitaria;
– Esenzione ticket;
– Modello 03 dell'ATS relativo agli ausili/protesi.

Per dar luogo al ricovero è indispensabile l'acquisizione dei seguenti **documenti**, firmati dall'Ospite oppure dal Familiare di riferimento e/o ADS:

– Contratto d'ingresso;
– Modulo RID.

L'assegnazione del medico di medicina generale verrà effettuata il giorno stesso dell'ingresso riportando la medesima data in base alla normativa vigente, con automatica revoca del medico curante del territorio. Entro 3 mesi circa dall'ingresso viene inoltre effettuato il cambio di residenza dell'Utente.

12. Caratteristiche organizzative del nucleo abitativo

12.1 L'equipe di nucleo

Ogni nucleo abitativo è dotato di proprio personale medico, infermieristico ed assistenziale, nel rispetto degli standard assistenziali definiti dalla normativa di accreditamento. L'equipe è composta da: coordinatore infermieristico, medico, infermieri, fisioterapisti, animatore, operatori socio-sanitari e ausiliari socio assistenziali.

Il coordinatore infermieristico presiede alla gestione del servizio e del personale di ciascuna unità operativa (costituita da due o tre nuclei abitativi). Gli Ospiti e/o i Familiari possono rivolgersi al coordinatore infermieristico per problematiche di tipo organizzativo o per la segnalazione di eventuali disservizi del nucleo che prevedono una immediata soluzione.

Il medico e il coordinatore di nucleo ricevono i Familiari negli orari stabiliti, esposti nei nuclei, o in altri orari 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 e casacca bianca con bordo verde
Fisioterapisti	Pantaloni e casacca bianca con bordo giallo
Operatori soci sanitari e ausiliari socio assistenziali	Pantaloni e casacca bianca
Animatori	Pantaloni e casacca bianca con bordo azzurro
Medici	Camice bianco
Volontari	Camice bianco
Addetti alle pulizie	Maglia e pantaloni blu

13. Le attività di cura e di assistenza

13.1 Accoglienza e presa in carico

All'arrivo in Istituto, nel giorno e nell'ora concordata, l'Ospite e l'eventuale Familiare o persona di riferimento, vengono accompagnati dall'assistente sociale presso il nucleo, dove è accolto dal coordinatore o un operatore delegato i quali forniscono le prime informazioni sull'organizzazione del nucleo. Nel giorno stesso dell'ingresso, il medico e l'infermiere effettuano la presa in carico attraverso una prima valutazione sanitaria ed assistenziale e la definizione di un primo piano assistenziale in modo da dare immediata risposta ai bisogni primari presentati dall'Ospite.

Ad ogni Ospite viene assegnato un infermiere di riferimento al quale preferibilmente l'Ospite stesso e/o i suoi Familiari possono riferirsi per ogni esigenza di tipo assistenziale. L'infermiere è responsabile della valutazione periodica delle condizioni dell'Ospite, della redazione e della verifica del piano assistenziale.

Nei primi giorni, i Familiari sono invitati ad essere presenti in struttura per favorire l'adattamento dell'Ospite al nuovo ambiente e per fornire agli operatori le informazioni sulle abitudini pregresse dell'Ospite. Entro due settimane dall'ingresso gli operatori dell'equipe, ciascuno per la propria competenza, effettueranno una valutazione completa e approfondita dei bisogni di salute e di assistenza infermieristica, di sostegno riabilitativo ed animativo ed elaboreranno un piano personalizzato di assistenza (PAI), teso al recupero o mantenimento delle capacità residue e dello stato di benessere personale.

In seguito, l'equipe di nucleo effettua una valutazione periodica delle condizioni degli Ospiti, al fine di aggiornare il fascicolo sanitario sociale e il piano di assistenza individuale, costituito da un piano terapeutico, assistenziale, riabilitativo ed animativo, in cui sono definite le rispettive prestazioni dirette a ciascun Ospite in base alle sue esigenze e alle sue condizioni di salute.

Le attività di cura e di assistenza agli Ospiti sono erogate dall'equipe di nucleo.

In relazione a mutate condizioni di salute dell'Ospite e/o problemi di convivenza il coordinatore, sentito il medico di nucleo e/o il direttore sanitario, previa valutazione dell'equipe assistenziale, può proporre all'Ospite o ai Familiari eventuali cambi di camera all'interno del nucleo o di altri nuclei.

13.2 Attività medica

Il medico di nucleo assicura le prestazioni clinico-diagnostiche e, in collaborazione con gli infermieri, quelle terapeutiche di cui l'Ospite necessita. Periodicamente o in caso di modifica dello stato di salute, effettua una valutazione delle condizioni di salute dell'Ospite tramite visita medica ed eventuale richiesta di esami di laboratorio.

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.

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

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

13.3 Attività infermieristica

All'ingresso e durante tutta la permanenza in RSA 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 all'Ospite. L'attività infermieristica si esplica attraverso l'identificazione dei bisogni di assistenza degli Ospiti, la predisposizione e la verifica del piano di cure assistenziali per ciascun Ospite. L'infermiere realizza direttamente le cure assistenziali, qualora le condizioni dell'Ospite lo richiedano, ovvero coordina le attività assistenziali di base erogate dagli ausiliari e dagli operatori socio sanitari e garantisce l'applicazione delle procedure diagnostiche e terapeutiche.

A ciascun infermiere del nucleo è affidato, in qualità di operatore di riferimento, un gruppo di Ospiti, di cui è primariamente responsabile in termini

di valutazione e revisione periodica del piano di cure assistenziali e mantenimento delle relazioni con i rispettivi Familiari.

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.

13.4 Attività assistenziale di base e alberghiera

È garantita dagli ausiliari socio-assistenziali (ASA) e dagli operatori socio-sanitari (OSS), 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 e con gli animatori nelle attività di socializzazione. L'assistenza di base viene garantita nelle 24 ore dagli operatori del nucleo.

13.5 Attività riabilitativa

La riabilitazione mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. L'assistenza riabilitativa specialistica, se prevista, è erogata dai fisioterapisti direttamente nel nucleo oppure presso il servizio di fisioterapia dell'Istituto, dotato di ambulatori attrezzati, palestra e piscina. I fisioterapisti possono avvalersi per il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi anche degli operatori del nucleo. In base alla situazione clinica e alle esigenze riabilitative, il medico, in collaborazione con il fisioterapista, può prescrivere all'Ospite presidi e/o ausili personalizzati per il movimento.

Di norma l'Ospite/Familiare provvede in proprio all'acquisto dell'ausilio/presidio prescritto, oppure ne ha diritto da parte dell'ATS qualora gli sia riconosciuta l'invalidità motoria permanente (limitatamente ai presidi e ausili correlati alla patologia invalidante specificata sul verbale di'invalidità). In questo caso la prescrizione è effettuata dal fisiatra (o da un medico prescrittore) su apposito modulo (MOD 03). Le procedure amministrative per la richiesta al distretto dell'ATS di appartenenza sono a carico del servizio di Fisioterapia dell'Istituto.

Gli ausili standard per il movimento, da utilizzare in situazioni temporanee, sono forniti invece dall'Istituto.

13.6 Attività animativa

È garantita dagli animatori attraverso processi di socializzazione che possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'Ospite e al mantenimento delle capacità relazionali degli Ospiti. Le attività animative possono essere individuali o di gruppo; sono adattate e personalizzate in base alle propensioni e le potenzialità di ciascun Ospite. Esse si svolgono all'interno del nucleo o in laboratori e sale polifunzionali dell'Istituto e comprendono: giochi di società, attività manuali, bricolage, concerti, ascolto di musica, letture, cineforum, ricamo... Le attività sono pubblicizzate in apposite bacheche del nucleo e nell'atrio dell'Istituto.

Le attività animative esterne (es. gite, uscite al mercato, pizzeria...) fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali.

13.7 Servizio sociale

Il Servizio Sociale effettua le procedure per l'accesso, l'accoglienza e la dimissione degli Ospiti. Ha inoltre una funzione di sostegno durante la permanenza dell'Ospite nell'Istituto e partecipa alla discussione dei PAI in casi significativi. Fornisce consulenza ai Familiari per le diverse pratiche sociali (invalidità civile, indennità di accompagnamento, procedure per la richiesta di tutore e/o di amministratore di sostegno) e mantiene rapporti con gli enti esterni. Collabora con i referenti d'area alla definizione e alla gestione della lista di attesa.

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.

13.8 Servizio di farmacia

In base alle necessità dell'Ospite, viene assicurata dal servizio di farmacia interna la disponibilità dei farmaci prescritti dal medico di nucleo e dei presidi sanitari (es. materassi e cuscini antidecubito, presidi assorbenti per l'igiene e l'incontinenza).

13.9 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 (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40).

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

13.10 Assistenza privata

L'Istituto ha regolamentato l'eventuale presenza di personale esterno incaricato dai Familiari. Per informazioni, ci si deve rivolgere al servizio sociale.

13.11 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 Ospiti, sotto la guida e le indicazioni degli animatori per gli aspetti ricreativi e degli infermieri/coordinatore di nucleo per gli aspetti assistenziali. 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 Presidente dei Volontari del Movimento Orionino (MOV) e dal suo Consiglio.

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. Giornata tipo degli ospiti

Fascia oraria	Attività
07.00 - 09.00	Colazione e Igiene/cure personali quotidiane
09.00 - 12.00	Partecipazione alla Messa, per chi lo desidera; attività animative varie; bagni come da programma, attività sanitarie
12.00 - 13.15	Pranzo
13.15 - 14.30	Riposo pomeridiano a letto o in poltrona, in base alle necessità personali dell'Ospite
14.30 - 17.45	Igiene personale; attività animative; merenda; attività sanitarie
18.00 - 19.30	Cena
19.30 - 21.00	Preparazione per il riposo notturno, attività sanitarie, igiene personale (in base alle necessità)
21.00 - 07.00	Riposo notturno

15. Comfort e servizio alberghiero

15.1 I pasti

I pasti sono consumati di norma in sala da pranzo oppure nella propria camera in relazione a particolari esigenze e condizioni di salute dell'Ospite. La consumazione dei pasti è di norma prevista nei seguenti orari:

- colazione: 7.30 - 9.30;

- pranzo: 12.00 - 13.15;
- cena: 18.00 - 19.30.

Per gli Ospiti con particolari esigenze/problemi di alimentazione, o su indicazione medica, i pasti possono essere anticipati di 30 minuti.

La colazione è preparata all'interno del nucleo e prevede la scelta tra latte, the, caffelatte, biscotti, fette biscottate. Il pranzo e la cena sono preparati dalla cucina interna dell'Istituto, trasportati con carrelli termici e distribuiti nei nuclei, rispettando le norme igienico-sanitarie. Durante la giornata vengono distribuiti tè, succhi di frutta e bevande varie.

Il menù è suddiviso in invernale ed estivo, ognuno dei quali è riproposto per quattro settimane. Il menù del giorno è esposto nelle sale da pranzo di ogni nucleo.

Il pasto è composto da un primo piatto, un secondo, un contorno, un frutto, pane, acqua minerale gassata o naturale e vino. Alla domenica e nelle festività viene servito anche il dolce.

È di norma consentita la scelta da parte dell'Ospite tra i piatti del giorno (prima e seconda portata, contorni e frutta) e dei 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 su indicazione medica e in collaborazione con la dietista oppure è prevista la preparazione di alimenti sminuzzati o frullati. È consentito ad una persona di assistere l'Ospite, in caso di necessità, durante la consumazione del pasto, previa autorizzazione del coordinatore o dell'infermiere.

Ogni dieta può essere personalizzata in base alle esigenze ciascun ospite.

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

15.2 Pulizie degli ambienti

Le pulizie all'interno delle camere e del nucleo vengono effettuate giornalmente da personale specializzato. La pulizia degli arredi (letti, comodini) viene assicurata dagli ausiliari socio assistenziali (ASA) e dagli operatori sociosanitari (OSS) del nucleo.

15.3 Telefono e TV

Nel soggiorno/sala da pranzo del nucleo è presente un televisore 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.

I nuclei abitativi sono predisposti e/o dotati di telefoni nelle camere degli Ospiti per la ricezione delle telefonate da parte di propri Familiari/conoscenti.

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

15.4 Bar e Distributori automatici

La struttura dispone di un bar interno aperto al pubblico, con un'ampia sala utilizzata anche per feste o eventi organizzati dall'Istituto.

Inoltre all'interno della struttura sono disposti diversi distributori automatici di bevande calde e fredde, snack e dolciumi vari. Un distributore è ubicato al piano terra del padiglione "C", nella sala Cavazzoni. Gli altri distributori sono collocati nel padiglione "A", di cui due al 1° piano vicino alla cappella e due nell'atrio del piano terra.

15.5 Area fumatori

In tutti gli spazi dell'Istituto è vietato fumare. All'esterno, nel cortile interno, è presente un'area fumatori

15.6 Servizio di lavanderia e di guardaroba

L'Istituto si appoggia ad un servizio di lavanderia/guardaroba, gestito da personale specializzato di una società esterna. Il servizio lavanderia ef-

fettua il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura ed il rammendo della biancheria personale degli Ospiti. La distribuzione della biancheria negli armadi personali degli Ospiti è garantita dal personale di nucleo.

Al fine di identificare i capi di ciascun Ospite, la biancheria e gli indumenti personali sono contrassegnati con apposite etichette e chip per il tracciamento. Il reintegro della dotazione con l'inserimento di nuovi capi o l'eliminazione di indumenti usurati deve essere comunicato al coordinatore di nucleo o un suo delegato. Per il lavaggio di indumenti particolarmente delicati (es. lana e seta) o da lavare a secco si consiglia i Familiari di provvedere in proprio, in quanto le caratteristiche di tali capi non sono compatibili con le temperature di lavaggio e di asciugatura previste dalle procedure interne.

15.7 Servizio di parrucchiere e di pedicure

L'Istituto è dotato di un locale parrucchiere, situato al piano terra del padiglione "B", di un operatore addetto al servizio. Il servizio viene di norma garantito nel locale parrucchiere oppure direttamente nei nuclei, nel caso in cui gli Ospiti abbiano difficoltà ad accedere al locale.

A ciascun Ospite, ogni due mesi, è garantito gratuitamente un servizio comprensivo di taglio e messa in piega.

Eventuali servizi aggiuntivi devono essere richiesti al coordinatore di nucleo e sono a pagamento secondo specifiche tariffe, affisse presso il locale parrucchiere mediante l'acquisto di schede a pacchetto.

L'Ospite può usufruire del servizio di pedicure, per particolari problemi podologici, su richiesta degli infermieri del nucleo. L'Istituto garantisce un servizio gratuito mensile. I servizi aggiuntivi di parrucchiere e di pedicure vengono documentati e addebitati direttamente sulla retta mensile.

15.8 Oggetti personali

L'équipe di nucleo che prende in carico il nuovo Ospite è a disposizione per concordare le modalità di gestione delle protesi dentali o di altri ausili personali.

16. Servizi accessori

16.1 Servizio di trasporto esterno

Il servizio di trasporto (ambulanza, auto medica...) per l'esecuzione di procedure diagnostiche/terapeutiche o altra destinazione è a carico degli Ospiti e/o Familiari. I costi di tale servizio sono documentati e computati extra nella retta mensile. L'Istituto è convenzionato con un servizio di ambulanza.

Il servizio di assistenza ("accompagnamento") durante il trasporto con un operatore dell'Istituto, qualora il Familiare lo richieda (in quanto non può provvedere in proprio) è considerato un servizio aggiuntivo (extra retta) e pertanto è a carico degli Ospiti/Familiari ed è computato nella retta mensile.

Le informazioni relative alle tariffe aggiornate sono reperibili presso il nucleo o l'Ufficio Contabilità (si veda inoltre la Sezione Tariffe Rette e Servizi a p.42).

Per gli Ospiti, la cui retta è a carico del SSR o del Comune, il servizio di "accompagnamento" per l'esecuzione di procedure diagnostiche/terapeutiche presso strutture sanitarie esterne è compreso nella quota di spesa sanitaria regionale.

A richiesta vengono organizzati i trasferimenti per commissioni all'esterno della struttura con il taxi. Qualora l'Ospite non disponga di denaro liquido, l'Istituto anticipa il pagamento del servizio taxi, il cui importo viene documentato ed addebitato direttamente sulla retta mensile.

16.2 Servizio funebre

In caso di decesso, l'infermiere in servizio richiede la valutazione del medico, il quale, constatato il decesso, assolve a tutte le procedure amministrative-sanitarie previste dalla normativa vigente. Il medico o l'infermiere provvede a dare comunicazione del decesso dell'Ospite al Familiare di riferimento. Dopo due ore dalla constatazione del decesso, la salma,

tenuto conto delle volontà espresse dall'Ospite e/o dai Familiari, viene ricomposta e trasferita presso la camera mortuaria.

Ai Familiari sono consegnati tutti gli effetti personali dell'Ospite ed una lettera con le indicazioni dettagliate relative alle azioni da effettuare dopo il decesso.

I Familiari sono invitati a liberare la camera entro tre giorni dal decesso per consentire l'accesso a nuovi Ospiti. Eccezioni o proroghe devono essere concordate con il coordinatore di nucleo.

La scelta dell'impresa di onoranze funebri e di tutte le operazioni funerarie spetta esclusivamente ai Familiari, che possono rivolgersi a qualsiasi impresa di loro fiducia. Se i Familiari lo desiderano, è possibile concordare con il sacerdote della parrocchia San Benedetto (adiacente all'Istituto) la celebrazione delle esequie.

La camera mortuaria, collocata al piano terra del padiglione B, è accessibile tutti i giorni negli orari di apertura al pubblico (si veda la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40).

17. Informazioni utili

17.1 Cosa portare per la permanenza in RSA

Per la permanenza in Istituto si consiglia la seguente dotazione minima di biancheria e di indumenti personali, per la stagione invernale ed estiva, al fine di prevedere almeno un cambio giornaliero e una rotazione degli stessi.

Toilette e indumenti personali	**Stagione estiva** quantità consigliata	**Stagione invernale** quantità consigliata
Magliette intime	10	10
Mutande	10	10
Pigiama e/o camicia da notte	10	10
Vestaglia	2	2
Calze (preferibilmente di cotone)	10	10
Pantaloni o gonne o vestiti	10	10
Tute da ginnastica	2	2
Maglie	10	10
Cappotto	–	1
Calzature comode e idonee (preferibilmente chiuse	2	2
Ciabatte (preferibilmente chiuse)	2	2

Si consiglia inoltre una dotazione di prodotti per le cure personali (pettine, spazzola per i capelli, deodoranti, fazzoletti, prodotti cosmetici...)

L'Istituto garantisce il necessario per le cure igieniche personali (detergenti, spazzolino, dentifricio, rasoi monouso e sapone/schiuma per la barba...).

17.2 Cosa non portare

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. Eventuali oggetti di valore possono essere custoditi presso il nostro Istituto, previa richiesta alla Direzione. 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.

17.3 Orario di visite

L'accessibilità all'Istituto è garantito dalle ore 7 alle ore 21. Le visite agli ospiti da parte dei familiari e persone di riferimento sono consentite dalle 8 alle ore 20. È opportuno che le visite non ostacolino lo svolgimento delle attività assistenziali quotidiane e che non arrechino disturbo durante il riposo degli ospiti.

Pertanto l'orario suggerito per le visite si intende dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e dalle 15.30 alle 17.30.

Al fine di garantire la riservatezza degli ospiti, si raccomanda ai familiari di uscire dalla camera nel caso in cui gli operatori siano impegnati nell'assistenza di un altro Ospite, residente nella stessa camera del proprio caro.

Per esigenze particolari è possibile avanzare richieste al coordinatore o agli infermieri, di autorizzazione per visite straordinarie.

Eventuali modifiche di contenimento o restrizione verranno tempestivamente comunicate dalla direzione sanitaria e/o dal direttore dell'Istituto.

17.4 Corrispondenza

Di norma la corrispondenza viene distinta in: raccomandate, gestite dal servizio sociale e la posta ordinaria, distribuita direttamente dal personale di nucleo, su indicazione del coordinatore infermieristico. Nella bacheca dedicata agli avvisi ai Familiari di ogni nucleo è previsto un apposito spazio in cui viene indicato ai rispettivi Familiari di ritirare la propria corrispondenza, custodita presso l'infermeria del nucleo.

17.5 Permessi di uscita

Per le uscite dal nucleo (all'interno dell'Istituto) si raccomanda all'Ospite e/o Familiare di avvisare gli infermieri.

I permessi di uscita al di fuori dell'Istituto devono essere concordati con il medico e il coordinatore di nucleo: al momento dell'uscita, l'Ospite o il Familiare (nel caso in cui l'Ospite non sia in grado) firmano su apposito

registro di nucleo. Nel caso in cui l'uscita preveda la permanenza fuori dall'Istituto di almeno una notte, l'uscita deve essere segnalata ed autorizzata dal medico e deve riportare la firma dell'Ospite o del Familiare in cartella clinica.

Sono autorizzati permessi di uscita (vacanze, rientri in famiglia...) fino ad un massimo di 20 giorni come da normativa ATS vigente.

17.6 Tutela della privacy e consenso informato

Gli Ospiti sono informati sulle procedure relative al trattamento dei dati personali, in base alla normativa vigente (UE 2016/679). Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza dei dati personali e sanitari degli Ospiti. Nel caso di nuove o specifiche procedure diagnostiche e/o terapeutiche, che esulano dall'attività sanitaria di base, viene richiesto il consenso informato per iscritto direttamente all'Ospite se in grado oppure, nel caso in cui l'Ospite presenti particolari deficit cognitivi che gli impediscono di formulare il consenso alle cure, viene coinvolto il familiare di riferimento ovvero il suo amministratore di sostegno/tutore laddove presente.

17.7 Norme di comportamento generali

In base alle normative vigenti, nei nuclei e nei locali pubblici è vietato fumare. Gli Ospiti e i Familiari sono pregati di non dare ricompense in denaro (mance) al personale dell'Istituto. Gli Ospiti 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 Ospiti e al personale. Qualora i Familiari degli Ospiti decidessero ulteriori supporti di accompagnamento da parte di persone non dipendenti dell'Istituto (assistenti private/badanti), dovranno segnalare la presenza al coordinatore di nucleo e presentare la richiesta di autorizzazione alla Direzione, tramite il Servizio Sociale. Le persone dovranno attenersi alle indicazioni fornite dal personale di nucleo, come da procedura e regolamento predisposti dall'Istituto.

17.8 La dimissione

La Dimissione definitiva può verificarsi nei seguenti casi:

– dimissione ordinaria al domicilio dell'Ospite (in genere trattasi di dimissione volontaria);

– dimissione per trasferimento ad altra struttura sanitaria o altra RSA;

– dimissione per trasferimento ad altra tipologia di assistenza all'interno del nostro Istituto;

– dimissione per decesso.

Il servizio sociale si assicura insieme al personale sanitario referente, che la dimissione sia protetta, assicurando un passaggio organizzato e una continuità assistenziale.

Nei primi due casi la dimissione deve essere concordata con il coordinatore e il medico di nucleo almeno 72 ore prima, al fine di permettere la compilazione e la restituzione della documentazione prevista (lettera di dimissione medica e infermieristica, scheda sociale...).

Nel caso in cui l'Ospite chiede di essere dimesso "contro il parere dei sanitari", lo stesso o il proprio tutore/amministratore di sostegno dovrà sottoscrivere e firmare nel fascicolo sanitario-sociale una dichiarazione che solleva l'Istituto da ogni responsabilità causata da questa decisione, ad eccezione di situazioni in cui ricorrano le condizioni di necessità ed urgenza.

La richiesta di trasferimento presso altra struttura deve essere inoltrata in forma scritta, almeno 72 ore prima al Servizio Sociale o alla Direzione Sanitaria. Nella richiesta dovranno essere indicati luogo di destinazione, tempi e modalità.

In caso di decesso viene attivata l'apposita procedura interna sia per gli aspetti igienico-sanitari che sociali ed amministrativi (si veda il paragrafo sul servizio funebre).

Per le procedure inerenti la pratica di dimissione (volontaria, trasferimento esterno e decesso) è richiesto un contributo economico per le spese amministrative (si veda la Sezione Tariffe Rette e Servizi a p.42)

17.9 Richiesta di copia del fascicolo sanitario sociale

La richiesta della copia del fascicolo sanitario-sociale (comprensivo della cartella clinica) può essere effettuata dopo la dimissione direttamente dall'Ospite, se trattasi di dimissione volontaria, oppure da un Familiare in caso di dimissione conseguente a decesso o nel caso in cui l'Ospite non sia in grado. 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 la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40). 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 la sezione Contatti e Orari dei Servizi a p.40), previo pagamento di un contributo economico per le spese amministrative (si veda la Sezione Tariffe Rette e Servizi a p.42).

Il ritiro può essere effettuato direttamente dal richiedente oppure da una persona avente diritto compilando un modulo interno specifico, allegato di copia di un documento di identità.

17.10 Richiesta di certificati

La richiesta dei certificati sanitari e sociali deve essere inoltrata al Servizio Sociale che provvederà ad evadere la richiesta entro una settimana. Le certificazioni amministrative (es. spese sanitarie) sono rilasciate dal Servizio Sociale o dall'Ufficio Contabilità dell'Istituto.

18. Retta e sua composizione

L'importo della retta è determinato dalla tipologia di camera (singola, doppia o tripla) e dalla tipologia di servizi. Essa è costituita di due quote:

– la quota sanitaria a carico del servizio sanitario regionale;

– la quota socio assistenziale a carico della persona interessata o dei rispettivi Familiari oppure del Comune.

Il calcolo della retta (quota socio assistenziale) inizia a decorrere dal giorno dell'ingresso fino al giorno dell'uscita (o di decesso) dall'Istituto.

La quota socio assistenziale è stabilita ogni anno dalla Direzione dell'Istituto e comunicata ai diretti interessati. per posta raccomandata o con altre forme concordate con l'Ospite/Familiare di riferimento.

Le spese sanitarie sono deducibili fiscalmente, come stabilito dalla delibera regionale n° 26316 del 21 marzo 1997. La relativa certificazione viene rilasciata agli interessati dal Servizio Sociale (o Ufficio Contabilità) dell'Istituto ogni anno nel mese di aprile/maggio.

La retta è pagata mensilmente e anticipatamente entro i primi quindici giorni del mese di riferimento, attraverso R.I.D. (rapporto interbancario diretto) o Bonifico Bancario.

Al fine di favorire i legami con la propria famiglia, la retta è ridotta in caso di assenze temporanee dall'Istituto (es. rientri in famiglia, vacanze...) a partire dal primo fino al ventesimo giorno (si veda la Sezione Tariffe Rette e Servizi a p.42).

Il rilascio delle fatture di avvenuto pagamento è effettuato solo su richiesta scritta dell'Ospite o dei Familiari.

Il mancato od irregolare pagamento della retta potrebbe dare luogo, previa diffida della Direzione dell'Istituto, alla risoluzione del rapporto d'ospitalità

restando impregiudicato il ricorso al recupero coattivo dei crediti maturati.

In presenza di particolari condizioni economiche, i Familiari interessati possono rivolgersi al proprio Comune di residenza per la richiesta del contributo di parziale o totale copertura della quota socio assistenziale. La nostra struttura non ha la convenzione con il Comune di Milano per l'unità di offerta RSA. Non è dovuta alcuna cauzione all'Istituto.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al Servizio Sociale dell'Istituto.

Sono compresi nella retta e pertanto a carico dell'Istituto i seguenti servizi:

– Assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza di base, assistenza riabilitativa; attività di animazione;

– Servizio odontoiatrico: valutazione e/o eventuale ablazione del tartaro secondo necessità;

– Farmaci e presidi sanitari (presidi per l'incontinenza, per l'igiene, materassi antidecubito, ausili per il movimento...) ad eccezione degli ausili e presidi protesici erogabili dall'ATS.

– Servizio di pulizia ambientale;

– Servizio di lavanderia/guardaroba (escluso il lavasecco e il lavaggio dei capi delicati);

– Servizio di ristorazione;

– Servizio di parrucchiere (un taglio e piega bimensile) e di pedicure (un trattamento mensile).

Sono esclusi dalla retta, e pertanto documentati e addebitati mensilmente, i seguenti servizi:

– Trattamenti di ortodonzia come le cure conservative e protesizzazione, previamente autorizzati dagli interessati;

– Trasporti ordinari in ambulanza e in taxi;

– Accompagnamento degli Ospiti presso altre strutture sanitarie per l'esecuzione di prestazioni sanitarie o per commissioni personali.

– Tutti i servizi accessori non espressamente inclusi nella retta.

Le tariffe dei servizi non compresi nella retta sono esposti presso i rispettivi nuclei o servizi.

Le tariffe delle rette giornaliere aggiornate annualmente (si veda la Sezione Tariffe Rette e Servizi a p.42).

Rimane escluso dalla retta tutto ciò che non è menzionato nell'elenco dei servizi inclusi.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La carta dei diritti della persona anziana, descritta di seguito, rappresenta un estratto della delibera regionale n. 7435 del 29/10/2001 (Allegato D).

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i Familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

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 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

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 — lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì
Orari apertura al pubblico — dalle ore 9.00 alle ore 12.30
dalle ore 13.30 alle ore 16.30

Camera mortuaria — da lunedì a domenica
Orari apertura al pubblico — dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Bar — da lunedì a venerdì
Orari apertura al pubblico — 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
Stefania Cosentino — Fax: 02 4294 502
ambulatorio@donorionemilano.it

Orari apertura al pubblico: da lunedì a venerdì
dalle ore 7.30 alle ore 15.30

Referente area RSA — Tel.: 02 4294 418 Cell.: 342 6936638
Nicoletta Ferrari — nicoletta.ferrari@donorionemilano.it
Referente sanitario RSA — Cell.: 342 6909907
Dominique Cantisani — dominique.cantisani@donorionemilano.it

Infermerie Unità Operative RSA

Sr Barbara1	Tel.: 02 4294 597
Sr Barbara2	Tel.: 02 4294 578
Montini	Tel.: 02 4294 577
Don Sterpi 2	Tel.: 02 4294 589
Don Sterpi 3	Tel.: 02 4294 574
Don Sterpi 4	Tel.: 02 4294 517
Mater Dei	Tel.: 02 4294 547

Tariffe Rette e Servizi

Tariffe rette (quote socio assistenziali)

RSA	Retta giornaliera			Retta mensile		
	Singola	Doppia	Tripla	Singola	Doppia	Tripla
Don Sterpi	€ 90,50	€ 81,50	€ 80,50	€ 2.755,00	€ 2.477,00	€ 2.451,00
Mater Dei	€ 90,50	€ 81,50	€ 80,50	€ 2.755,00	€ 2.477,00	€ 2.451,00
NUCLEI ALZHEIMER	**Retta giornaliera**			**Retta mensile**		
	Singola	Doppia	Tripla	Singola	Doppia	Tripla
Montini		€ 84,50			€ 2.572,00	
Suor Barbara 1		€ 84,50	€ 83,50		€ 2.572,00	€ 2.542,00
Suor Barbara 2		€ 84,50			€ 2.572,00	

RIMBORSI	Tariffa
Rimborso per assenza temporanea (al giorno)	€ 10,00

NOTA BENE: tutte le tariffe della sezione mensile riportate in tabella sono già comprensive di imposta di bollo di € 2

Tariffe servizi amministrativi e accessori (extra esclusi dalla retta)

Servizio	Tariffa
• **Servizio di parrucchiera**	Vedi allegato specifico pag. 45
• **Servizio di podologia**	Gratuito
• **Servizio odontoiatrico** – 1ª visita e successive – Interventi/prestazioni	Gratuite Costo variabile in base al trattamento (tariffario esposto in Ambulatorio)
• **Richiesta copia fascicolo sanitario-sociale**	a partire da € 20,00 (variabile n. pagine)
• **Richiesta radiografie su cauzione**	€ 20,00
• **Pratica di dimissione volontaria ospite**	€ 50,00
• **Servizio di trasporto**	Vedi specifiche pag. 43

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

Per l'esecuzione di procedure diagnostiche /terapeutiche o altre destinazioni prima di procedere alla prenotazione del trasporto si attuano i seguenti passaggi:

a. Il parente o Amministratore di Sostegno verrà contattato dagli Infermieri dell'Ambulatorio Generale per essere informato della necessità di prenotare il servizio di trasporto ad eccezione del trasporto per emotrasfusioni.
b. Il parente o Amministratore di sostegno potrà decidere di usufruire del mezzo di trasporto, a pagamento, in convenzione con il PCDO o avvalersi della facoltà di poter scegliere autonomamente altro fornitore, con contatti privati e a sue spese.
c. La convenzione stipulata tra il PCDO ed il fornitore dei trasporti non prevede la possibilità di poter richiedere allo stesso la **fatturazione intestata all'ospite detraibile ai fini fiscali**; il costo del trasporto verrà addebitato nella retta mensile alla voce – *rimborsi spese varie – trasporti*.
Nel caso in cui il familiare richieda la fatturazione detraibile ai fini fiscali dovrà prendere contatti "privati" con il fornitore, provvedere autonomamente alla prenotazione, sia che si tratti del fornitore in convenzione sia che si tratti di fornitore privato, e dovrà dare comunicazione al Nucleo, almeno due giorni prima dell'effettivo trasporto, indicando il nome del servizio contattato.

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

Rientro dal Pronto Soccorso

I rientri dal pronto soccorso seguono due tipologie di percorsi distinti che riportiamo di seguito:
> rientro in presenza di parenti: il parente effettuerà il pagamento del trasporto direttamente all'ambulanza
> rientro in assenza di parenti: l'istituto sostiene la spesa che verrà riaddebitata nella nota debito mensile
***NOTA BENE**: in entrambi i casi le tariffe applicate saranno variabili in base ai diversi listini prezzi delle cooperative di trasporto che effettueranno il servizio*

Altri servizi di trasporto

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)
4	Trasporto al PAT*	€ ———-	€ 53,00	€ ———	€ 15,00	€ ———
5	Trasporto Sangue	€ 21,00	€ 42,00	€ ———	€ ———	€ ———
6	Uscita a vuoto	€ 25,00	€ ———	€ ———	€ ———	€ ———

* Trasporto al PAT è un tariffa convenzionata prevista per andata e ritorno in cui è compreso il fermo auto per esami e visite al Pio Albergo Trivulzio

Servizi

Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia è compreso all'interno della retta alberghiera (vedi p.28).

Il servizio viene garantito attraverso la collaborazione con una società esterna esperta nel settore.

Ogni capo compatibile con il servizio offerto, oltre ad essere marcato da una etichetta personalizzata e termosaldata, viene dotato di un chip elettronico in grado di contenere informazioni utili sulla vita dell'indumento, come ad esempio il numero di lavaggi effettuati.

Per i nuovi ingressi il Servizio Sociale concorda con la famiglia una fornitura anticipata di capi sufficiente per almeno una settimana di permanenza, in modo da garantire un cambio per l'ospite in attesa che tutti i capi possano essere marcati e chippati.

Si consiglia un corredo di capi di tessuti misti. Non sono indicati i capi di lana, seta e/o delicati per evitare che vengano rovinati o danneggiati. Non sono previsti rimborsi per danni causati da etichettatura termosaldata, capi di lana e tessuti delicati. I capi danneggiati verranno rimborsati fino ad un massimo di 60 lavaggi.

In caso di smarrimento, danneggiamento o altro, è possibile segnalare il fatto compilando l'apposito modulo specifico, disponibile presso i Nuclei abitativi; il capo danneggiato dovrà essere consegnato al Coordinatore di Nucleo unitamente al presente modulo compilato in tutte le sue parti e verrà sottoposto alla valutazione del Referente Servizio Lavanderia. Una copia verrà consegnata alla persona interessata. Il riscontro della gestione della non conformità verrà comunicato al Coordinatore di Nucleo entro un mese dalla ricezione della non conformità.

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 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 iportrofismi ungueali come onicogrifosi e onicauxi; 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.

Servizio di parrucchiera

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

È previsto 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.

Tariffe Servizio di parrucchiera

(extra - escluso dal Servizio Sanitario Regionale)

SERVIZIO	Tariffa
– Shampoo	€ 6,00
– Taglio	€ 6,00
– Piega	€ 6,00
– Permanente	€ 15,00
– Colore	€ 15,00

Tariffe acquisto tessere			
Scheda	**Descrizione**	**N. Interventi previsti**	**Tariffa**
1	Shampoo + Piega + Taglio	6	€ 35,00
2	Colore	6	€ 80,00
3	Permanente	2	€ 30,00

Per RSA e RSD, sono compresi nella retta un taglio e una piega ogni due mesi.

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti/Familiari nelle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani

Gentile Ospite e/o Familiare,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario per conoscere il Suo grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni e ai servizi ricevuti in questo ultimo anno, in quanto ritenuto utile per **migliorare la qualità dei servizi.**

Il questionario è anonimo e può essere compilato dall'Ospite e/o suo familiare. Gli Ospiti, che lo desiderano o che non hanno familiari, potranno essere aiutati nella compilazione da intervistatori esterni, previa segnalazione al coordinatore di nucleo.

Il questionario potrà essere **riconsegnato** entro il **31 dicembre**, utilizzando **le apposite urne** collocate nei diversi reparti, al bar, all'ingresso del piano terra, all'ingresso del 1° Piano e all'esterno del Servizio di Fisioterapia.

Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, La informiamo che i **risultati** della presente indagine saranno pubblicati a cura dell'Ufficio Formazione di questo Istituto, che potrà contattare per eventuali chiarimenti.

INFORMAZIONI GENERALI

INDICHI IL NUCLEO DI APPARTENENZA			
☐ Don Sterpi	☐ Mater Dei	☐ Suor Marziana	
☐ Montini/Suor Barbara 2	☐ Suor Barbara 1		
ETÀ DELL'OSPITE	.....anni		
SESSO	☐ maschio	☐ femmina	
VIVE NELLA RESIDENZA DA:			
☐ meno di 6 mesi	☐ da 6 mesi a 2 anni	☐ più di 2 anni	☐ più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO			
☐ Ospite	☐ Ospite con familiare	☐ Familiare	☐ Ufficio formazione

	molto	abbastanza	poco	molto poco
1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?				
• carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	☐	☐	☐	☐
• orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni	☐	☐	☐	☐
2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
• ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	☐	☐	☐	☐
• camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	☐	☐	☐	☐
3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA ALL'IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
• cura dedicata all'igiene personale	☐	☐	☐	☐
• l'abbigliamento personale è adeguato alla temperatura della camera?	☐	☐	☐	☐
• pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	☐	☐	☐	☐
• l'abbigliamento personale è adeguato alla temperatura degli ambienti comuni?	☐	☐	☐	☐
4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
• qualità dei pasti	☐	☐	☐	☐
• quantità dei pasti	☐	☐	☐	☐
• varietà nel menu	☐	☐	☐	☐
• possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	☐	☐	☐	☐

	molto	abbastanza	poco	molto poco
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?				
• lavaggio dei capi	☐	☐	☐	☐
• stiratura dei capi	☐	☐	☐	☐
• tempi di riconsegna dei capi	☐	☐	☐	☐
6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
• orari di apertura alle visite	☐	☐	☐	☐
• orari pasti	☐	☐	☐	☐
• orari sonno/veglia	☐	☐	☐	☐
7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
• personale ausiliario	☐	☐	☐	☐
• infermieri	☐	☐	☐	☐
• personale medico	☐	☐	☐	☐
• fisioterapisti	☐	☐	☐	☐
• animatori	☐	☐	☐	☐
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGETTO INDIVIDUALE E NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE?	☐	☐	☐	☐
9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE?	☐	☐	☐	☐
10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA	☐	☐	☐	☐
11. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?	☐	☐	☐	☐
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	☺ sereno		☹ malinconico	

	molto	abbastanza	poco	molto poco
13. RAPPORTO CON ALTRI OSPITI E CON IL PERSONALE				
• è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	☐	☐	☐	☐
• è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	☐	☐	☐	☐
• percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	☐	☐	☐	☐

Note: le chiediamo di utilizzare questo spazio per eventuali integrazioni alle risposte date finora (per esempio se ad una domanda ha risposto "poco" può specificarne le motivazioni)

Questo spazio, invece, è dedicato ad eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario

Grazie della collaborazione ☺

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.**

EMERGENZA COVID

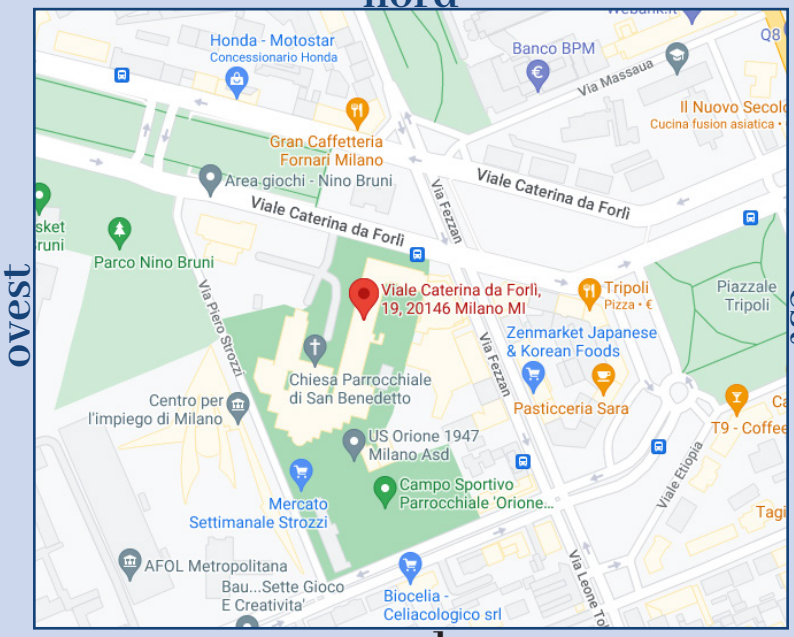
Le persone anziane e le persone gravemente disabili costituiscono la fascia della popolazione più vulnerabile al COVID. A tutela della salute dei nostri Ospiti, abbiamo sviluppato apposite linee guida.

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.

nord



ovest

est

sud

Realizzazione grafica e stampa a cura di Editrice Velar – www.velar.it