



OPERA DON ORIONE  
S A N R E M O

**PICCOLO COTTOLENGO**

**Via Galileo Galilei, 713**

**CARTA DEI SERVIZI**

**Revisione 10/2017**

## **BENVENUTO!**

Un cordiale benvenuto agli amici ospiti della grande famiglia di don Orione.

Difficilmente noi potremo sostituire la vostra famiglia di provenienza, ma vogliamo essere vicini ad ognuno di voi in letizia, condividendo le gioie, i dolori e le attività di ogni giorno.

A questo impegno ci anima la convinzione che le stagioni di Dio non conoscono tramonti, ma tutte sono ugualmente ricche di frutti. Anzi, se c'è da fare una preferenza, Dio mostra una predilezione per le persone più fragili per operare cose grandi secondo il suo metro, perché sia noto a tutti che a condurre la storia è Lui.

La vita del Piccolo Cottolengo porta l'impronta del nostro fondatore don Luigi Orione, il quale diceva: "I piccoli, i poveri, i vecchi, gli afflitti, gli orfani, i malati sono il mio sogno, il canto di Dio che da anni mi passa nell'anima, nella mente, mi gira tutto d'intorno e mi ferisce il cuore e mi fa vivere e morire d'un fuoco ardentissimo".

## **PRESENTAZIONE**

Cos'è la Carta dei Servizi del Piccolo Cottolengo Don Orione di Sanremo?

E' il documento che, rivolgendosi a chi fruisce dei nostri servizi, stabilisce le modalità di erogazione dei servizi e descrive le procedure per la tutela dell'ospite.

La Carta dei Servizi non è un testo definito una volta per tutte, ma è un progetto in divenire che si ispira ad un principio basilare: imparare dall'esperienza e dagli errori per migliorare continuamente il servizio. Lo scopo è, da un lato, quello di offrire prestazioni di qualità sempre migliore dall'altro, quello di far partecipi gli utenti dell'attività dell'Istituto, tutelandoli da eventuali disfunzioni e malintesi.

Questa edizione della Carta dei Servizi del Piccolo Cottolengo Don Orione di Sanremo è stata redatta dopo molti anni di esperienza e al termine di un periodo di ridefinizione e diversificazione dei servizi all'interno dell'Istituto.

### **Chi era don Luigi Orione ?**

Don Luigi Orione nacque a Pontecurone (AL) il 23 giugno 1872. Divenuto sacerdote, dedicò la sua vita a lavorare per venire incontro ai bisogni delle classi più umili. Si circondò di persone che dividevano i suoi stessi ideali e svolse la sua attività caritativa in forme molto diversificate, secondo le necessità che via via emergevano. Si prodigò per gli orfani, per i poveri, per le popolazioni terremotate.

Aprì le porte della sua carità ai malati mentali, ai disadattati, a quanti non potevano dare altra garanzia che la sofferenza. Mons. Daffra, vescovo di Ventimiglia, che fu suo rettore nel seminario di Tortona, chiamò don Orione a Sanremo nel 1899 perché aprisse un convitto per i ragazzi che dall'entroterra venivano a frequentare le scuole in città. Sempre nella nostra città, Don Orione aprì anche il noviziato della sua incipiente congregazione e una casa di accoglienza nella villa S. Clotilde in C.so Cavallotti.

Proprio in quella villa morì il 12 marzo 1940. Qualche anno dopo i suoi religiosi aprirono l'attuale sede del Piccolo Cottolengo. Il 16 maggio 2004 papa Giovanni Paolo II proclamò don Orione Santo, indicandolo come "lo stratega della Carità"

I legami tra Sanremo e don Orione sono tali e tanti da infondere in noi e nei nostri ospiti la fiducia nella sua speciale predilezione.

## **Il Cottolengo**

In una società dove ci si affanna pur di raggiungere qualsiasi tipo di primato, la parola “Cottolengo” può suscitare del compatimento. Noi invece, in quanto cristiani, sappiamo l'importanza di una simile Casa e ne siamo fieri. San Giuseppe Benedetto

Cottolengo era un sacerdote torinese che aveva lasciato la sua tranquilla vita di canonico per dedicarsi al prossimo più sofferente, emarginato, ributtante, motivato dalla profonda consapevolezza che in ogni essere umano, nessuno escluso, c'è l'impronta di Dio.

Una risposta d'amore alle tante forme di fragilità. L'esperienza insegna che basta poco per ridurre l'autonomia di un uomo e costringerlo a dipendere totalmente dagli altri: un incidente, un ictus, una malattia improvvisa. Questo deve far riflettere.

Un giorno Gesù, anticipando quello che sarà il giudizio sul nostro operato, disse che la verifica riguarderà : “avevo fame e mi hai dato da mangiare, avevo sete e mi hai dato da bere, ero nudo e mi hai coperto, ero pellegrino e mi hai accolto, ero infermo e mi hai visitato, ero in carcere e sei venuto a trovarmi”. Poteva continuare: “ ero anziano, non ero più buono a niente, mi sentivo un peso per tutti e tu mi hai voluto bene e protetto”.

In un passo della sua lettera San Pietro afferma: “l'amore copre la moltitudine dei peccati”. Ecco perché una Casa come il Piccolo Cottolengo vale di più di qualsiasi primato sociale, perché nella logica cristiana è l'amore ad avere il primo posto.

## **Il Piccolo Cottolengo Sanremese**

Re Carlo Alberto, stando a Sanremo nel 1836 in occasione di un suo viaggio a Nizza, mosso a pietà nel vedere numerosi lebbrosi senza alcun aiuto, lasciò una cospicua somma per l'erezione di un lebbrosario. Questo fu eretto aggiungendo un'ala al vecchio ospedale esistente presso il Santuario della Madonna della Costa.

Essendo tale struttura diventata insufficiente, nel 1858 re Vittorio Emanuele II la allargò dandola poi in gestione all'Ordine Mauriziano. Quando l'ospedale fu trasferito nell'attuale sede, nel 1936, l'immobile rimase inutilizzato per diverso tempo finché l'Opera di don Orione lo acquistò nel 1942 per adibirlo come Piccolo Cottolengo.

## **Le finalità dell'Opera don Orione**

L'istituto Piccolo Cottolengo di Sanremo fa parte della Congregazione orionina, presente in 30 Paesi del mondo con più di 1000 tra sacerdoti e religiosi e più di 700 suore con centinaia di opere e fondazioni.

Il fine principale dell'Opera don Orione è quello di essere a servizio della persona, per aiutarla a conseguire uno sviluppo integrale, attraverso l'accoglienza, l'assistenza, l'educazione e la cura in particolare agli ultimi.

L'Opera non si propone solo di essere una risposta ai bisogni del territorio, ma essere la proposta di un modello di vita improntato al carisma del fondatore. “Il Piccolo Cottolengo – scriveva don Orione – sarà un faro gigantesco che spanderà la sua luce e il suo calore di carità spirituale e corporale”.

## CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

L'Istituto don Orione sorge sulla più bella e storica collina di Sanremo, ai piedi della Madonna della Costa, di fronte ai giardini Regina Elena e la vecchia città della Pigna che declina verso il mare, raggiungibile in dieci minuti di cammino dal centro. A sinistra, lo sguardo si posa su Porto Sole fino a raggiungere Capo Verde, e a destra si spinge verso Capo Nero e la Francia.

La struttura ha subito negli ultimi anni un totale rifacimento che ne ha ampliato il volume e trasformato gli interni. Questo si era reso necessario per adeguare il vecchio edificio alle normative vigenti e permettere un'assistenza che fosse più idonea anche nelle forme. Ora il nostro Istituto si presenta accogliente, moderno, funzionale.

Il Piccolo Cottolengo si dispone in quattro corpi distinti e comunicanti.

Il **Primo** che si incontra entrando è il Settore A, la parte più antica e monumentale. All'ingresso si trovano: il Front Office, l'economato, al piano superiore la Direzione e l'ufficio personale e poi saloni per le attività e il tempo libero, una zona bar, un chiostro artistico al cui centro svetta l'araucaria piantata nel 1910 dal medico Semeria, visibile da tutta Sanremo.

Ai piani superiori vi sono 2 reparti di degenza,: il reparto "don Matricardi Carlo e il reparto "don Ghiglione Severino"

Il **Secondo** è il settore B, inaugurato nel 2004 e in parte ristrutturato e ampliato nel 2015, suddiviso in tre reparti: "Don Domenico Repiccioli", "suor Garofalo Antonia" e "Giovanni Paolo II".

Il **Terzo** è il Settore C, funzionante dal 2000, è chiamato corpo di collegamento. Qui sono ubicati il teatro, la sala di fisioterapia, la chiesa, la sala del commiato e il garage, i magazzini, la cucina. Alla sua sommità si apre un ampio terrazzo con giardino e splendido panorama. Vi è anche il reparto: "don Sonaglia Delfino"

Il **Quarto** è il Settore D, la zona della lavanderia.

Le camere, tutte dotate di bagno interno, possono essere da uno, due, tre, quattro posti letto a seconda delle esigenze. Le camere singole sono tutte dotate di televisore. .

La Casa si snoda su più piani, collegati da quattro rampe di scale, quattro montalettighe e due ascensori.

I 204 posti letto della nostra struttura sono così organizzati:

<b>Modulo assistenziale</b>	<b>Nome reparto</b>	<b>Posti letto</b>
RSA POST ACUTI	Don Matricardi	20
RSA MANTENIMENTO	Don Ghiglione	47
	Giovanni Paolo II	48
	Don Sonaglia Repiccioli	8
	Don Matricardi	10
RSA DISABILI	Don Sonaglia Repiccioli	20
Residenza Protetta	Suor Antonia	43
Dopo di noi	Buoni Figli	8
<b>Totale posti struttura</b>		<b>204</b>

I pazienti convenzionati con SSN sono così suddivisi:

- RSA post acuti 20 posti, 41 posti di lungodegenza distribuiti nei Reparti di RSA di mantenimento e nel Reparto RP secondo le graduatorie ASL,
- 8 posti come Struttura residenziale socio-riabilitativa- modulo Dopo di Noi (Buoni Figli),
- 20 posti RSA disabili.

I criteri di eleggibilità dei ricoveri nei citati moduli assistenziali sono definiti dalla DGR 941/12 come nel seguito riportati:

- Rsa post acuti: anziani non autosufficienti con riduzione della funzione fisica, deficit cognitivi e/o comportamentali, polipatologie e patologie oncologiche non richiedenti cure di tipo ospedaliero o cure erogate dall'hospice.
- RSA di mantenimento: anziani con esiti cronicizzati da polipatologie e da deficit cognitivi. Punteggio AGED maggiore di 16
- RSA disabili: persone di qualsiasi età con disabilità fisiche, psichiche, sensoriali.
- Residenza protetta: anziani con esiti cronicizzati di patologie senili. Punteggio AGED da 10 a 16.

## **POLITICA AZIENDALE**

La Residenza Piccolo Cottolengo Don Orione ha sintetizzato nella sua Mission i principi a cui si ispira in un'ottica di qualità della vita, fornendo tutti gli strumenti necessari al recupero e al mantenimento delle autonomie e capacità residue e, laddove possibile, il sostegno morale e materiale di cui ciascuna persona necessita nei momenti di accompagnamento.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

### **Missione**

Garantire ricovero ed assistenza a persone anziane e disabili in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale, stimolandone ove possibile il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità e del territorio, favorendo il mantenimento dei contatti con l'ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

### **Visione**

Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;

- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente in un'ottica di multi professionalità;

- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali e la piena soddisfazione dei servizi ricevuti.

### **Valori aziendali**

La centralità dell'ospite: ascoltare con attenzione le esigenze ed i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie e fornire la risposta più adeguata possibile.

La multi professionalità: ogni figura professionale concorre con le altre a conseguire gli obiettivi stabiliti quale logica conseguenza della multidimensionalità della persona in stato di bisogno.

Il lavoro per obiettivi: consiste nell'analisi dei bisogni, nella definizione delle risposte possibili e nella programmazione e realizzazione di azioni verificabili nella loro capacità di soddisfare tali bisogni. A tal fine ogni ospite è inserito in un progetto assistenziale/riabilitativo individuale sottoposto a verifica periodica dell'equipe multi professionale.

Il prendersi cura degli operatori: la Direzione promuove un ambiente di lavoro dove ciascun collaboratore possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la propria crescita professionale.

Apertura al territorio: la Direzione favorisce l'inserimento della struttura nel territorio attraverso la collaborazione con i servizi sociali del Comune, l'informazione e la comunicazione con la comunità, l'organizzazione e la partecipazione di incontri culturali ricreativi e la cura dei rapporti con le Associazioni di volontariato locali.

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **Direzione**

La Direzione è affidata ai sacerdoti dell'Opera don Orione: il Direttore e la comunità dei religiosi hanno la responsabilità di garantire che l'Opera conservi lo stile indicato dal carisma di don Orione. Essi:

- Coordinano l'integrazione e la funzionalità delle attività dell'Istituto e verificano la qualità del servizio erogato.
- Promuovono la presenza dell'istituto nel territorio.
- Organizzano iniziative di formazione permanente e di aggiornamento sui temi inerenti il mondo dell'anziano e della disabilità.
- Si occupano della gestione del personale, del rapporto con le famiglie degli ospiti.
- Curano gli aspetti dell'assistenza religiosa.

### **Equipe di gestione**

All'equipe di gestione competono le problematiche generali della Casa.

E' composta da **12** membri: Direttore Religioso, Direttore Sanitario, Direttore Amministrativo, 1 Medico di reparto, 2 Coordinatrici sanitarie/assistenziali, 2 Assistenti Sociali, Responsabile del personale, Referente Fisioterapisti, 1 Referente IP, 1 Referente Educatori, 1 Referente OSS.

Si riunisce a cadenza mensile (10 riunioni annuali). L'Ordine del Giorno viene predisposto dal Direttore con le proposte pervenute da tutti. Ogni riunione inizia sempre con un momento di formazione

### **Personale Medico**

L'assistenza medica è garantita da personale Medico (Medici della struttura, tutti in possesso del master in geriatria), durante le ore diurne dei giorni feriali .

Durante le ore notturne e i giorni festivi l'assistenza medica è garantita dalla reperibilità dei medici interna, dal Servizio dell' emergenza territoriale (Medico della continuità assistenziale e medico di 112).

Tre medici si alternano per coprire il servizio giornaliero. E, a questi si aggiungono altri specialisti per offrire, secondo la loro specializzazione, un servizio più completo. In particolare il fisiatra, la psicologa, e la logopedista .

Non bisogna dimenticare che, ordinariamente, solo per pazienti non accreditati, i medici di famiglia continuano a essere i primi responsabili della salute degli ospiti e sono tenuti a visitare, prescrivere farmaci o visite specialistiche. All'occorrenza altri specialisti possono essere chiamati ad effettuare consulenze.

### **Personale infermieristico e referenti**

L'assistenza infermieristica è garantita continuativamente nelle 24 ore. In ogni reparto un infermiere referente sarà figura di riferimento per l'organizzazione infermieristica e per le relazioni con la famiglia.

### **Personale assistenziale e referenti**

Il personale presente al piano, a disposizione degli ospiti 24 ore su 24, è composto da O.S.S. (Operatori Socio Sanitari). In ogni reparto un operatore referente sarà figura di riferimento per l'organizzazione del lavoro e per le relazioni con la famiglia.

### **Coordinatori Infermieristici**

Due coordinatori dividono il lavoro del coordinamento sanitario :

Il Coordinatore sanitario dei processi si occupa e garantisce la corretta applicazione e svolgimento dei processi sanitari secondo i protocolli interni.

Il Coordinatore delle risorse umane si occupa dell' elaborazione della turnistica e della gestione del personale .

### **Riabilitazione**

Sette fisioterapisti gestiscono la riabilitazione in orario mattutino e pomeridiano.

### **Settore educativo**

Tre operatori del settore educativo, educatori ed animatori, si occupano dei progetti individualizzati e dell'organizzazione delle attività comunitarie.

## **Ufficio del personale**

Si occupa delle presenze del personale e dei dati per l'elaborazione di contributi e paghi, di rapporti con il consulente del lavoro.

## **Ufficio economato**

Si occupa di contabilità e bilancio. Acquisti, relazioni con i fornitori, rapporti con gli enti pubblici.

## **L'assistente sociale**

L'assistente sociale cura gli adempimenti burocratici relativi all'ingresso dello struttura, collabora con l'Ufficio economato per le rette e mantiene rapporti con le famiglie. Affianca l'ospite e i suoi familiari in tutte le pratiche, sociali e sociosanitarie, durante il periodo di permanenza in Istituto.

Per gli ospiti dell'RSA di I Livello (Post Acuti), dopo una valutazione iniziale, attiva la rete dei servizi territoriali per organizzare il ritorno della persona presso il proprio domicilio. Ove ciò non fosse possibile, si occupa del ricovero definitivo.

## **Servizi generali**

I servizi di cucina, lavanderia, guardaroba, pulizia degli ambienti sono esternalizzati e vengono gestiti da aziende esterne con personale specializzato

## **Volontariato**

Presso l'Istituto è attivo un gruppo di volontariato, "L'Associazione Volontari dell'Opera don Orione di Sanremo" (O.N.L.U.S.), che, ispirandosi agli ideali di don Orione, assicura agli ospiti e ai loro familiari una presenza amichevole e quotidiana partecipando attivamente alle iniziative interne di animazione con un'attenzione particolare a coloro che non hanno più l'affetto dei familiari .

## **Servizio Civile**

Dal 2007 l'Opera è sede accreditata dal Ministero per n. 2 posti di Servizio Civile Nazionale, rivolto a giovani dai 18 ai 28 anni che desiderino destinare un anno della loro vita ad essere d'aiuto nel nostro Istituto.

## **Don Orione 2.1**

Dal 2014 è iniziato un processo di modernizzazione gestionale che coinvolge sia l'apparato amministrativo/contabile che sanitario.

Questo processo ha molteplici, importanti obiettivi:

- Il desiderio di rimanere "alla testa dei tempi "informatizzando la cartella clinica, diminuendo il consumo di carta e rendendo le informazioni facilmente accessibili, trasparenti e chiare. Questo è stato possibile attraverso il sistema Software1;
- Garantire una buona assistenza sanitaria all'ospite grazie a materiali e macchinari all'avanguardia;
- Migliorare in modo continuativo un controllo di gestione attraverso una contabilità generale analitica sempre più dettagliata e precisa.



Massimizzando i profitti e minimizzando i costi cerchiamo di continuare ad essere una risorsa sociale sul territorio, assorbendo le carenze dovute alla crisi.

In una realtà multimediale abbiamo creato un sito Internet attraverso cui le famiglie possono conoscerci e prendere contatto con noi.

In un'ottica di continuo miglioramento la nostra struttura somministra periodicamente il Questionario di gradimento per raccogliere le percezioni sulla qualità del servizio offerto nella struttura da parte degli ospiti e parenti.

## **MODALITA' DI INGRESSO**

Gli ingressi degli ospiti che vanno ad occupare i posti letto accreditati sono stabiliti dalla A.S.L. 1 Imperiese.

L'accoglienza del nuovo ospite comincia con la richiesta di ammissione da parte dell'anziano o più spesso dei suoi familiari.

Le informazioni preliminari vengono fornite dal Front Office che consegna la brochure informativa e la Scheda Sanitaria che deve essere compilata dal medico di famiglia. Durante questo primo contatto la famiglia potrà visitare la struttura, vedere come sono organizzati gli spazi comuni, le camere la palestra e i terrazzi.

La domanda di tipo privato deve essere presentata presso l'ufficio dell'Assistente Sociale della nostra struttura, durante un colloquio privato in cui la famiglia potrà esprimere le sue esigenze e i suoi dubbi e conoscere i servizi offerti dalla struttura.

La scheda sanitaria ha lo scopo di apprendere la storia clinica della persona e permettere all'equipe della struttura di individuare una giusta collocazione. Se la persona è già in possesso di un Verbale di

Invalidità è bene allegarlo alla Scheda stessa. Per avere un quadro completo della situazione sanitaria si richiedono anche gli esami clinici di routine recenti riportati nella scheda d'ingresso.

Quando la famiglia riconsegna la domanda corredata da Scheda Sanitaria, gli esiti degli esami clinici, fotocopia del Documento di Identità, del Codice Fiscale, del Libretto Sanitaria e dell'eventuale Verbale di Invalidità, l'iter di richiesta si considera concluso.

L'equipe sociosanitaria, formata dal Direttore Sanitario o il Medico della struttura e dall'Assistente Sociale, si riunisce una volta alla settimana e valuta le domande che sono state presentate; verificato lo stato clinico di ciascuno e la capacità della struttura di prendersene adeguatamente carico, si stabilisce la retta e si individua la collocazione all'interno dei reparti secondo i criteri di assistenza più opportuni. Nel caso l'equipe lo richieda, si organizzerà una visita domiciliare di pre-ricovero allo scopo di conoscere la persona all'interno del suo ambiente di vita.

Qualora non vi fossero, al momento della valutazione, posti disponibili, la domanda è inserita in una graduatoria che tiene conto della data di presentazione della richiesta e della situazione socio-sanitaria della persona. Nel caso di particolare emergenza sociale o sanitaria, l'equipe propone alla Direzione un inserimento d'urgenza.

L'Assistente Sociale contatta la famiglia, propone la retta e se la famiglia è favorevole fissa la data e l'orario per l'ingresso. Di regola gli ingressi vengono concordati per essere organizzati dal lunedì al venerdì.

## **Accoglienza nel reparto**

Il giorno dell'ingresso l'ospite e i suoi accompagnatori vengono accolti all'entrata dagli operatori del Front office, quindi la famiglia viene accompagnata al reparto, dove l'infermiere referente mostrerà la camera che è stata assegnata, le zone comuni e faciliterà la presentazione delle altre persone presenti

sul piano. Ai familiari viene consegnato un piccolo promemoria che indica la sistemazione del parente e i referenti delle diverse professioni (Infermiere, OSS, Fisioterapista, Animatore

Copie della Carta dei Servizi sono a disposizione di ospiti e parenti al desk del Front Office e sul sito internet.

L'infermiere compila la cartella infermieristica raccogliendo tutte le informazioni direttamente dal nuovo ospite o dai suoi familiari e assiste l'OSS nella compilazione della modulistica assistenziale su PC (cartella Web). Il Medico della struttura visita il nuovo ospite, compila la cartella clinica e imposta le terapie.

Al momento dell'ingresso viene stilato il Pai Temporaneo e due mesi dall'ingresso verrà redatto il Pai definitivo denominato "Progetto di vita" che contiene tutte le informazioni sociali e sanitarie relative alla persona .

Il giorno dell'ingresso la famiglia e l'assistente sociale firmano il contratto di ospitalità.

## **Retta**

La retta è costituita da due componenti: quota alberghiera e quota sanitaria. La quota alberghiera comprende i costi del vitto, dell'alloggio e della pulizia degli ambienti. La quota sanitaria copre le spese per il servizio medico, sanitario infermieristico, farmaceutico. La retta varia a seconda delle necessità individuali di assistenza sanitaria.

Chi decidesse di uscire dalla struttura deve dare un preavviso di 15 giorni; qualora non sia rispettata questa tempistica, dovrà essere pagato l'equivalente di 15 giorni di retta.

La retta va versata anche per i giorni non usufruiti (es. in caso di ricoveri, uscite in famiglia...).

## **SERVIZI OFFERTI**

La nostra struttura dopo l'accreditamento istituzionale ottenuto (dicembre 2013) ha continuato il suo percorso di evoluzione ampliando il concetto di cura in senso stretto e puntando lo sguardo sulla qualità di vita dell'ospite all'interno della struttura. Questo processo ha richiesto l'innovazione dei sistemi operativi e una formazione continua del personale.

### **Assistenza ai disabili**

Da sempre Don Orione avuto un'attenzione particolare per le persone disabili. Il Don Orione di Sanremo ha un reparto storico denominato "Buoni Figli" che ospita 8 persone con disabilità lievi.

Nel 2015, accogliendo le sollecitazioni provenienti dal territorio, sono stati fatti lavori di ristrutturazione e ampliamento che hanno portato alla creazione del reparto "Don Domenico Repiccioli". Si tratta di un reparto dedicato alle persone disabili con necessità assistenziali complesse.

Il disabile è coinvolto, compatibilmente alla sua condizione, alla stesura del suo progetto individualizzato, denominato " Progetto di vita" . Le figure di riferimento sono soprattutto l'educatore lo psicologo che

affiancano l'ospite nelle sue attività quotidiane.

### **Assistenza agli anziani**

In una società sempre più longeva è indispensabile che la Residenza Sanitaria diventi un modello abitativo per gli anziani sempre più soli e non autosufficienti, gestiti secondo il concetto della multidisciplinarietà.

Don Orione si pone quotidianamente come obiettivo fornire assistenza sanitaria di alta qualità in un clima familiare ed economicamente sostenibile.

### **Assistenza medica**

L'assistenza sanitaria in Istituto è garantita da tre medici, uno dei quali è il Responsabile Sanitario.

Con l'ausilio del personale paramedico, essi provvedono a:

- curare la tenuta e l'aggiornamento della cartella sanitaria
- adottare ed applicare misure igienico-sanitarie a tutela della salute psicofisica

degli ospiti

- adottare misure igienico-profilattiche nei confronti della comunità
- vigilare sulla corretta tenuta e la somministrazione dei farmaci
- segnalare ai medici di famiglia che afferiscono quotidianamente alla struttura i casi clinici di rilievo
- gestire le urgenze sanitarie
- mantenere i contatti con i presidi ospedalieri in caso di ricovero
- informare i pazienti sul loro stato di salute
- mantenere i rapporti con i familiari, in ottemperanza alle leggi sulla privacy
- proporre alla Direzione eventuali migliorie da apportare nel settore sanitario.

E' importante che non sia assunta alcuna medicina all'insaputa del medico responsabile, in quanto potrebbe essere controindicata rispetto alle cure messe in atto in Istituto. E' doveroso segnalare al medico responsabile i farmaci assunti prima del ricovero, perché egli possa valutare la situazione. E' inoltre apprezzabile che vengano fornite tutte le informazioni che possono essere utili, anche relativamente ad eventuali comportamenti a rischio, con garanzia di totale riservatezza.

L'ospite ha diritto di essere informato sulle proprie condizioni di salute, sulla diagnosi, anche se provvisoria, e sulla prognosi in termini semplici e comprensibili.

Il personale medico è disponibile ad incontrare l'ospite e i suoi familiari per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento (giorni e orari saranno indicati in ogni infermeria).

Nel caso sia necessario eseguire esami diagnostici o visite specialistiche al di fuori del reparto di degenza o dell'Istituto, il personale di assistenza provvederà ad accompagnare l'ospite, con le modalità più idonee, eventualmente con la collaborazione dei parenti.

## **Assistenza infermieristica**

Gli infermieri presenti in Istituto mantengono rapporti costanti con il personale medico e riferiscono ad esso sullo stato di salute di ciascun ospite.

In particolare, il personale infermieristico provvede a:

- somministrare i farmaci così come da prescrizione medica: terapia orale, iniettiva, infusiva, eseguire prelievi, cateterizzazioni, medicazioni varie
- monitorare parametri fisiologici (secondo le pianificazioni prestabilite)
- controllare e somministrare diete alimentari intervenendo nell'ausilio all'alimentazione
- gestire e trattare piaghe da decubito (secondo il Protocollo interno)
- gestire le emergenze con e senza presenza medica (secondo il Protocollo interno e secondo le Linee guida del IRC)
- annotare quotidianamente i dati sulle cartelle sanitarie individuali
- raccogliere ed inviare al laboratorio il materiale per le ricerche diagnostiche
- verificare l'adeguatezza dei locali circa pulizia, ventilazione, illuminazione e riscaldamento
- tutte le altre mansioni previste dalla normativa vigente.

## **Assistenza socio-sanitaria alla persona**

I servizi di assistenza, erogati nelle 24 ore, possono essere così riassunti:

- Igiene personale: aiuto quotidiano e sistematico per l'igiene del corpo, cambio dei prodotti monouso per incontinenti, rasatura della barba, taglio delle unghie.
- Assistenza motoria: stimolazione ad attivare comportamenti autonomi durante le varie operazioni della giornata (alzata dal letto, sistemazione a letto, vestizione e svestizione, alimentazione, deambulazione), sorveglianza agli ospiti disorientati ed itineranti.
- Alimentazione: distribuzione dei pasti con la supervisione dell'Infermiere Professionale alla luce delle prescrizioni del medico, somministrazione a quanti non siano in grado di farlo autonomamente.
- Rifacimento o cambio del letto.
- Compilazione della cartella assistenziale individuale di ciascun ospite.

## **Assistenza riabilitativa**

La riabilitazione ha come fine il recupero delle abilità perse o compromesse, siano esse di tipo neurologico, ortopedico o semplicemente attività quotidiane di igiene personale.

Nel caso di pazienti anziani, il progetto riabilitativo si estende anche al mantenimento delle funzioni residue, per prevenire l'aggravamento della disabilità, e all'acquisizione di nuove strategie per aumentare e/o migliorare il grado di autosufficienza.

L'intervento del Fisioterapista non è quindi solo limitato alla riabilitazione fisiochinesiterapica attiva e/o passiva (fisioterapia ortopedica, neurologica, respiratoria e vescicale), ma comprende anche la rieducazione neuro-motoria, la chinesiterapia muscolo-articolare e la massoterapia.

Tutti gli ospiti hanno una cartella riabilitativa che viene regolarmente aggiornata dai Fisioterapisti della struttura.

Ecco le principali prestazioni erogate nel nostro Istituto:

- Fisiochinesiterapia per persone colpite da patologie neurologiche
- Fisiochinesiterapia per persone colpite da paraplegia e tetraplegia, praticata con il controllo medico
- Deambulazione con o senza ausili (carrelli, bastoni, parallele)
- Recupero della capacità di salire e scendere le scale
- Ginnastica attiva e passiva
- Terapia con utilizzo dei elettromedicali (TENS, Ionoforesi, Radar, Kinetec )
- Massaggi manuali con oli vari
- Esecuzioni ordinarie ed urgenti a seconda delle esigenze sanitarie degli ospiti

In particolare, vengono svolti:

- Esercizi per mantenere e/o migliorare la mobilità articolare
- Esercizi per il rinforzo muscolare
- Esercizi per aumentare la resistenza
- Esercizi per la coordinazione motoria e oculo-motoria
- Esercizi per migliorare la capacità propriocettive
- Esercizi per il mantenimento e/o miglioramento del tono muscolare
- Esercizi per il miglioramento delle capacità manuali e bimanuali e di manipolazione

## **Animazione**

Le attività di animazione si propongono di ottenere nell'ospite i seguenti obiettivi:

- Il miglioramento e/o il mantenimento di un adeguato livello di autonomia e lucidità
- La riduzione dello stato di isolamento e della percezione soggettiva di abbandono
- Il miglioramento del tono dell'umore e delle capacità attentive
- Il rinforzo sistematico delle capacità cognitive ed amnesiche
- La sollecitazione della comunicazione verbale ed non verbale

Ogni educatore/animatore predispose un progetto educativo globale che attiene ai reparti di competenza, e pianifica gli interventi educativi attraverso l'uso di P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato) e di P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato), chiamato " Progetto di vita ", basato sui domini e in accordo con le altre figure professionali.

Le attività proposte possono essere così schematizzate:

- Attività neuro-cognitive: attività di orientamento alla realtà, particolarmente indicate per coloro che presentano deficit cognitivi, ai fini di rallentare il decadimento, potenziare le abilità ancora presenti e tenere sotto controllo ansie e depressioni ( sedute di R.O.T. formale , giochi collettivi di stimolazione della memoria e dell'equilibrio posturale, gruppi culturali).
- Attività occupazionali: attività mirate al recupero e al mantenimento delle autonomie residue, per una migliore qualità di vita, nel rispetto e nella valorizzazione degli interessi personali (Progetto Biblioteca interna, Progetto Nonna in accordo con le scuole materne, Garden Therapy, giochi da tavola gestiti in autonomia).
- Attività espressive: attività volte a sviluppare le abilità creative, percettive e afferenti la manualità e la percezione sensoriale del proprio corpo, e che esercitino la coordinazione oculo-manuale ( Atelier di Mosaico, Laboratorio Terracotta, Terapia del Colore con acquarello, laboratori a tema – decorazioni natalizie e pasquali, etc.).
- Attività ricreative: attività che stimolano l'incremento delle capacità relazionali, di ascolto e di empatia, che favoriscono la socializzazione, il dialogo e la cooperazione, e rivalutano l'aspetto ludico della vita (proiezione di film a scelta dell'utente, approfondimenti culturali, esibizioni teatrali e musicali, uscite sul territorio, feste a tema, tombola, cruciverba, Festival della Mente).
- Eventi annuali: oltre all'attività quotidiana prevista dai progetti educativi, si propone una ricca programmazione di eventi annuali, in occasione di: Festa della befana, Festa del malato, Carnevale, Festa della donna, Anniversario della morte di Don Orione, Festa del papà, Celebrazioni pasquali, Festa della mamma, Festa del gelato, Festa della pizza, Castagnata, Festa della salsiccia, Celebrazioni natalizie e Festa dell'Ultimo dell'anno.

## **Assistenza sociale**

Le funzioni principali dell'Assistente Sociale sono:

- Il segretariato sociale che si connota come una funzione svolta nello spazio di “ricevimento del pubblico”, nei giorni ed orari prestabiliti, con l’obiettivo di offrire informazioni sulle caratteristiche dell’ente, sui requisiti e sulla procedura di accoglimento, modalità di accesso alla struttura e tipologia e caratteristiche dei servizi offerti.
- Analisi delle domande di ingresso.
- Gestione degli ingressi.
- Attività informativa inerente a pratiche: invalidità, indennità di accompagnamento, istituti di Amministratore di Sostegno, curatore e tutore;
- Attività di consulenza e sostegno psico-sociale agli ospiti e ai loro familiari, mediante progetti individualizzati d’intervento.
- Attività di collegamento, collaborazione con Enti, Servizi e strutture esterne alla struttura.

L’accoglienza in Casa di Riposo è un momento particolarmente delicato sia per il nuovo ospite, sia per i familiari. Esso rappresenta il distacco dal proprio domicilio ed un allontanamento dalle persone e dalle cose affettivamente importanti. L’anziano, compatibilmente e in relazione alle sue condizioni psico-fisiche, viene informato e deve essere consenziente. Il familiare assume un preciso impegno di solidarietà nei confronti del proprio congiunto che si traduce in una significativa presenza, vicinanza e sostegno. La presenza attiva dei familiari diviene indispensabile per raccogliere informazioni e prendere, conseguentemente, decisioni appropriate. La famiglia è coinvolta nell’attuazione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) predisposto per l’ospite.

## **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione comprende la colazione, il pranzo, la merenda e la cena. I pasti sono preparati all’interno dell’Istituto, nei locali adibiti ad uso cucina.

I menù sono equilibrati ed elaborati secondo la disponibilità stagionale. Consentono inoltre un’ampia scelta da parte degli ospiti. In caso di patologie dismetaboliche (diabete, insufficienza renale, etc.), vengono elaborate dal dietologo le diete speciali.

Nel caso in cui il medico reputi necessaria la permanenza a letto dell’ospite, i pasti vengono serviti in camera.

## **Igiene degli ambienti**

La lotta contro la trasmissione delle infezioni in una struttura residenziale per anziani e disabili deve avere come obiettivo la lotta contro lo sporco, in quanto particelle di sporcizia e polvere possono essere il supporto, la protezione e il mezzo di trasmissione di microrganismi. Tutte le superfici sono opportunamente trattate con interventi di pulizia e sanificazione per garantire la salvaguardia dello stato igienico e sanitario degli ambienti; il comfort ambientale dei degenti, dei visitatori e dei dipendenti; l’integrità estetica ed ambientale dei locali. La Sanificazione è gestita dalla ditta esterna e controllata sistematicamente dal Coordinatore Infermieristico.

### **Servizio di lavanderia, stileria e guardaroba**

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e personale e la sua restituzione dopo lavaggio ad acqua e stiratura: l'opportunità della sostituzione della biancheria sporca con quella pulita è valutata di volta in volta dal personale addetto all'assistenza, in base all'effettiva necessità determinata dall'osservanza delle norme igienico-sanitarie.

Al momento dell'ingresso degli indumenti del nuovo ospite, vengono lavati e microchippati per garantire la tracciatura degli stessi.

Per chi volesse, è possibile escludere il servizio di lavanderia, stileria e guardaroba fornito dall'Istituto e rivolgersi altrove, a proprie spese. Il servizio di guardaroba, oltre al riordino dei capi, fornisce, laddove necessario, anche il servizio di cucito.

### **Servizi di barbiere/parrucchiera**

Presso l'Istituto è attivo il servizio di barbiere/parrucchiera, i cui interventi vengono programmati dal responsabile di reparto che individua per tempo le peculiari esigenze di ciascun ospite. Il servizio è a pagamento.

### **Assistenza religiosa**

Al Piccolo Cottolengo si desidera dare a tutti un accompagnamento spirituale soprattutto attraverso i sacerdoti presenti nella struttura, considerata la delicata fase della vita che gli ospiti stanno vivendo. L'Istituto offre la possibilità di continuare serenamente il cammino spirituale della vita cristiana, nel rispetto delle scelte personali di ciascuno.

A tutti viene data la possibilità di partecipare ai principali momenti di preghiera comunitaria scanditi dall'anno liturgico, con le sue feste e ricorrenze; il tutto viene radiotrasmesso nei reparti. I sacerdoti sono disponibili per amministrare i Sacramenti della Riconciliazione e Unzione degli infermi.

Il giorno 12 di ogni mese si celebra una messa in ricordo della morte del fondatore san Luigi Orione, spesso seguita da incontri culturali ed approfondimenti teologici.

### **Servizio mortuario**

Nel caso di decesso dell'ospite, l'infermiere professionale o il personale religioso informa i parenti o i conoscenti di riferimento. Il medico della Struttura, MMG, Medico della Continuità assistenziale, medico del "112" o il medico necroscopo, constata il decesso e aggiorna la cartella sanitaria.

La salma viene in seguito trasportata nella camera mortuaria (Sala del commiato).

Se i familiari lo desiderano, la cerimonia funebre può essere svolta nella cappella dell'Istituto.



## **ALTRI SERVIZI**

### **Front Office**

Il personale di accoglienza, oltre a regolamentare gli ingressi e le uscite e a dare informazioni, controlla e interviene nel caso di uscite non autorizzate di ospiti disorientati. L'ingresso è dotato di un sistema anti-taccheggio che segnala la presenza dei malati cui è fatto divieto di uscire per motivi precauzionali. Durante le ore notturne, il servizio di vigilanza è assicurato dagli operatori di assistenza e dagli infermieri in turno, ma anche, in casi gravi, dal personale religioso che risiede nella struttura.

Ogni ospite può attivare il campanello d'allarme situato nel proprio posto letto per segnalare le proprie esigenze. Inoltre, presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno dalle ore 8 alle ore 20.

### **Punti di ristoro**

All'interno dell'Istituto è a disposizione dell'ospite una zona bar, provvista di distributori automatici di bevande calde, bevande fredde, gelati e merendine.

All'esterno dell'Istituto, nelle immediate vicinanze, si trovano un bar, un tabacchino e un'edicola.

### **Telefoni**

E' possibile fruire dei telefoni di reparto per rispondere alle chiamate dei parenti, i quali possono telefonare al responsabile di reparto per poter comunicare con il congiunto. E' ammesso l'uso di telefoni cellulari con modalità che non arrechino disturbo agli altri ospiti.

### **Posta**

La posta viene recapitata al Front Office e da qui smistata nei reparti. Per sveltire il servizio è bene indicare con esattezza il nome e cognome dell'ospite e, se possibile, il reparto di degenza.

### **Parcheggio**

L'Istituto dispone di un parcheggio limitato in corrispondenza dell'ingresso. Vi sono però numerosi posti auto a disposizione nella zona circostante l'Istituto.

### **Giornali/Televisione**

L'Istituto mette regolarmente a disposizione degli ospiti i quotidiani e riviste nella Salone del Pozzo. Nelle sale soggiorno dei reparti sono presenti televisori e videoregistratori. E' possibile portarsi il televisore in camera con attenzione a non disturbare i vicini. Le camere singole sono tutte dotate di televisione.

### **Biblioteche**

Negli ultimi tempi, grazie soprattutto ad amici e frequentatori dell'Istituto, si sono potute allestire tre fornite biblioteche a servizio degli ospiti, accessibili a tutti.

## I nostri Standard di qualità

La Direzione intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi e le strutture assistenziali, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiedono, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Questo nostro impegno di trasparenza nei confronti degli ospiti è chiaramente visibile ed interpretabile da alcune azioni che caratterizzano il modus operandi della Residenza che dispone di strumenti e dati che derivano dai report di controllo interno dei processi, che rappresentano supporti fondamentali che, offrendo feedback ed informazioni, ci consentono di verificare il livello di raggiungimento dei nostri obiettivi/standard e ci facilitano la strada per eventualmente modificare quanto eseguito per permettere il mantenimento degli standard di qualità.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli ospiti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

### Accoglienza ed inserimento

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale temporaneo all'ingresso
- Presentazione all'ospite, al momento dell'inserimento in struttura, di eventuali compagni di camera e delle figure di riferimento
- Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento.

### Dimissione

- Trasmissione della documentazione clinica dell'utente alla struttura ospedaliera, in caso di ricovero o trasferimento ad altro ente, a cura del personale medico infermieristico
- In caso di dimissione presso il domicilio, consegna di una copia della documentazione e formazione su eventuali metodologie di assistenza al paziente e lettera di dimissione per il MMG

### Servizi di assistenza alla persona

- Bagno completo assistito ogni 8 giorni, con compilazione della apposita documentazione
- Prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito: effettuazione delle manovre come previsto dal piano individuale scritto con compilazione della apposita documentazione
- Valutazione del rischio di insorgenza di piaghe da decubito LDD

### Servizi sanitari

#### Assistenza medica

- Visita medica programmata almeno una volta ogni 15 giorni, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute (RP/RSA mant.)

#### Assistenza infermieristica

- Controllo carrelli e presidi per urgenze ogni 7 giorni
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni

#### Assistenza Riabilitativa

- Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione

### Servizi di ristorazione

- Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione
- La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP

#### Servizi sociali e di animazione

- Festeggiamento dei compleanni degli ospiti
- Festeggiamenti e celebrazioni in occasioni delle festività

#### Informazioni agli ospiti ed ai familiari

- Presenza della Carta dei Servizi presso il locale ortineria
- Identificazione di ogni operatore attraverso apposito cartellino
- L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri

#### Miglioramento continuo dei servizi offerti

- Misurazione, attraverso un questionario di reparto, del grado di soddisfazione dei Clienti/committenti
- Elaborazione e stesura annuale di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio

### **Meccanismi di tutela degli ospiti e dei loro familiari**

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l' inserimento nella Struttura. Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Presso le infermerie dei Reparti o in portineria si può ritirare il Modulo "Gestione Reclamo", che è da compilare a cura di chi sporge il Reclamo. Il modulo compilato dovrebbe essere depositato nella urna dedicata a questo processo che si trova presso la Portineria della struttura. I Reclami saranno valutati dalla Coordinatrice dei processi .

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L' utente (e/o il familiare) inoltre può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore della Struttura
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, alla Coordinatrice Sanitaria
- inviando un fax firmato o una e-mail alla Segreteria

La Segreteria, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo, provvede a inoltrare la segnalazione alla Coordinatrice Sanitaria dei processi che avrà cura di dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Nei casi in cui, invece, il reclamo meriti maggior approfondimento, avvia un'indagine con i Referenti delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta scritta o verbale al cittadino/cliente entro 20 giorni.

In merito alla gestione dei reclami, con cadenza annuale la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

Allo stesso modo dei reclami, sono gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all'operato della Struttura, al

fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

### **Indagini sul grado di soddisfazione dei clienti.**

Con frequenza annuale, il Responsabile della Qualità analizza le risposte fornite ai questionari di gradimento, da parte degli clienti e/o dei committenti, e le sottopone all'attenzione della Direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui l'utente si ritiene meno soddisfatto e si provvede alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative.

I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti ospitati ed ai loro familiari.

### **DALLA PARTE DELL'OSPITE**

#### **Visite**

I familiari e gli amici possono visitare gli ospiti tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00.

Nel Reparto Don Matricardi ( 4° piano – Padiglione A) gli orari di visita sono i seguenti: la mattina dalle ore 10.30 alle ore 11.45, il pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 18.00.

E' importante che le visite non siano d'ostacolo alle attività del reparto e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti. E' possibile assistere i propri congiunti se non autosufficienti, concordando con il medico del reparto affinché si svolga con modalità compatibili con l'attività del reparto.

I visitatori sono tenuti ad uscire dalle camere quando richiesto dal personale per interventi specifici sugli ospiti.

I familiari e gli amici degli ospiti vengono di norma incoraggiati a partecipare alle iniziative di animazione e, in generale, a trascorrere i momenti più significativi della vita della Casa insieme agli ospiti.

#### **Privacy**

In sede di incontro e colloquio per la sottoscrizione del contratto di inserimento dell'Ospite in struttura è prevista l'informativa sull'uso dei dati personali.

#### **Permessi di uscita e responsabilità personale**

Gli ospiti dell'Istituto possono uscire liberamente dalla struttura, soli o accompagnati a seconda del loro grado di autonomia, a patto che avvisino il personale di reparto e comunichino l'orario previsto di rientro compilando l'apposito modulo. Ciò chiaramente non vale per gli ospiti disorientati. La Direzione non è responsabile di eventuali danni conseguenti all'esercizio delle responsabilità individuali dell'ospite, che avvengano all'interno o all'esterno della struttura.

## **Dimissioni/trasferimenti**

Ogni ospite ha il diritto di decidere la propria dimissione, rinunciando al suo posto letto, così come la Direzione si riserva il diritto di allontanare l'ospite che tenga una condotta non rispettosa delle regole della Casa e della vita comunitaria.

### **Richiesta copia della cartella clinica:**

Presso il Front Office è disponibile il modulo per richiedere copia della cartella sanitaria. Ecco deve essere compilato in ogni sua parte.

La copia verrà erogata entro trenta giorni dalla richiesta. Quando la copia sarà pronta la famiglia verrà richiamata per il ritiro. Il servizio è a pagamento.

## **Fumo**

E' assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, ad eccezione degli spazi esterni.

## **NOTIZIE UTILI**

### **COME RAGGIUNGERCI**

#### **Dalla Stazione ferroviaria di Sanremo:**

Uscendo dalla Stazione ferroviaria dirigersi a destra e, all'altezza di Rondò Garibaldi, seguire le indicazioni per il Santuario della Madonna della Costa. L'ingresso dell'Istituto è situato pochi metri prima.

#### **Dall'autostrada:**

Se provenienti da Imperia, uscire al casello di Arma di Taggia, percorrere tutta l'Aurelia Bis in direzione Sanremo fino alla fine (zona Borgo). Al primo stop girare a sinistra e poi seguire le indicazioni per San Romolo o Santuario della Madonna della Costa.

Se provenienti da Ventimiglia, uscire al casello di Sanremo, proseguire verso il centro fino a incontrare l'indicazione verso sinistra per San Romolo o Santuario della Madonna della Costa.

OPERA DON ORIONE DI SANREMO PICCOLO COTTOLENGO

Telefono 0184/59851 Fax 0184/598566

Sito internet: [www.donorionesanremo.org](http://www.donorionesanremo.org)

Indirizzi e mail:

### Direzione

**Don Giovanni Castignoli**

[direzione@donorionesanremo.org](mailto:direzione@donorionesanremo.org)



0184 598550



3427369753

### Assistente sociale

Dott.ssa **Serena Busnelli**

[s.busnelli@donorionesanremo.org](mailto:s.busnelli@donorionesanremo.org)



0184 598534



3476452313

### Direttore sanitario

Dott.ssa **Ana Popovic**

[a.popovic@donorionesanremo.org](mailto:a.popovic@donorionesanremo.org)



0184 598536



3427369743

### Amministrazione

**Giglio Rag. Francesco**

[amministratioen@donorionesanremo.org](mailto:amministratioen@donorionesanremo.org)



0184 598545



3427370192

### Coordinatore amministrativo

Dott. **Michele Guccini**

[michele.guccini@donorionesanremo.org](mailto:michele.guccini@donorionesanremo.org)



0184 598520



34200008357

### Coordinatore Sanitario

Dott.ssa **Pina Lucia**

[p.lucia@donorionesanremo.org](mailto:p.lucia@donorionesanremo.org)



0184 598581



342569021

### Orario di visite:

Tutti i giorni, festivi e feriali, è possibile visitare i propri parenti ed amici nei seguenti orari:

la mattina dalle ore 10.00 alle ore 12.00, il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

Nel Reparto Don Matricardi ( 4° piano – Padiglione A) gli orari di visita sono i seguenti:

la mattina dalle ore 10.30 alle ore 11.45, il pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 18.00.

Vi chiediamo di rispettare questi orari per permettere un'adeguata assistenza e cura dei nostri ospiti nel rispetto della privacy ( D. Lgs 196/2003)

### Orario pasti:

Colazione dalle ore 7,30 alle ore 8,30

Pranzo dalle ore 11,30 alle ore 12,30

Merenda dalle ore 16 alle ore 16,30

Cena dalle ore 17,30 alle ore 19,00

### Orario S. Messe

giorni feriali ore 9,00 S. Rosario – ore 9,30 S. Messa

giorni festivi ore 9,30 S. Rosario – ore 10,00 S. Messa

### **Una parola all'ospite**

Hai lasciato la tua casa e sei venuto ad abitare in una comunità. Forse non potrai usufruire di tante piccole cose a cui eri abituato. Cercheremo di non fartele mancare e di essere accoglienti, pur con tutti gli inevitabili limiti. I casi della vita sono tanti e fra questi c'è anche il tuo. Non arrenderti perché una buona parte del tuo mondo te lo porti dentro e nessuno te ne può privare.

Sono i ricordi, le speranze, gli affetti, la tempra che ti ha permesso di superare ben altre difficoltà. Inoltre potrai fare la sorprendente esperienza che si può fare a meno di tante false esigenze che, senza accorgertene, ti hanno reso schiavo.

Se sei credente una parola in più. Il Dio che ti ha creato e che ti ha accompagnato fin dalla tua nascita non si è dimenticato di te: sta ancora camminando con te, con la stanca cadenza del tuo passo.

### **Una parola ai parenti**

Soltanto voi potete capire la sofferenza che provate nel separarvi dal vostro caro che, per mille motivi, siete costretti a ricoverare. Nessuno ha il diritto di giudicarvi per quello che avete fatto, ma per quello che farete dal momento in cui lo lasciate fra queste mura. Egli non ha bisogno di cose ma di voi.