Carta dei servizi

Servizio di accoglienza residenziale temporanea presso i 9 immobili di AIL Milano e Provincia.

Servizio di orientamento, accoglienza ed erogazione supporto economico presso alloggi e residenze non AIL.

Servizio di accompagnamento gratuito casa/ospedale per pazienti ematologici.

ASSOCIAZIONE ITALIANA
CONTRO LE LEUCEMIE-LINFOMI E MIELOMA
Milano e Provincia
ONLUS

Indice

Premessa

Lettera della Presidente

Presentazione

Missione AIL Milano e Provincia
Carta d'identità
Natura giuridica e ruolo del volontariato
Statuto e governo dell'associazione
Fiscalità
Organigramma AIL Milano e Provincia
Composizione organi sociali
Composizione organi di controllo
Comitato scientifico
Assicurazioni, sicurezza e privacy

AIL Nazionale

Principi generali sull'erogazione dei servizi

Valori e obiettivi strategici

Servizi offerti

1. Servizio di accompagnamento casa/ospedale per pazienti ematologici

2. Servizio di accoglienza residenziale temporanea presso i 9 immobili di AIL Milano

Le strutture residenziali di proprietà AIL Milano e Provincia

Caratteristiche delle strutture residenziali
Principi sull'erogazione del servizio di ospitalità che guidano AIL
Modalità di accesso ai servizi e procedure
Premessa
Posti disponibili
Criteri e priorità nella selezione dei beneficiari per l'accesso agli alloggi AIL
Priorità
Il principio della gratuità
Procedure e protocolli in atto
Gestione della lista d'attesa
Modalità di erogazione dei servizi
Standard di qualità del servizio

3. Servizio di orientamento e erogazione di supporti economici presso alloggi e residenze non AIL

Premessa
Criteri e priorità nella selezione dei beneficiari
Priorità
Procedure e protocolli in atto
Modalità di erogazione del servizio
Standard di qualità del servizio

Reclami

Obiettivi di miglioramento

Allegati

All.1 - Principi e regolamento di accesso alle strutture abitative di AIL
All.2 - Dotazioni relative a: monolocali in Via Gardone e bilocali in Via G. Modena e Via F.Armate
All.2 bis - Dotazioni relative a: trilocali in Via G. Modena e Via F. Armate
All.3 - Fax-simile contratto comodato gratuito
All.4 - Modulo autorizzazione dati personali ai sensi del D.Leg. 196/03
All.5 - Modulo per reclami/suggerimenti
All.6 - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PRESSO STRUTTURE ABITATIVE DI PROPRIETA' AIL MILANO E PROVINCIA
All.7 - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ECONOMICO AIL MILANO E PROVINCIA
All.8 - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE CONOSCENZA, QUALITA' E IMPATTO ATTIVITA' E SERVIZI AIL MILANO E PROVINCIA PROMOSSE A FAVORE DEI PAZIENTI EMATOLOGICI DEDICATO A MEDICI/OPERATORI SANITARI E ENTI PREPOSTI ALL'ACCOGLIENZA

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento nel quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.
Nella Carta dei Servizi l'ente dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.
Il punto di partenza per la Carta dei Servizi è la direttiva del Presidente del Consiglio del 27-1-1994.
In base a tale direttiva, la Carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti degli utenti e si basa su una serie di principi generali.
Il principio fondamentale è quello dell'**uguaglianza**, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti.
Deve essere garantita la **parità di trattamento** sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
Gli utenti devono essere trattati con **obiettività, giustizia** ed **imparzialità**.
I servizi devono essere erogati in maniera **continua e regolare**, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno **diritto di scegliere** l'ente erogatore.
La **partecipazione** del cittadino deve essere sempre garantita, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

Ulteriore riferimento per la stesura e l'adozione della carta dei servizi è la legge 8 novembre 2000, n. 328, "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*" che, all'art. 13, stabilisce che gli enti erogatori di prestazioni sociali, devono adottare un documento in cui siano definiti i "criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

I servizi erogati da AIL Milano e Provincia non sono soggetti a procedure di accreditamento o convenzionamento e, pertanto, non rilevano in tal senso normative regionali o provinciali.

Lettera della Presidente

Noi di AIL Milano e Provincia abbiamo cercato, negli anni, di dotarci di strumenti che consentissero – a un pubblico sempre più ampio di sostenitori, soci e volontari - di comprendere la concretezza dei nostri progetti e delle nostre attività e, soprattutto, evidenziassero i rigidi parametri di trasparenza con i quali allochiamo i fondi raccolti.

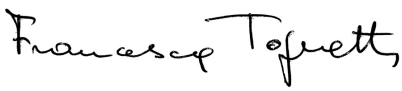
Il Bilancio di Missione AIL, che stampiamo e divulghiamo ogni anno, ne è un esempio.

La nostra Associazione nasce per sostenere materialmente i pazienti, nel lungo e difficile percorso di cura che porta spesso le famiglie a spostarsi dalle proprie città per cercare, nei Centri di Ematologia di Milano, una speranza di guarigione.

A tutti coloro che si trovano, proprio a causa della malattia, in gravi difficoltà, offriamo un'abitazione a titolo completamente gratuito, sosteniamo i costi di viaggi e spostamenti, garantiamo un contributo economico ai casi che risultano più urgenti e un aiuto, in termini di orientamento, ai servizi che una città come la nostra può offrire.

Questo documento è concepito per dare informazioni sui nostri servizi, con l'obiettivo di facilitare i malati e le loro famiglie in un momento in cui si ha la necessità di sentirsi sgravare da alcune problematiche per poter affrontare la malattia con maggiore serenità.

Ma è anche rivolto a tutte quelle figure con le quali spesso - e in assoluta armonia - andiamo a collaborare. Penso agli assistenti sociali, alle associazioni, ai medici e agli infermieri dei reparti di Ematologia.



Francesca Tognetti
Presidente

Presentazione

Missione AIL Milano e Provincia

AIL Milano e provincia è un'organizzazione di volontariato costituita nel 1976 come Sezione dell'Associazione Italiana contro le Leucemie-linfomi e mieloma.
L'Associazione nasce con lo scopo di contribuire alla ricerca scientifica sulle leucemie e sulle altre emopatie maligne e di intervenire nella riduzione, e dove possibile nell'eliminazione, delle situazioni di emarginazione e disagio derivanti dallo stato di malattia.
AIL Milano vuole essere in primis un punto di riferimento per i malati e per le loro famiglie. L'associazione opera anche a favore di tutta la comunità promuovendo azioni di sensibilizzazione e favorendo la presa di coscienza sui temi legati alla malattia e alle conseguenze nel vissuto delle persone.
L'operato di AIL Milano si ispira ai principi democratici di partecipazione attiva che si realizzano attraverso la contribuzione libera, volontaria e gratuita di quanti intendono mettere a disposizione risorse, competenze e tempo.

Carta d'identità

Data di nascita: 1976
Sede ed operatività: Milano e Provincia
Status giuridico - fiscale: Associazione riconosciuta e organizzazione di volontariato. Iscritta al Registro Regionale del volontariato è Onlus di diritto (sez. Provincia di Milano Decr n. 215/2003 al n. MI - 200)
Ambiti di attività:

- promozione della ricerca scientifica nell'ambito delle leucemie e delle altre emopatie maligne;
- supporto e collaborazione con le Aziende Ospedaliere;
- erogazione di borse di studio per ricercatori;
- sostegno diretto ai malati e alle loro famiglie

Volontari attivi: circa 300
Personale retribuito: 3
Consiglio Direttivo: 7 soci volontari
Consulenti Scientifici: 2 professori ematologi
Revisori: 3 professionisti iscritti nel Registro dei Revisori Contabili
Società di Revisione: KPMG SpA

Natura giuridica e ruolo del volontariato

AIL è un'organizzazione di volontariato (ODV), iscritta all'omonimo registro regionale.
L'associazione basa la propria azione in via prevalente sull'attività dei volontari; anche i volontari sono donatori: donatori di tempo. AIL vanta una massiccia presenza di volontari, oltre 300, di cui ¾ attivi nella città di Milano. La principale sfera d'azione dei volontari è quella della sensibilizzazione: grazie a chi crede nell'attività di AIL si realizzano le numerose e capillari manifestazioni e raccolte pubbliche di fondi.
Alcuni volontari dedicano parte del loro tempo alla gestione logistica ed amministrativa degli alloggi messi a disposizione dei pazienti e delle famiglie.
Un altro tipo di volontariato vede coinvolti alcuni soci che, eletti dall'Assemblea, si sono presi carico della responsabilità di guidare l'Associazione facendo parte del Consiglio Direttivo.

Statuto e governo dell'associazione

In quanto Organizzazione di volontariato, lo statuto dell'AIL deve rispettare le condizioni richieste dalle norme di settore (L 266/91 e locale LR 1/08). Ogni volta che si cambiano gli organi direttivi, deve essere inviata comunicazione alla Provincia e alla Regione (oltre all'Agenzia delle Entrate, in caso di cambio di rappresentante legale).
Relazioni alle istituzioni di controllo: AIL Milano deve relazionare ogni anno alla Provincia la realizzazione delle proprie attività secondo un modello definito.

Fiscalità

A particolari condizioni, AIL Milano permette ai propri donatori la deducibilità delle donazioni (art 14, DL 35/05); per consentire la deducibilità, l'organizzazione deve tenere una contabilità analitica e redigere un Bilancio con Stato Patrimoniale e Conto Economico. In relazione all'IVA, l'Associazione è equiparata al consumatore finale e pertanto l'imposta rappresenta un costo.
L'Associazione è sostituto d'imposta (DPR 600/73) ed è pertanto assoggettata agli adempimenti relativi. AIL Milano, oltre alle attività istituzionali, può svolgere soltanto attività commerciali e produttive marginali, negli ambiti e con le modalità prescritte dal DM 25 maggio 1995.
L'Associazione, in presenza di eventuali redditi da capitale, fondiari, ecc, deve presentare la dichiarazione Unico Enti non commerciali. AIL Milano deve seguire la normativa sulle Raccolte Pubbliche di Fondi (Art 143, c 3, lett a, DPR 917/86).

Organigramma AIL Milano e Provincia

AIL Milano, per dare continuità e qualificare la propria l'attività, ha deciso di farsi supportare da 3 dipendenti, due a tempo indeterminato e uno a tempo determinato, che, inclusa l'area di fundraising, collaborano alla realizzazione dei fini statutari. Le persone retribuite non possono essere socie AIL e non possono, pertanto, far parte del Consiglio Direttivo.

Composizione organi sociali

Presidente e rappresentante legale
Francesca Tognetti

Vice-Presidenti
Bianca Cozzi Luzzato
Enrico Porri

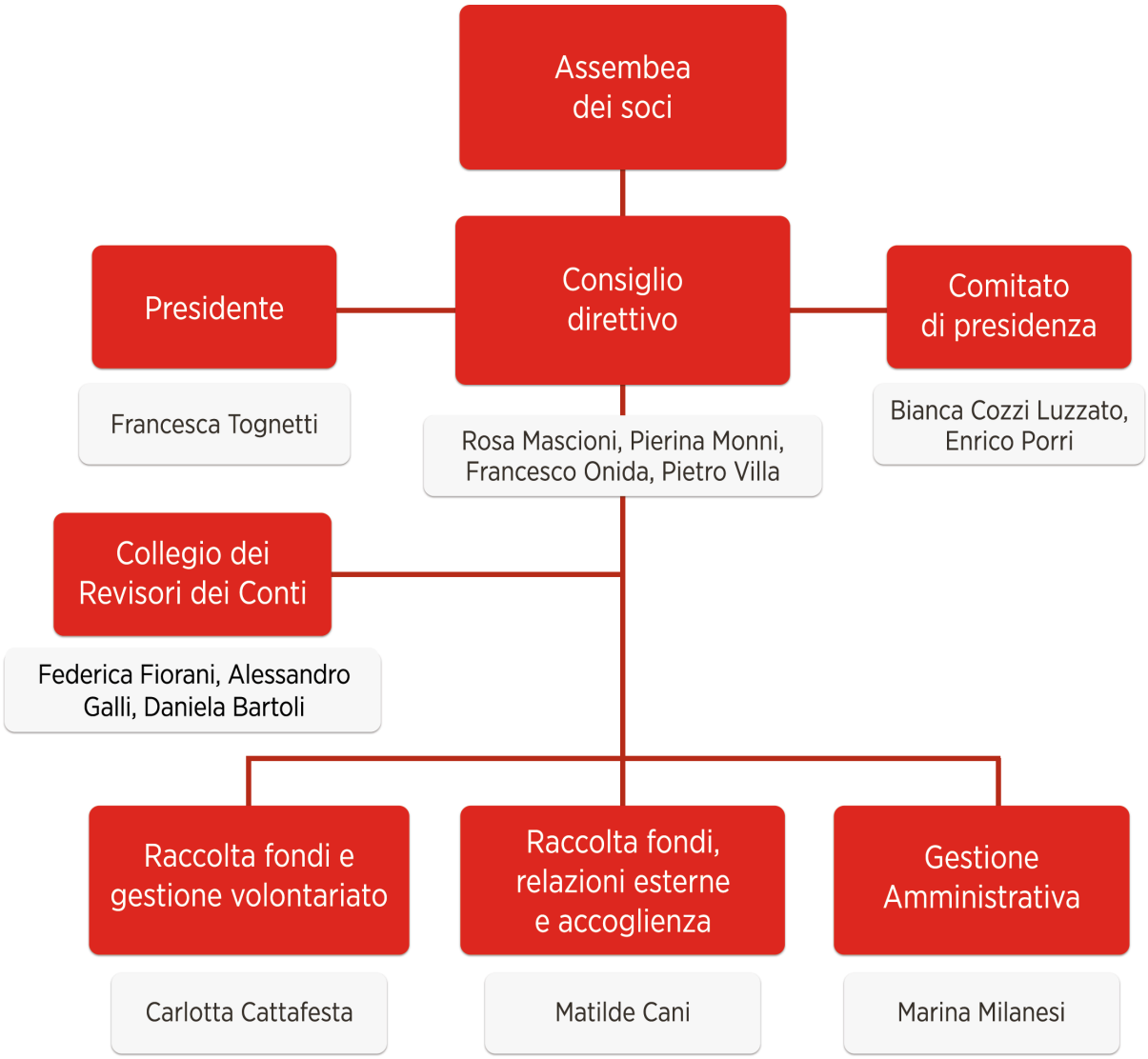
Consiglieri
Rosa Mascioni
Pierina Monni
Francesco Onida
Pietro Villa

Composizione organi di controllo

Collegio di Revisori dei Conti:
Dott. Alessandro Galli
Dott. Daniela Bartoli
Dott.ssa Federica Fiorani

Comitato scientifico

Prof. Paolo Corradini
Prof. Agostino Cortelezzi



Assicurazioni, sicurezza e privacy

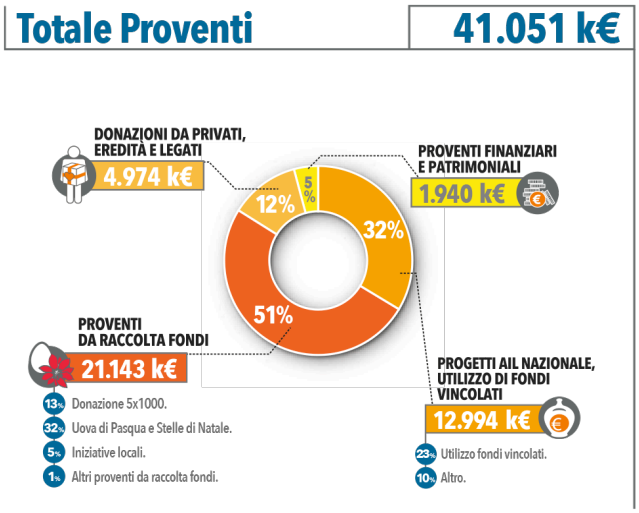
AIL Milano deve assicurare tutti i suoi volontari contro gli infortuni e le malattie e per la responsabilità civile contro terzi (DM 14.02.92 e succ. modif.).
AIL Milano è tenuta al rispetto delle norme sulla sicurezza (D Lgs 81/08, ove non deroga a D Lgs 626/94). AIL Milano è soggetto obbligato a rispettare le normative sulla privacy (D Lgs 196/03).

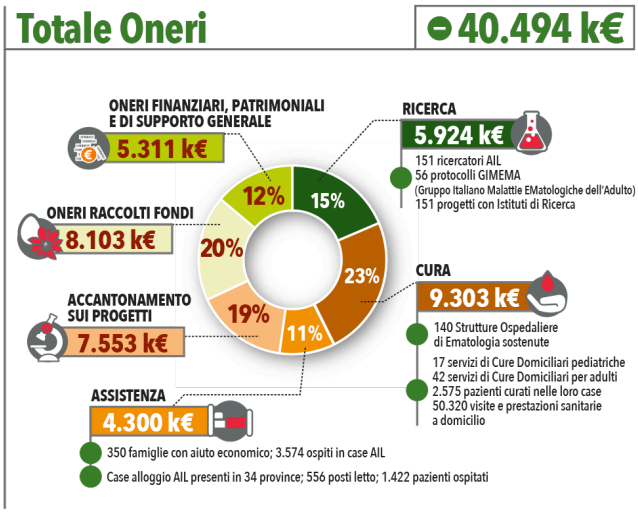
AIL Nazionale

AIL Milano e Provincia è una sezione provinciale dell'Associazione Italiana contro le Leucemie-linfomi e mieloma.
AIL Nazionale nasce a Roma nel 1969 per combattere queste gravi forme di tumore e sostenere i pazienti che ne sono affetti e le loro famiglie. Ad oggi coordina le 81 sedi locali e promuove una serie di iniziative comuni.
I principali scopi istituzionali dell'Associazione sono il sostegno alla ricerca scientifica nel campo delle leucemie e delle altre emopatie maligne, il miglioramento dei servizi e dell'assistenza socio-sanitaria a favore dei malati e delle loro famiglie, la sensibilizzazione dell'opinione pubblica alla lotta contro le leucemie.
AIL Nazionale e le sue sezioni provinciali lavorano in sinergia con i principali Centri di Ematologia presenti su tutto il territorio nazionale.

I numeri dell'attività delle 81 sedi AIL in Italia:

Oltre 22.000 volontari
5.923.956 euro destinati alla ricerca
3.380.304 euro destinati alle cure domiciliari in ematologia
3.057.436 euro destinati ai servizi socio assistenziali e accoglienza rivolti ai pazienti e alle famiglie
5.116.438 euro destinati al supporto a 124 strutture ospedaliere e ai reparti di Ematologia





Principi generali sull'erogazione dei servizi

AIL Milano, seppur non veda in essere alcun vincolo legislativo che imponga di accettare e adeguarsi ad uno standard di servizio pubblico, intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti (malati e familiari), 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, che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.

Imparzialità

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

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione

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

Efficacia ed Efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

Valori e obiettivi strategici

- Massimizzazione della qualità di vita
- Centralità della persona e non della malattia
- Flessibilità del servizio per adattarsi alle esigenze del malato
- Razionalizzazione delle spese
- Potenziamento del lavoro di rete integrato con associazioni, istituti e personale socio-sanitario e sanitario delle Aziende Ospedaliere

Servizi offerti

1 - Servizio di accompagnamento gratuito casa/ospedale per pazienti ematologici

2 - Servizio di accoglienza residenziale temporanea presso i 9 immobili AIL Milano

3 - Servizio di orientamento ed erogazione di supporti economici a copertura dei costi per alloggi e residenze non AIL

AIL riesce a coprire solo una minima parte della domanda di alloggi dei pazienti non residenti a Milano; si è quindi deciso di investire ulteriori risorse per coprire questo bisogno, sostenendo direttamente i costi legati all'alloggio per pazienti e familiari.

1. Servizio di accompagnamento gratuito casa/ospedale

L'essere quotidianamente a fianco dei malati, ha portato AIL a rilevare e farsi carico dei bisogni del malato a 360°; tra i bisogni più sentiti si rileva quello di poter aver accesso ad un servizio di trasporto, adeguato alle esigenze dei malati e allo stesso tempo economicamente sostenibile.

I malati di leucemia, dopo le dimissioni, necessitano per diverse settimane di trattamenti in day hospital o in ambulatorio; questo determina l'esigenza di frequenti spostamenti da e verso i Centri Ematologici.

Molti pazienti ematologici sono immunodepressi a causa delle cure e questo impedisce loro di poter fruire dei mezzi pubblici, in quanto il rischio di contrarre infezioni è molto elevato e compromissorio.

Da aprile 2014, mette a disposizione un servizio di accompagnamento e trasporto dalle case AIL/residenze sanitarie/appartamenti privati, ecc verso i principali Ospedali e Centri Ematologici di Milano e provincia.

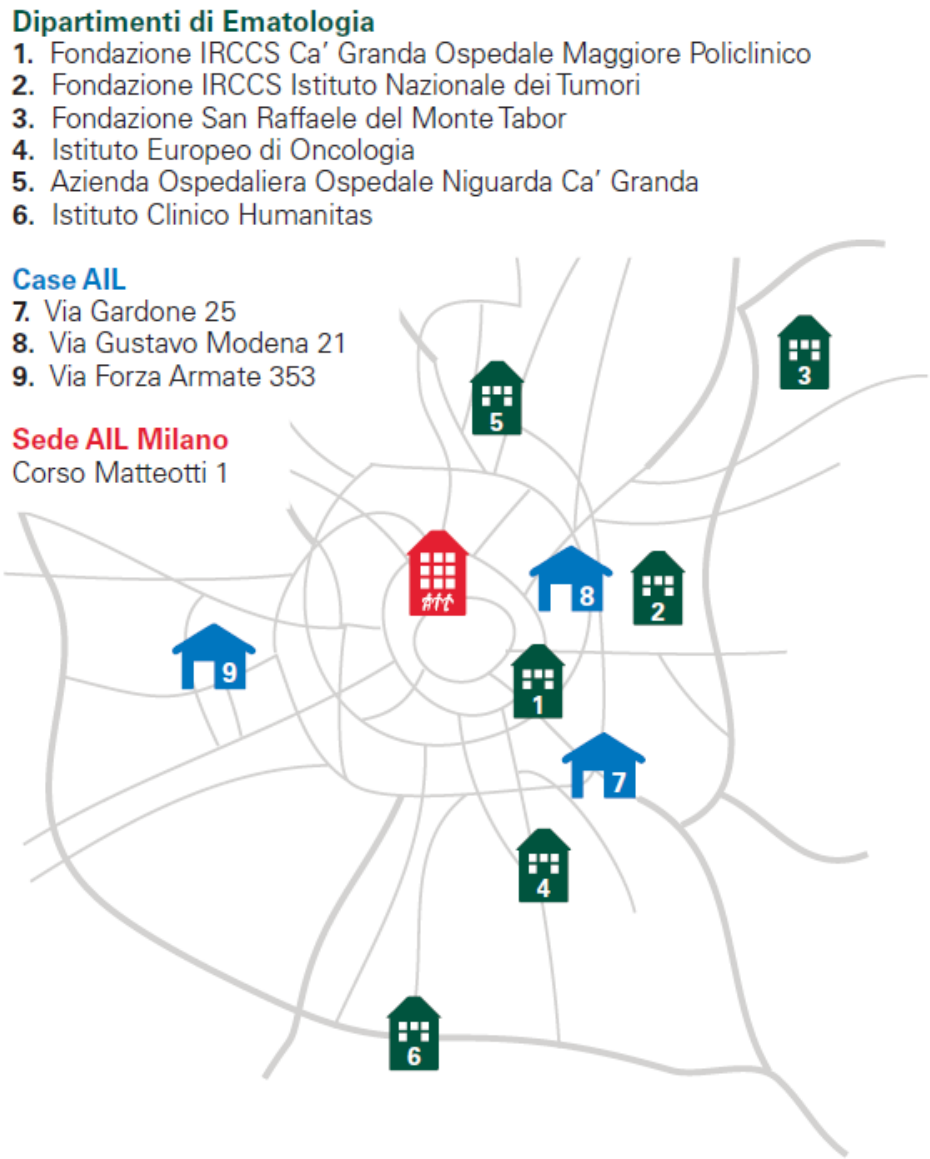
Per accedere al servizio è sufficiente far pervenire una richiesta alla segreteria dell'Associazione telefonicamente o via email. Il trasporto viene realizzato tutti i giorni feriali, sulla base delle esigenze di pazienti e, solo in caso di necessità specifiche o urgenze, anche durante i fine settimana.

Nel caso di trasporto in condizioni di salute gravi o critiche, AIL si rivolge ad auto mediche o ambulanze, facendosi eventualmente carico del pagamento del servizio, nel caso il malato dimostri una impossibilità a sostenerne le spese.

2. Il servizio di accoglienza residenziale temporanea presso i 9 immobili AIL Milano e Provincia

Le strutture residenziali AIL Milano e Provincia

Milano è un centro di eccellenza nella diagnosi e cura delle leucemie. Ciò comporta un vero e proprio fenomeno migratorio di pazienti e familiari verso la città e i suoi centri d'avanguardia.
AIL Milano, consapevole dell'elevato costo della vita, costo spesso non affrontabile, ha acquistato negli anni 7 appartamenti nelle prossimità degli ospedali, al fine di ospitare gratuitamente i pazienti in difficoltà economica e le loro famiglie nei periodi del soggiorno 'obbligato' a causa della malattia.
2 ulteriori appartamenti sono stati offerti in comodato gratuito da un sostenitore dell'Associazione a partire dal 2013.



Caratteristiche delle strutture residenziali AIL

Gli alloggi AIL sono confortevoli ed offrono al paziente e alla sua famiglia un ambiente domestico nel quale ricreare le proprie abitudini senza sentirsi sempre 'ospiti'.
La presenza di famiglie che si trasferiscono a Milano per assistere un proprio parente (in molti casi l'unico percettore di reddito) ha comportato la necessità di predisporre tre appartamenti che, all'occorrenza, potessero diventare una comoda residenza per famiglie con uno o più figli in età prescolare o scolare.

Via Gardone 25
4 unità abitative

Strutturazione delle singole unità abitative:
38 mq
3 posti letto
Piano: 1°, 2°, 4° e 5°
Ascensore: SI

Via Gustavo Modena 21
3 unità abitative

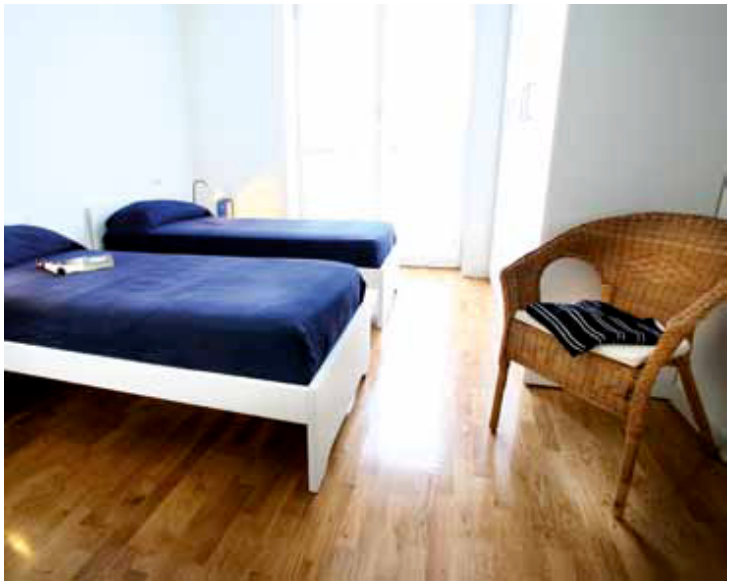
Strutturazione delle singole unità abitative
Tipo 1:
40 mq
3 posti letto
Piano: 1°
Ascensore: SI

Tipo 2:
80 mq
6 posti letto (7° letto per emergenze)
Piano: 4° e 5°
Ascensore: SI
Altre caratteristiche rilevanti: ristrutturati nel 2009 per accogliere famiglie numerose o due coppie

Via Forze Armate 353
2 unità abitative

Strutturazione delle singole unità abitative
Tipo 1:
56 mq
4 posti letto
Piano: 1°
Ascensore: NO

Tipo 2:
94 mq
6 posti letto
Piano: 1°
Ascensore: NO



Principi sull'erogazione del servizio di ospitalità che guidano AIL

Qui di seguito, riportiamo i principi di ospitalità di AIL e le azioni che l'Associazione mette in campo per renderli concreti a favore delle famiglie in difficoltà:

Principi	Azioni
I pazienti hanno diritto ad avere un luogo dove abitare gratuitamente; inoltre, vedersi sollevati da questo problema può avere ripercussioni positive sul loro benessere psico-fisico.	I costi correnti e di manutenzione (ordinaria e straordinaria) sono tutti sostenuti dall'Associazione e nulla viene richiesto agli ospiti, neppure a titolo di contributo.
I pazienti e le famiglie sono 'ospiti' di AIL, ma non devono per questo sentirsi in debito.	I pazienti e le famiglie firmano un contratto di comodato gratuito; possono sentirsi a loro agio, senza il timore di avere scadenze prefissate.
La famiglia, prima di tutto, in presenza di bambini in età scolare o prescolare deve poter ricreare un mènage familiare grazie ad una casa accogliente anche per i piccoli ospiti.	Le residenze AIL consentono alle famiglie numerose e con bambini di avere un luogo non asettico. E emotivamente 'personalizzabile'.

Modalità di accesso al servizio e procedure

Premessa
AIL Milano si riserva insindacabilmente e senza obbligo di motivazione l'accoglimento o meno della domanda in funzione dei requisiti personali del richiedente e della disponibilità degli alloggi.

Posti disponibili
Nelle nove strutture AIL al momento attive sono disponibili complessivamente 39 posti letto.

Criteri e priorità nella selezione dei beneficiari per l'accesso agli alloggi AIL
Condizione obbligatoria:

- Bisogno di trasferimento a Milano unicamente per motivi medici/sanitari certificati e connessi al ricovero o al ricovero giornaliero programmato (Day hospital) per la cura di leucemie ed emopatie maligne presso i reparti di Ematologia degli Ospedali con i quali AIL1 collabora.

Priorità

- Difficoltà economica del malato e dei familiari
- Durata della permanenza prevista per le cure
- Sussistenza di particolari esigenze connesse al percorso e all'evoluzione della malattia
- Necessità di trasferire l'intero nucleo familiare, inclusi figli minori

1. Fondazione IRCCS Ca' Granda - Ospedale Maggiore Policlinico, Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori, Fondazione San Raffaele del Monte Tabor, Istituto Europeo di Oncologia (IEO), Azienda Ospedaliera Ospedale Niguarda Ca' Granda, Istituto Clinico Humanitas

Il principio della gratuità

Gli alloggi sono concessi in comodato d'uso gratuito.
Anche tra gli enti non profit, concedere gratuitamente ad una famiglia un alloggio per periodi lunghi (la media della permanenza è superiore ai 9 mesi) è un fatto raro.
La scelta di AIL è estrema e – si crede – ben motivata.
Alle ragioni di natura economica (la malattia colpisce anche la capacità di produrre reddito) se ne aggiungono altre due; la prima si riconduce alla natura di AIL: AIL è un'organizzazione di volontariato e si rifà con convinzione ai principi espressi dalla L. 266/91 che individuano nella gratuità un elemento fondante dell'azione dell'associazione e dei volontari che vi aderiscono.
La seconda ragione è connessa alla valutazione delle ripercussioni positive sul benessere psico-fisico dei pazienti e sull'armonia del vissuto familiare derivanti dall'essere sgravati dalle preoccupazioni economiche riguardanti l'alloggio.

Procedure e protocolli in atto

- Primo contatto informativo

  Il primo contatto può essere mediato da personale medico o socio-sanitario con i quali il malato è venuto in contatto (Centri Ematologici ospedalieri, Lega Tumori, ecc), diretto da parte del malato o di un familiare o infine tramite altre sezioni AIL sparse sul territorio nazionale.

  L'attività di comunicazione e sensibilizzazione di AIL è orientata a informare il maggior numero di cittadini, operatori, enti e reti del terzo settore affinchè le persone malate possano venire a conoscenza dei servizi offerti dall'associazione.

- Primo colloquio e consegna al malato o al familiare del materiale informativo AIL

  Un referente dell'associazione, durante il primo colloquio, consegnerà un opuscolo di presentazione dell'Associazione, la presente Carta dei Servizi e l'ultimo Bilancio di Missione.

- Richiesta formale di supporto

  A seguito del primo colloquio, AIL chiede ai beneficiari di formalizzare, in forma scritta, con lettera in carta semplice, la richiesta di supporto illustrando e documentando la situazione sanitaria e familiare.

  Gli elementi che devono essere inclusi nella richiesta sono:

  - descrizione della situazione familiare e lavorativa del nucleo;
  - descrizione della rete familiare di supporto;
  - indicazione relativa al percepimento della pensione di invalidità e/o di accompagnamento da parte della persona malata.

  I documenti che devono accompagnare la richiesta sono:

  - Modelli ISEE o CUD attestanti la situazione economica del soggetto o del nucleo familiare;
  - Documenti che illustrano la situazione sanitaria e la necessità del trasferimento a Milano per motivi sanitari (certificazione del medico curante o documentazione dell'Azienda Ospedaliera presso cui sono in cura);
  - Copia dei documenti anagrafici.

- Creazione di una "cartella" per ogni beneficiario, analisi della situazione familiare e valutazione della sussistenza dei requisiti richiesti per beneficiari degli alloggi gratuiti da parte di AIL

  Tutti i dati forniti saranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196).

  Ai beneficiari verrà richiesto di autorizzare l'utilizzo dei dati mediante compilazione e sottoscrizione del modulo autorizzazione trattamento dati personali e sensibili (Allegato 4).

- Feedback ai beneficiari

  AIL, sulla base della valutazione dei requisiti, delle priorità assegnate e dell'effettiva disponibilità di alloggi disponibili, comunicherà al malato e ai familiari l'accoglimento della domanda di accesso al servizio di ospitalità gratuita presso gli alloggi AIL o, alternativamente, l'inserimento nella lista di attesa.
  Nel caso in cui l'accoglienza presso una delle case AIL non sia possibile, AIL indirizzerà gli utenti verso

altre strutture non di proprietà (case alloggio, residenze, ecc) che ritiene adeguate e supporterà la famiglia mediante l'erogazione di supporti economici a copertura totale e parziale dei costi di affitto o rette per residenze e alloggi non AIL[2].

- Presa d'atto del regolamento generale di utilizzo delle strutture da parte dei malati e dei familiari
  Si allega copia del regolamento.

- Stipula e registrazione dei contratti di comodato d'uso gratuito degli alloggi
  Si allega copia di un fax-simile di contratto di locazione gratuita.
  Il contratto viene rinnovato mensilmente o, al più, a cadenza bimestrale.

- Consegna foglio informativo contenente istruzioni pratiche e relative alla dotazione presente nei singoli appartamenti
  Vengono ad esempio fornite le informazioni relative alla localizzazione del rubinetto del gas, all'uso del termostato, degli elettrodomestici, ecc.
  Viene inoltre fornita una mappa della città riportante l'indicazione della localizzazione dell'appartamento concesso in uso rispetto alle principali strutture ospedaliere e alla sede AIL.

- Aggiornamento periodico
  Le persone accolte presso gli alloggi si impegnano ad aggiornare periodicamente (mensilmente o bimestralmente) il referente indicato da AIL in merito alla situazione sanitaria e familiare tramite l'invio di documentazione o colloquio telefonico o presso la sede dell'associazione.

- Presentazione di ricevute e documentazione in caso di richiesta di rimborso per trasporti (treni/aerei, taxi/ambulanze).

Gestione della lista di attesa

La priorità nella gestione della lista di attesa non è data dall'ordine cronologico di ricezione della domanda ma dalle priorità assegnate sulla base di tutti i criteri precedentemente individuati.
Si tiene inoltre conto di complicanze che possono essere emerse successivamente alla prima valutazione, sia dal punto di vista sanitario che dal punto di vista della situazione familiare, economica e psicologica.
Ulteriori elementi presi in considerazione sono la tipologia di alloggio - o residenza non AIL - che ospita i malati e i familiari nel frattempo (gradimento, livello e condizioni del servizio, costo mensile – affitto o retta, ecc).
Infine, si tiene conto della lunghezza del restante periodo in cui si prevede la persona debba rimanere a Milano (la permanenza media negli alloggi AIL è molto lunga per cui la disponibilità di posti letto potrebbe avvenire diverse settimane o mesi dopo la richiesta).

Modalità di erogazione dei servizi

Gli appartamenti sono forniti di energia elettrica, acqua, gas e riscaldamento.
Le unità abitative sono inoltre arredate e dotate di stoviglie ed elettrodomestici, ad esclusione degli accessori per la pulizia (scopa, paletta, secchio, spazzolone, stracci e detersivi); questi ultimi devono essere acquistati dagli ospiti.
L'appartamento è dotato di lenzuola, coperte, asciugamani e relativi cambi.
Al termine di ogni soggiorno, tutta la biancheria viene fatta lavare da una tintoria specializzata, il materiale igienico del bagno sostituito e l'appartamento viene sottoposto ad una procedura di pulizia completa.
Ogni due anni gli appartamenti vengono imbiancati e ogni due/tre anni viene realizzato un totale cambio delle stoviglie e della biancheria.

In caso di guasti o malfunzionamento di impianti e attrezzature, AIL interviene inviando un volontario o un tecnico, a spese di AIL.
I costi delle utenze sono interamente a carico di AIL, così come i costi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Per la dotazione delle strutture si veda l'allegato 2 e 2 bis.

---

2. Fino ad oggi AIL è stata in grado di supportare tutti i malati e le loro famiglie che si sono ad essa rivolte, rispondendo direttamente al bisogno abitativo presso le case di cui dispone oppure garantendo un supporto economico ai malati e familiari accolti in strutture non AIL (servizio descritto nel successivo paragrafo).

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE TEMPORANEA PRESSO I 9 IMMOBILI DI AIL MILANO E PROVINCIA

AREA/ATTIVITÀ	CRITERI ADOTTATI	INDICATORI DI QUALITÀ
Informativa e presentazione dei servizi	Facilitare il più possibile l'orientamento, la conoscenza e la fruibilità dei servizi e il senso di accoglienza dei malati e delle loro famiglie	Consegna a tutti gli ospiti di: - Presentazione dell'Associazione - Carta dei Servizi - Ultimo bilancio di missione - Regolamento di utilizzo delle strutture in caso di accoglienza - Fax-simile di contratto di comodato d'uso e successivamente copia del contratto da sottoscrivere - Modulo autorizzazione al trattamento dei dati (Privacy) - Mappa della città di Milano con l'individuazione di punti chiave
Gestione della cartella individuale per ciascun paziente	Conoscenza dei pazienti, del contesto familiare e della rete di supporto	- Creazione e aggiornamento periodico (mensile o bimestrale) delle cartelle - Cartelle complete di: richiesta formale di supporto o accoglienza, documentazione anagrafica, dichiarazione ISEE o CUD, documentazione attestante la situazione sanitaria e la necessità del trasferimento a Milano per le cure, attestazione recepimento pensione d'invalidità e/o accompagnamento, contratto di locazione gratuita sottoscritto dalle parti e successivi rinnovi
Monitoraggio e comunicazioni periodiche con i familiari	Flusso costante di aggiornamento sulla situazione complessiva del paziente	- Almeno un colloquio/incontro mensile presso la sede - Almeno un contatto mensile - Almeno un contatto via fax o e-mail per invio documentazione spese o aggiornamenti
Spazi residenziali	Numero massimo di posti letto per unità Tutela della salute dei pazienti immunodepressi	- Massimo 2 posti per monolocali (terzo letto per emergenza) - Massimo 6 posti per trilocale (settimo/ottavo letto per emergenza) - Cucina e servizio non in comune con altre famiglie

Qualità degli ambienti di vita	Garantire un ambiente piacevole, ben organizzato e salubre	- Case nuove o di recente ristrutturazione arredate, dotate di gas, acqua e luce elettrica, biancheria, stoviglie e elettrodomestici - Ogni cambio ospiti, pulizia totale degli ambienti e lavaggio biancheria presso tintoria specializzata - Ogni due/tre anni totale cambio delle stoviglie e della biancheria - Ogni due anni imbiancatura
Misurazione del grado di soddisfazione dell'utente relativo al servizio	Miglioramento continuo del servizio	- Rilevazione della soddisfazione del familiare e dell'ospite mediante questionari - Raccolta testimonianze dei pazienti, dei familiari e dei volontari
Misurazione dell'impatto del servizio sulla qualità della vita dell'utente	Superamento dell'autoreferenzialità nell'ottica di miglioramento continuo del servizio	- Questionari e testimonianze dei medici e del personale dei Centri Ematologici delle A.O. milanesi - Rilevazione esterna dell'efficienza del servizio con ricerca quali-quantitativa
Presenza attività di aggiornamento e formazione del personale	Aggiornamento continuo del personale	- Partecipazione a tavoli di lavoro - Partecipazione a convegni

3. Servizio di orientamento ed erogazione di supporti economici presso alloggi e residenze non AIL

Premessa

AIL Milano si riserva, insindacabilmente e senza obbligo di motivazione, di accogliere o rifiutare la domanda di supporto economico, in funzione della disponibilità di risorse, determinate annualmente dal Consiglio direttivo, e dei requisiti personali del richiedente.
Ciò premesso, AIL Milano sino ad oggi è riuscita ad assicurare un supporto economico a tutti coloro, in possesso dei requisiti obbligatori di seguito riportati, che ne avevano fatto richiesta.

Criteri e priorità nella selezione dei beneficiari

Condizione obbligatoria:
- Bisogno di trasferimento a Milano unicamente per motivi medici/sanitari certificati e connessi al ricovero o al ricovero giornaliero programmato (Day hospital) per la cura di leucemie ed emopatie maligne presso i reparti di Ematologia degli Ospedali con i quali AIL3 collabora.

Condizione sussidiaria:
- Assenza di posti disponibili per l'accoglienza presso le strutture AIL.

Priorità

- Difficoltà economica del malato e dei familiari.
- Durata della permanenza prevista per le cure.
- Sussistenza di particolari esigenze connesse al percorso e all'evoluzione della malattia.
- Necessità di trasferire l'intero nucleo familiare, inclusi figli minori.

Procedure e protocolli in atto

- Primo contatto informativo
  Il primo contatto può essere mediato da personale medico o socio-sanitario con i quali il malato è venuto in contatto (Centri Ematologici ospedalieri, Lega Tumori, ecc), diretto da parte della persona malate o di un suo familiare o infine tramite altre sezioni AIL presenti sul territorio nazionale.

  L'attività di comunicazione e sensibilizzazione di AIL è orientata ad informare il maggior numero di cittadini, operatori, enti e reti del terzo settore affinchè tutti i soggetti malati siano a conoscenza del supporto offerto dall'associazione.

- Primo colloquio e consegna al malato o al familiare del materiale informativo AIL
  Un referente dell'associazione, durante il primo colloquio, consegnerà un opuscolo di presentazione dell'Associazione, la presente Carta dei Servizi e l'ultimo Bilancio di Missione.

- Richiesta formale di supporto
  A seguito del primo colloquio, AIL chiede ai beneficiari di formalizzare, in forma scritta, con lettera in carta semplice, la richiesta di supporto illustrando e documentando la situazione sanitaria e familiare.

  Gli elementi che devono essere inclusi nella richiesta sono:
  - descrizione della situazione familiare e lavorativa del nucleo;
  - descrizione della rete familiare di supporto;

3. Fondazione IRCCS Ca' Granda - Ospedale Maggiore Policlinico, Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori, Fondazione San Raffaele del Monte Tabor, Istituto Europeo di Oncologia (IEO), Azienda Ospedaliera Ospedale Niguarda Ca' Granda, Istituto Clinico Humanitas

- indicazione relativa al percepimento della pensione di invalidità e/o di accompagnamento da parte della persona malata.

I documenti che devono accompagnare la richiesta sono:

- Modelli ISEE o CUD attestanti la situazione economica del soggetto o del nucleo familiare;
- Documenti che illustrano la situazione sanitaria e la necessità del trasferimento a Milano per motivi sanitari (certificazione del medico curante o documentazione dell'Azienda Ospedaliera presso cui sono in cura);
- Copia dei documenti anagrafici.

- Creazione di una "cartella" per ogni beneficiario, analisi della situazione familiare e valutazione della sussistenza dei requisiti richiesti per beneficiari degli alloggi gratuiti da parte di AIL

  Tutti i dati forniti saranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196).

  Ai beneficiari verrà richiesto di autorizzare l'utilizzo dei dati mediante compilazione e sottoscrizione del modulo autorizzazione trattamento dati personali e sensibili (Allegato 4).

- Feedback ai beneficiari

  AIL, sulla base della valutazione dei requisiti di accesso, delle priorità assegnate e dell'effettiva disponibilità di fondi, comunicherà al malato e ai familiari l'accoglimento della domanda e il conseguente accesso al servizio di EROGAZIONE DI SUPPORTI ECONOMICI.
  Di norma il supporto economico garantito per la copertura delle spese di affitto non eccede l'importo di 450,00 euro/mese; il supporto economico eventualmente garantito per le spese di mantenimento non eccede i 300,00 euro/mese.

- Orientamento e supporto nell'individuazione di una soluzione abitativa temporanea più adatta per tipologia del servizio, qualità, costo e localizzazione rispetto al centro di cura del paziente

  La scelta dell'alloggio può ricadere su:

  - residenze e case di accoglienza individuate da AIL[4];
  - altre residenze e case di accoglienza individuate dai familiari dei malati;
  - strutture ALER (quota di alloggi di edilizia residenziale pubblica destinati a persone in difficoltà economica che hanno un'esigenza abitativa connessa al pendolarismo sanitario);
  - unità abitative di edilizia privata.

- Definizione congiunta sulle modalità di erogazione del servizio

  A seconda della soluzione abitativa scelta, AIL eroga il contributo economico direttamente al paziente o ad un familiare oppure procede al pagamento diretto di rette e affitti alle istituzioni che erogano il servizio di accoglienza. In entrambi i casi AIL versa i contributi unicamente con modalità tracciabili.

- Presentazione periodica della documentazione di spesa per la quale si richiede un rimborso

  Nel caso di erogazione diretta del contributo economico al paziente o ad un familiare, sono tenuti alla presentazione regolare di fatture e documentazione attestante le spese sostenute o da sostenere per l'alloggio.
  AIL, in caso di necessità, sostiene anche le spese di trasporto (treno/aereo, taxi/ambulanze); anche in questo caso il rimborso avviene solo a seguito della presentazione di ricevute e documentazione attestante la spesa.

- Aggiornamento periodico

  Le persone sostenute da AIL si impegnano ad aggiornare periodicamente (mensilmente o bimestralmente) il referente indicato dall'associazione in merito alla situazione sanitaria e familiare tramite l'invio di documentazione o colloquio telefonico o presso la sede dell'associazione.

---

4. Centro Effatà dell'Associazione "Effatà-apriti!" di Vimodrone, Casa di accoglienza "Madonna di Loreto" della Parrocchia del SS. Redentore, Case di accoglienza dell'associazione CasAmica Onlus, Casa Fatima Fondazione San Carlo Onlus, Casa di accoglienza S. Protaso – Parrocchia S. Protaso, Oasi S. Francesco, Associazione Italiana COPEV.

Modalità di erogazione del servizio di orientamento e dei supporti economici presso alloggi e residenze non AIL

Tipologia di spese coperte dal contributo AIL:
- alloggio
- vitto
- utenze
- costi di trasporto per trasferimento dall'alloggio all'ospedale/struttura sanitaria (taxi/ambulanze, ecc)
- costi di trasporto per il trasferimento dalla città di residenza a Milano (treni/aerei, ecc).

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ORIENTAMENTO E EROGAZIONE DI SUPPORTI ECONOMICI PRESSO ALLOGGI E RESIDENZE NON AIL

AREA/ATTIVITÀ	CRITERI ADOTTATI	INDICATORI DI QUALITÀ
Informativa e presentazione dei servizi	Facilitare il più possibile l'orientamento, la conoscenza e la fruibilità dei servizi e il senso di accoglienza dei malati e delle loro famiglie	Consegna a tutti gli ospiti di: - Presentazione dell'associazione - Carta dei Servizi - Ultimo bilancio di missione - Modulo autorizzazione al trattamento dei dati (Privacy) - Mappa della città di Milano con l'individuazione di punti chiave
Gestione cartella individuale per ogni paziente	Conoscenza dei pazienti e del contesto familiare e delle rete di supporto	- Creazione e aggiornamento periodico (mensile o bimestrale) delle cartelle - Cartelle complete di: richiesta formale di supporto o accoglienza, documentazione anagrafica, dichiarazione ISEE o CUD, documentazione attestante la situazione sanitaria e la necessità del trasferimento a Milano per le cure, attestazione recepimento pensione d'invalidità e accompagnamento, documentazione attestante l'accoglienza presso strutture di terzi e le spese mensili (accettazione e fatture case di accoglienza, contratti di affitto e successive ricevute, ecc).
Rapporto diretto con le istituzioni che forniscono servizi di accoglienza	Sgravio, parziale o totale, dagli adempimenti burocratici e formali per il familiare del malato	Nella maggior parte dei casi c'è uno scambio diretto AIL–residenza/casa alloggio relativo alla documentazione e alle fatture e un diretto rapporto economico AIL-residenza/casa alloggio
Monitoraggio e comunicazioni periodiche con i familiari	Flusso costante di aggiornamento sulla situazione complessiva del paziente	- Almeno un colloquio/incontro mensile presso la sede - Almeno un contatto mensile - Almeno un contatto via fax o e-mail per invio documentazione spese o aggiornamenti
Misurazione del grado di soddisfazione dell'utente relativo al servizio	Miglioramento continuo del servizio	- Rilevazione della soddisfazione del familiare e dell'ospite mediante questionari - Raccolta testimonianze dei pazienti, dei familiari e dei volontari
Misurazione dell'impatto del servizio sulla qualità della vita dell'utente	Superamento dell'autoreferenzialità nell'ottica di miglioramento continuo del servizio	- Questionari e testimonianze dei medici e del personale dei Centri Ematologici delle A.O. milanesi - Rilevazione esterna dell'efficienza del servizio con ricerca quali-quantitativa
Presenza attività di aggiornamento e formazione del personale	Aggiornamento continuo del personale	- Partecipazione a tavoli di lavoro - Partecipazione a convegni

Reclami

I pazienti, parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti e chiunque ne abbia interesse, possono esercitare il proprio diritto al reclamo al fine di segnalare disservizi, il mancato rispetto degli standard contenuti nella carta dei servizi o evidenziare suggerimenti, secondo le seguenti modalità:

- invio di una lettera in carta semplice, indirizzata a:
  AIL MILANO E PROVINCIA Onlus
  Corso Matteotti, 1
  20121 Milano

- compilazione di un apposito modello, sottoscritto dall'utente, a disposizione presso la sede dell'associazione e allegato alla carta dei servizi (Allegato 5) da restituire mediante trasmissione via fax o via posta oppure via e-mail allegando al messaggio l'apposito modulo.

Sarà cura di AIL, dopo aver avviato un'idonea attività istruttoria, dare una risposta al reclamo nel minor tempo possibile dalla data di ricezione.

Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo in termini di valutazione generale del funzionamento dei servizi.

E' possibile, per i malati e i familiari, rivolgersi direttamente ad AIL per eventuali chiarimenti o informazioni e per richiedere un colloquio, previo appuntamento.

Obiettivi di miglioramento

- Aumento del livello di informazioni e orientamento fornite ai beneficiari.

- Rilevazione del gradimento dei servizi e dei suggerimenti attraverso un questionario di feedback da sottoporre ai beneficiari (malati o familiari) al termine o durante la permanenza a Milano per le cure. Si allegano questionari con i quali si raccolgono feedback e suggerimenti.

- Raccolta più strutturata delle testimonianze e feedback medici e personale socio-sanitario dei centri ematologici. Si allegano questionari con i quali si raccolgono feedback e suggerimenti.

- Individuazione e attivazione nuovi servizi di supporto ai malati sollecitati dai pazienti, dai familiari, dai referenti delle strutture sanitarie o da referenti istituzionali.

Allegato 1
Principi e regolamento di accesso alle strutture abitative AIL

Principi

Nell'erogazione dei servizi ai pazienti ematologici, AIL si ispira ai principi di:

Eguaglianza – garantendo l'esclusione di qualsiasi discriminazione, non giustificata e non come uniformità, che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.

Imparzialità – chi opera a nome di AIL, ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Diritto di scelta – l'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione – L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Criteri e priorità nella selezione dei beneficiari per l'accesso agli alloggi AIL

Le unità abitative AIL vengono concesse in comodato gratuito esclusivamente a:

- persone che si trasferiscono a Milano per motivi medici/sanitari, certificati e connessi al ricovero o al ricovero giornaliero programmato (*Day hospital*) presso i reparti di Ematologia degli Ospedali di Milano, per la cura di leucemie ed emopatie maligne;
- pazienti che dimostrano, con dati oggettivi, la propria – nonché della propria famiglia - difficoltà economica a sostenere i costi di un'abitazione;
- coloro che hanno la necessità di trasferire l'intero nucleo familiare, inclusi i figli minori.

Condizioni

Le unità abitative AIL vengono concesse in comodato gratuito alla seguenti condizioni:

- a fronte della presentazione di
    - documentazione che illustri la situazione sanitaria e la necessità del trasferimento a Milano per motivi sanitari (certificazione del medico curante o documentazione dell'Azienda Ospedaliera presso cui sono in cura);
    - copia dei documenti anagrafici;
    - Modelli ISEE o CUD attestanti la situazione economica del soggetto o del nucleo familiare.
- le unità abitative di AIL vengono concesse in comodato gratuito per tutta la durata di permanenza a Milano prevista per le cure;
- **la permanenza presso le abitazioni AIL da parte del paziente e/o degli accompagnatori, dovrà essere costante**.
  L'obiettivo di AIL è quello di consentire la massima stabilità alla famiglia del paziente durante il periodo del ricovero e per quello successivo alle dimissioni.
  Resta inteso che, nel caso in cui cessi il bisogno di prevedere una permanenza costante a Milano, il comodatario è tenuto a restituire l'appartamento ad AIL; in tal caso, sarà cura di AIL, indirizzare il paziente - per i periodi in cui dovrà tornare a Milano ad effettuare i controlli - verso altre strutture più consone per una residenzialità breve (case alloggio, residenze, ecc).
  Il paziente potrà eventualmente richiedere ad AIL l'erogazione di contributi economici, a copertura totale o parziale dei costi di affitto per le altre residenze;
- il paziente e i familiari, inoltre, sono tenuti a informare AIL di eventuali spostamenti fuori città, nel caso in cui l'assenza dall'appartamento dato in comodato gratuito, superi i tre giorni;
- AIL si impegna a fornire al paziente istruzioni pratiche e specifiche per ogni appartamento nonché il **contratto di comodato gratuito che andrà rinnovato mensilmente** o, a seconda delle necessità, a cadenza bimestrale e, infine, indicazioni sulla localizzazione dell'appartamento rispetto alle strutture ospedaliere e ad altri servizi;
- il paziente si impegna, altresì, a prendere atto e a firmare il presente Regolamento e a presentare un aggiornamento periodico (mensile o bimestrale) sulla situazione sanitaria e familiare tramite appuntamento in Associazione o previo colloquio telefonico;
- AIL si impegna a fornire al paziente l'Informativa ex art. 13 D.lgs. 196/2003 e a far firmare il modulo per il consenso per il trattamento di dati personali e sensibili.

Allegato 2
Dotazioni relative a: monolocali in Via Gardone, 25, bilocale in Via Gustavo Modena, 21 e bilocale in Via F. Armate, 353

- L'unità abitativa viene concessa in comodato gratuito **al paziente e al suo accompagnatore**.
- **L'appartamento può essere occupato da due persone**. Il terzo letto è utilizzabile solo nei casi di emergenza, per pochi giorni, previa comunicazione ad AIL.
- L'appartamento è fornito di energia elettrica, acqua, gas e riscaldamento.
- L'appartamento è dotato di stoviglie ed elettrodomestici (lavatrice, lavastoviglie e TV) ad esclusione degli accessori per la pulizia (scopa, paletta, secchio, spazzolone, stracci, detersivi). Questi ultimi devono essere acquistati dagli ospiti – che provvederanno al riassetto giornaliero. **L'appartamento deve essere consegnato privo del suddetto materiale.**
- **Eventuali danneggiamenti, guasti e rotture di oggetti devono essere comunicati ad AIL**, che provvederà a segnalare il guasto a un tecnico specializzato.
- L'appartamento è dotato di lenzuola, coperte, asciugamani e dei relativi cambi.
- **Al momento del rilascio l'appartamento deve essere consegnato pulito**, con la cucina svuotata di qualsiasi genere alimentare, così come il frigorifero, il congelatore e gli armadietti; le stoviglie lavate; il bagno e gli armadi svuotati di effetti personali e di qualsivoglia bene acquistato durante il soggiorno; i mobili al posto in cui sono stati trovati e la biancheria riposta in appositi sacchi predisposti per il ritiro da parte della tintoria.
- L'utilizzo dell'appartamento è condizionato alla tenuta, da parte dell'ospite, di un comportamento che escluda rumori molesti, radio e televisione ad elevato volume e nel rispetto del regolamento condominiale.
- **L'appartamento deve essere utilizzato con estrema cura nel rispetto di AIL e degli ospiti che seguiranno**.

Allegato 2 bis.
Dotazioni relative a: trilocali in Via G. Modena, 21 e Via F. Armate, 353

- L'unità abitativa viene concessa in comodato gratuito **al paziente e ai suoi accompagnatori**.
- **L'appartamento può essere occupato da quattro persone**. Il divano letto matrimoniale è utilizzabile solo nei casi di emergenza, per pochi giorni, previa comunicazione ad AIL.
- L'appartamento è fornito di energia elettrica, acqua, gas e riscaldamento.
- L'appartamento è dotato di stoviglie ed elettrodomestici (lavatrice, lavastoviglie e TV) ad esclusione degli accessori per la pulizia (scopa, paletta, secchio, spazzolone, stracci, detersivi). Questi ultimi devono essere acquistati dagli ospiti – che provvederanno al riassetto giornaliero. **L'appartamento deve essere consegnato privo del suddetto materiale.**
- **Eventuali danneggiamenti, guasti e rotture di oggetti devono essere comunicati ad AIL**, che provvederà a segnalare il guasto a un tecnico specializzato.
- L'appartamento è dotato di lenzuola, coperte, asciugamani e dei relativi cambi.
- **Al momento del rilascio l'appartamento deve essere consegnato pulito**, con la cucina svuotata di qualsiasi genere alimentare, così come il frigorifero, il congelatore e gli armadietti; le stoviglie lavate; il bagno e gli armadi svuotati di effetti personali e di qualsivoglia bene acquistato durante il soggiorno; i mobili al posto in cui sono stati trovati e la biancheria riposta in appositi sacchi predisposti per il ritiro da parte della tintoria.
- L'utilizzo dell'appartamento è condizionato alla tenuta, da parte dell'ospite, di un comportamento che escluda rumori molesti, radio e televisione ad elevato volume e nel rispetto del regolamento condominiale.
- **L'appartamento deve essere utilizzato con estrema cura nel rispetto di AIL e degli ospiti che seguiranno**.

Allegato 3
Fax-simile contratto di comodato gratuito

Contratto di Comodato Gratuito

tra:

Associazione Italiana contro le Leucemie-linfomi e mieloma - Milano e Provincia – Onlus (più avanti denominata AIL)
e
Sig. _____ (più avanti denominato comodatario)

premesso

- che l'AIL è proprietaria di alcuni appartamenti che, previa apposita domanda, concede in comodato gratuito ai parenti e famiglie dei pazienti che, ricoverati presso la Divisione di Ematologia degli Ospedali cittadini, dovranno sottoporsi al trapianto di midollo osseo e/o a cure ematologiche, per il periodo necessario per tali cure;

- che l'Associazione si riserva insindacabilmente e senza obbligo di motivazione l'accoglimento o meno della domanda in funzione della disponibilità degli alloggi e dei requisiti personali del richiedente;

- che con domanda in data il _____ Sig. _____ residente in _____ familiare del paziente _____ ricoverato presso il reparto di Ematologia dell'Ospedale _____ di Milano, ha chiesto all'AIL la concessione in comodato gratuito di un appartamento di proprietà dell'AIL per il periodo necessario alle cure del predetto familiare, trovandosi nell'impossibilità economica di procurarsi un alloggio per la durata di permanenza a Milano;

- che per detta esclusiva ragione e salvo verifica, in accoglimento della domanda proposta, l'AIL offre al predetto Sig. _____ in comodato gratuito l'appartamento sotto descritto e per il periodo sotto indicato.

Ciò premesso, le parti:

stipulano e convengono

quanto segue:

1. l'AIL concede in comodato gratuito al Sig. _____ l'appartamento sito in Milano, Via _____ n. ___, al piano _____ ammobiliato, per il periodo dal _____ al _____

2. Ad ogni effetto, l'appartamento si intende consegnato alla data di sottoscrizione del presente contratto.

3. Resta inteso che, nel caso in cui cessi per qualsiasi motivo il ricovero del paziente e comunque cessino i presupposti posti a base della domanda di concessione in comodato, il comodatario è tenuto a restituire l'appartamento nella disponibilità dell'AIL anche prima del termine di scadenza del comodato.

4. Il Sig. _____ si impegna a custodire e conservare l'immobile ed i beni presenti nell'appartamento, di proprietà dell'AIL ed elencati nell'allegato inventario, con la massima cura e diligenza dovuta, conformemente alla natura degli stessi e all'uso contrattualmente determinato, onde riconsegnarli alla scadenza in perfetto stato, anche all'occorrenza in deroga a quanto previsto dall'art. 1807 c.c.

5. L'immobile concesso in comodato può essere utilizzato esclusivamente dal comodatario e dai familiari e/o accompagnatori. E' vietata la concessione in uso, godimento, locazione, sublocazione o sub comodato dell'appartamento medesimo da parte del comodatario, salvo l'utilizzo da parte dei familiari.

6. L'appartamento viene consegnato nello stato in cui si trova, come visto dal comodatario. Il comodatario dichiara di esonerare e sollevare l'AIL da qualsiasi responsabilità per eventuali danni al comodatario e suo familiare o accompagnatore derivanti dall'uso della cosa comodata, e ciò anche all'occorrenza in deroga a quanto previsto dall'art. 1812 c.c. ; e d'altra parte si obbliga a manlevare e tenere indenne l'AIL da eventuali danni a terzi derivanti dall'uso della cosa medesima.

7. Il comodatario e il suo familiare o accompagnatore dovrà tenere un corretto e civile comportamento con il vicinato. Il comodatario dichiara di aver preso conoscenza e si impegna a rispettare rigorosamente il regolamento predisposto dall'AIL per la permanenza negli appartamenti concessi in comodato.

   In particolare è vietato:
   - fumare nei locali;
   - fare rumori molesti dalle ore 22 di sera alle ore 8 del mattino (ivi compreso l'uso di radio e televisione);
   - accendere all'interno dei locali qualsiasi tipo di forno o fornello alimentato a gas, legna o carbone;
   - gettare negli scarichi del bagno assorbenti, garze, cotone e comunque tutti quegli oggetti che possono ostruire gli scarichi stessi;
   - appendere qualsiasi oggetto alle pareti dell'appartamento, sia internamente che esternamente;
   - provvedere alla manutenzione e riparazione di eventuali guasti di qualsiasi natura, dovendo il comodatario avvisare immediatamente l'AIL (al numero telefonico 02/76015897) per gli opportuni interventi, salvo il rimborso spese in caso di guasti o deterioramenti derivanti da cattivo uso della cosa comodata.

8. Il comodatario, alla scadenza del comodato, dovrà recarsi per un eventuale rinnovo presso gli uffici dell'AIL, in Corso Matteotti, 1, (ore 9 – 17), previo appuntamento.
9. L'eventuale inadempimento da parte del comodatario degli obblighi di cui al presente contratto, darà diritto all'AIL di esigere l'immediata restituzione della cosa concessa in comodato, anche prima della scadenza del termine, oltre al risarcimento del danno.

10. Per quanto non espressamente previsto o derogato dal presente contratto, trovano applicazione le norme di legge relative al contratto di comodato (art. 1803 e seguenti c.c.).

11. Ad ogni effetto, costituiscono allegati del presente contratto il regolamento predisposto dall'AIL e l'inventario dei beni esistenti nell'appartamento.

Milano, _____

Il Comodante AIL Il Comodatario

_____ _____

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341-1342 c.c. le parti contraenti dichiarano espressamente di aver visto e di approvare le condizioni di cui agli artt. 2-3-4-5-6-7.

Milano, _____

Il Comodante AIL Il Comodatario

_____ _____

Allegato 4
Modulo autorizzazione dati personali ai sensi del D.leg. 196/03

Formula di acquisizione del consenso per il trattamento di dati personali e sensibili

Luogo _____ Data _____

Nome _____ Cognome _____

Il/La sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003, e consapevole, in particolare, che il trattamento riguarderà sia i dati personali che i dati "sensibili" di cui all'art. 4 comma 1 lett. d), nonché art. 26 del D.lg. 196/2003, vale a dire i dati *"idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale"*.

Formula di acquisizione del consenso dell'interessato

Luogo _____ Data _____

Nome _____ Cognome _____

Il/La sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 13 del D.lg. 196/2003, l'interessato:

- presta il suo consenso al trattamento dei dati personali necessari al perseguimento dei fini assistenziali indicati nella suddetta informativa. I dati forniti potranno venire a conoscenza dell'Associazione Italiana contro le Leucemie, linfomi e mieloma – Milano e Provincia Onlus in qualità di Titolare del trattamento dei dati e di Marina Milanesi in qualità di Responsabile del trattamento dei dati presso AIL Milano.

☐ Presto il consenso ☐ Nego il consenso

- presta il suo consenso per la comunicazione dei dati personali per le finalità ed ai soggetti indicati nella suddetta informativa. I dati forniti potranno venire a conoscenza dell'Associazione Italiana contro le Leucemie, linfomi e mieloma – Milano e Provincia Onlus in qualità di Titolare del trattamento dei dati e di Marina Milanesi in qualità di Responsabile del trattamento dei dati presso AIL Milano.

☐ Presto il consenso ☐ Nego il consenso

Nel caso in cui sia previsto anche il trattamento di dati sensibili

- presta il suo consenso per il trattamento dei dati sensibili necessari al perseguimento dei fini assistenziali indicati nella suddetta informativa. I dati forniti potranno venire a conoscenza dell'Associazione Italiana contro le Leucemie – linfomi e mieloma – Sezione Milano e Provincia in qualità di Titolare del trattamento dei dati e di Marina Milanesi in qualità di Responsabile del trattamento dei dati presso A.I.L. Milano.

☐ Presto il consenso ☐ Nego il consenso

(nel caso in cui sia prevista anche la diffusione dei dati sensibili diversi da quelli idonei a rivelare lo stato di salute dell'interessato; questi ultimi, infatti, non possono essere diffusi).

Nome e Cognome _____

Firma leggibile _____

Informativa ex art. 13 D.lgs. 196/2003

Gentile Signore/a,
Desideriamo informarLa che il D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n.196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

I dati da Lei forniti verranno trattati da A.I.L. Associazione Italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma, sede di Milano e provincia per finalità di tipo assistenziale, in modo da facilitare l'intervento sanitario-terapeutico. I dati potranno venire a conoscenza dell'Associazione Italiana contro le Leucemie – linfomi e mieloma – Sezione Milano e Provincia in qualità di Titolare del trattamento dei dati e di Marina Milanesi in qualità di Responsabile del trattamento dei dati presso A.I.L. Milano.

Il trattamento sarà effettuato con modalità manuale e archiviazione su supporto cartaceo.

Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini dell'attività assistenziale e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale prosecuzione del rapporto di assistenza.

I dati potranno essere comunicati alla Polizia di Stato, qualora il paziente usufruisse degli alloggi concessi in comodato gratuito dalla nostra Associazione.

Il trattamento riguarderà anche dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili", vale a dire dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

I dati sanitari potranno essere trattati da A.I.L. Associazione Italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma, sede di Milano e provincia per finalità di tipo assistenziale, in modo da facilitare l'intervento sanitario-terapeutico. Potranno venire a conoscenza dell'Associazione Italiana contro le Leucemie – linfomi e mieloma – Sezione Milano e Provincia in qualità di Titolare del trattamento dei dati e di Marina Milanesi in qualità di Responsabile del trattamento dei dati presso A.I.L.

Il trattamento che sarà effettuato su tali dati sensibili, nei limiti indicati dalle Autorizzazioni Generali n. 2 (trattamento dei dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale) e n.3 (trattamento dei dati sensibili da parte degli organismi di tipo associativo e delle fondazioni) del 2005, emanate dall'Autorità il 21 dicembre 2005 e pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n.3 del 3 gennaio 2006, con validità 1 gennaio 2006 al 30 giugno 2007, ha finalità assistenziali e sarà effettuato con modalità manuale e archiviazione su supporto cartaceo.
I dati in questione non saranno comunicati ad altri soggetti né saranno oggetto di diffusione.

La informiamo che il conferimento di questi dati è facoltativo e l'eventuale rifiuto a fornirli potrebbe comportare la mancata o parziale prosecuzione dell'attività di assistenza.

Il titolare del trattamento è Associazione Italiana contro le Leucemie – linfomi e mieloma – Milano e Provincia Onlus, corso Matteotti 1 – 20121 Milano. Tel 02 76015897, Fax 02 76015898, info@ailmilano.it www.ailmilano.it

Il responsabile del trattamento è Marina Milanesi, info@ailmilano.it

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.7 del D.lgs.196/2003, che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

Decreto Legislativo n.196/2003, Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

   a. dell'origine dei dati personali;

   b. delle finalità e modalità del trattamento;

   c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;

   d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;

   e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

   a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;

   b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

   c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

   a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

   b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Allegato 5
Modulo per reclami/suggerimenti

Gentile Signore/a,
al fine di perseguire il miglioramento costante dei servizi offerti da AIL Milano e Provincia, è utile ottenere il vostro parere. Le saremo perciò grati se vorrà farci conoscere eventuali sue proposte migliorative o segnalazioni di disservizio e mancato rispetto degli standard indicati nella Carta dei Servizi. Per facilitarla abbiamo predisposto il seguente modulo, disponibile presso la nostra sede sita in Corso Matteotti, 1 a Milano, e da restituire a mezzo posta o a mezzo e-mail all'indirizzo info@ailmilano.it o con consegna a mano presso nostra sede. La preghiamo di fornirci tutte le informazioni, necessarie a risolvere il problema da lei segnalato, nel più breve tempo possibile. Sarà nostra cura contattarla.
Grazie per la Sua collaborazione.

Al Presidente
AIL MILANO E PROVINCIA Onlus
Corso Matteotti, 1
20121 Milano

Il sottoscritto _____ nato a _____
il _____ residente a _____ via _____
Parente (grado di parentela) _____ del paziente _____
fa presente quanto segue:
1. specificare lamentela:
_____
_____
_____
_____
2. specificare suggerimenti:
_____
_____
_____
_____
Recapito al quale chiedo di essere ricontattato: _____

Milano, lì _____

(firma dell'interessato)

_____

Il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme del Codice della Privacy (D. Lgs 196/03).

All. 6 - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PRESSO STRUTTURE ABITATIVE DI PROPRIETA' AIL MILANO E PROVINCIA

Il presente questionario è stato pensato con l'obiettivo di rilevare il livello di gradimento del servizio, raccogliere suggerimenti e dati nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio offerto. Ringraziamo pertanto coloro che ci dedicheranno il breve tempo necessario alla sua compilazione.

1. Qual è il suo comune di residenza? _____ (__)
2. Chi ha coinvolto nel trasferimento a Milano?

○ Solo ○ Io e un famigliare ○ Più componenti adulti della famiglia

○ Più componenti della famiglia, incluso minori

3. Quanto tempo ha soggiornato presso le strutture AIL?

○ Meno di tre mesi ○ da tre a sei mesi ○ da sei mesi a un anno ○ da un anno a due anni

○ oltre due anni

Area ACCOGLIENZA

Come è venuto a conoscenza dei servizi e delle attività di AIL Milano e Provincia?

○ Tramite AIL locale (specificare _____)

○ Tramite medico di base

○ Tramite medici o operatori sanitari della struttura presso la quale io o il mio famigliare sono/è in cura (specificare _____)

○ Tramite internet

○ Tramite volantini e materiale informativo

○ Altro (specificare _____)

Come è avvenuto il primo contatto con AIL Milano e Provincia?

○ Telefonico ○ E-mail ○ Colloquio ○ Altro (specificare_____)

Entrare in contatto con AIL Milano e Provincia è stato?

○ Estremamente difficile ○ Difficile ○ Accettabile ○ Poco difficile ○ Per Niente difficile

Quanto gli operatori AIL sono stati chiari nello spiegare l'iter di accoglienza e i documenti necessari?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Quanto giudica veloce il tempo di risposta e di accesso alle strutture AIL?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Quanto si è sentito accolto dallo staff di AIL Milano e Provincia?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Quanto ritiene utili le informazioni fornite dallo staff di AIL Milano e Provincia per l'orientamento e l'accesso ai servizi cittadini (materiale fornito: mappe, numeri utili ecc.)?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Come valuta il servizio offerto rispetto alle aspettative?

○ Superiore alle aspettative ○ In linea con le aspettative

○ Per niente adeguato alle aspettative

Suggerimenti relativi all'area ACCOGLIENZA

_____

Area STRUTTURA

Ritiene funzionale e adeguato alle necessità di un paziente ematologico l'appartamento messo a disposizione?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Ritiene accogliente l'appartamento messo a disposizione?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Come giudica la dotazione di elettrodomestici e biancheria messa a disposizione?

○ Molto scarsa (specificare_____) ○ Inadeguata (specificare_____)

○ Accettabile ○ Buona ○ Ottima

Ha avuto necessità, durante il periodo di accoglienza, di richiedere assistenza/manutenzione per guasti? ○ Si ○ No

Se si, come valuta la tempestività dell'intervento del personale professionale o volontario di AIL?

○ Molto scarsa ○ Inadeguata ○ Accettabile ○ Buona ○ Ottima

Suggerimenti relativi alla STRUTTURA

_____

_____

Area COMUNICAZIONE E RAPPORTO CON L'ASSOCIAZIONE

Che canale utilizza in via preferenziale per comunicare con la sede e lo staff AIL Milano e Provincia?

○ Telefonico ○ E-mail ○ Colloquio ○ Altro (specificare_____)

Con che frequenza ha mantenuto rapporti con la sede e lo staff AIL Milano e Provincia, durante la permanenza presso una casa AIL?

○ Più che mensile ○ Mensile ○ Bimestrale ○ Altro (specificare_____)

Ritiene utile mantenere costante il flusso comunicativo con AIL Milano e Provincia?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Suggerimenti relativi alla COMUNICAZIONE

_____

_____

Area POTENZIAMENTO SERVIZI

Che tipologia di servizi /attività vorrebbe che AIL sviluppasse o potenziasse?
(possibile risposta multipla)

○ Trasporto ○ Orientamento per i malati ○ Gruppi auto-mutuo aiuto

○ Altro (specificare_____)

Area SUGGERIMENTI GENERALI

_____

_____

_____

Data di compilazione: ___/___/_____

Grazie. AIL MILANO e PROVINCIA

Testimonianza libera*

_____

_____

_____

_____

_____

_____

***AIL RACCOGLIE E CONSERVA LE TESTIMONIANZE DEI MALATI E DEI FAMIGLIARI COME PREZIOSI DOCUMENTI PER MIGLIORARE LA PROPRIA CONOSCENZA DELLE DIFFICOLTA' E MIGLIORARE IL PROPRIO SERVIZIO. ALCUNE TESTIMONIANZE, RESE OPPORTUNAMENTE ANONIME, POTRANNO ESSERE UTILIZZATE DALL'ASSOCIAZIONE PER SENSIBILIZZARE LA CITTADINANZA.**

All. 7 - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ECONOMICO AIL MILANO E PROVINCIA

Il presente questionario è stato pensato con l'obiettivo di rilevare il livello di gradimento del servizio, raccogliere suggerimenti e dati nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio offerto. Ringraziamo pertanto coloro che ci dedicheranno il breve tempo necessario alla sua compilazione.
Il questionario è anonimo.

INDICAZIONI GENERALI

1. Qual è il suo Comune di residenza? _____ (__)
2. Chi ha coinvolto nel trasferimento a Milano?

○ Solo ○ Io e un famigliare ○ Più componenti adulti della famiglia
○ Più componenti della famiglia, incluso minori

3. Dove alloggia o ha alloggiato durante il periodo di permanenza a Milano?

○ Casa alloggio / Residenza ○ Abitazione privata in affitto ○ Abitazione privata di parenti

4. Quanto tempo ha beneficiato del supporto da parte di AIL?

○ Meno di tre mesi ○ da tre a sei mesi ○ da sei mesi a un anno ○ da un anno a due anni
○ oltre due anni

5. Il supporto garantito era orientato al

○ Pagamento di tutto o parte dell'affitto ○ Sostentamento a Milano

Area ACCOGLIENZA

Come è venuto a conoscenza dei servizi e delle attività di AIL Milano e Provincia?

○ Tramite AIL locale (specificare _____)
○ Tramite medico di base
○ Tramite medici o operatori sanitari della struttura presso la quale io o il mio famigliare è in cura (specificare _____)
○ Tramite internet
○ Tramite volantini e materiale informativo
○ Altro (specificare _____)

Come è avvenuto il primo contatto con AIL Milano e Provincia?

○ Telefonico ○ E-mail ○ Colloquio ○ Altro (specificare_____)

Entrare in contatto con AIL Milano e Provincia è stato?

○ Estremamente difficile ○ Difficile ○ Accettabile ○ Poco difficile ○ Per Niente difficile

Quanto gli operatori AIL sono stati chiari nello spiegare l'iter di accoglienza e i documenti necessari?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Quanto giudica veloce il tempo di risposta e di accesso alle strutture AIL?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Quanto si è sentito accolto dallo staff di AIL Milano e Provincia?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Quanto ritiene utili le informazioni fornite dallo staff di AIL Milano e Provincia per l'orientamento e l'accesso ai servizi cittadini (materiale fornito: mappe, numeri utili, ecc)?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Quanto ritiene utili le informazioni fornite dallo staff di AIL Milano e Provincia per l'individuazione di un alloggio?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Come valuta il servizio offerto rispetto alle aspettative?

○ Superiore alle aspettative ○ In linea con le aspettative

○ Per niente adeguato alle aspettative

Suggerimenti relativi all'Area ACCOGLIENZA

_____

_____

Area SUPPORTO ECONOMICO

Come valuta il supporto economico garantito da AIL?

○ Adeguato ○ Utile ma non sufficiente ○ Inadeguato

Area ALLOGGI / RESIDENZE

Quanto ritiene funzionale e adeguato alle necessità di un paziente ematologico l'alloggio/residenza presso il quale ha trovato sistemazione?

○ Per nulla funzionale ○ Poco funzionale ○ Abbastanza funzionale ○ Molto funzionale

○ Estremamente funzionale

Quanto ritiene accogliente l'alloggio/residenza presso il quale ha trovato sistemazione?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

L'alloggio/residenza presso il quale ha trovato sistemazione è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici?

○ Molto comodo ○ Abbastanza ○ Per nulla

L'alloggio/residenza presso il quale ha trovato sistemazione è vicina al centro sanitario presso il quale è in cura?

○ Molto vicina ○ Abbastanza vicina ○ Lontana

Area TRASPORTO

Con che mezzo raggiunge le strutture sanitarie?

○ Auto propria ○ Mezzi pubblici ○ Taxi ○ Auto medica / ambulanza

Riscontra difficoltà organizzative legate ai trasporti da e per le strutture sanitarie?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Perchè? _____

Area COMUNICAZIONE E RAPPORTO CON L'ASSOCIAZIONE

Che canale utilizza in via preferenziale per comunicare con la sede e lo staff AIL Milano e Provincia?

○ Telefonico ○ E-mail ○ Colloquio ○ Altro (specificare_____)

Con che frequenza ha mantenuto rapporti con la sede e lo staff AIL Milano e Provincia, durante la permanenza presso una casa AIL?

○ Più che mensile ○ Mensile ○ Bimestrale ○ Altro (specificare_____)

Ritiene utile mantenere costante il flusso comunicativo con AIL Milano e Provincia?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Suggerimenti relativi alla COMUNICAZIONE

_____

_____

_____

Area POTENZIAMENTO SERVIZI

Che tipologia di servizi /attività vorrebbe che AIL sviluppasse o potenziasse?
(possibile risposta multipla)

○ Trasporto ○ Orientamento per i malati ○ Gruppi auto-mutuo aiuto

○ Altro (specificare_____)

Area SUGGERIMENTI GENERALI

_____

_____

_____

_____

Data di compilazione: ___/___/_____ **Grazie. AIL MILANO e PROVINCIA**

Testimonianza libera*

_____

_____

_____

_____

_____

_____

***AIL RACCOGLIE E CONSERVA LE TESTIMONIANZE DEI MALATI E DEI FAMIGLIARI COME PREZIOSI DOCUMENTI PER MIGLIORARE LA PROPRIA CONOSCENZA DELLE DIFFICOLTA' E MIGLIORARE IL PROPRIO SERVIZIO. ALCUNE TESTIMONIANZE, RESE OPPORTUNAMENTE ANONIME, POTRANNO ESSERE UTILIZZATE DALL'ASSOCIAZIONE PER SENSIBILIZZARE LA CITTADINANZA.**

All. 8 - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE CONOSCENZA, QUALITA' E IMPATTO ATTIVITA' E SERVIZI AIL MILANO E PROVINCIA PROMOSSE A FAVORE DEI PAZIENTI EMATOLOGICI, DEDICATO A MEDICI/OPERATORI SANITARI ED ENTI PREPOSTI ALL'ACCOGLIENZA

Il presente questionario è stato elaborato con l'obiettivo di rilevare un feedback in merito alla qualità e all'impatto dei servizi e delle attività promosse da AIL Milano e Provincia, raccogliere suggerimenti e dati nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti ai malati e ai loro famigliari. Ringraziamo pertanto coloro che ci dedicheranno il breve tempo necessario alla sua compilazione. Il questionario è anonimo.

Azienda Ospedaliera / Ente di appartenenza: _____

Mansione / Qualifica: _____

Reparto (se pertinente): _____

Sezione 1 – Conoscenza e valutazione AIL Milano e Provincia

Da quanto tempo conosce le attività promosse da AIL Milano e Provincia? _____

Come è venuto a conoscenza delle attività di AIL?

- ○ Collaborazione consolidata tra l'Ospedale per il quale lavoro e AIL Milano e Provincia
- ○ Tramite altri medici o operatori sanitari
- ○ Tramite internet
- ○ Tramite volantini e materiale informativo distribuito presso l'Ospedale
- ○ Tramite pazienti / famigliari
- ○ Altro (specificare _____)

Quanto ritiene di conoscere le attività offerte da AIL Milano e Provincia?

○ Moltissimo ○ Molto ○ Abbastanza ○ Poco ○ Per Niente

Ha mai suggerito a pazienti e/o famigliari di malati di contattare AIL Milano e Provincia?

○ Si ○ No

Se si, quanti negli ultimi 12 mesi? _____

Ha mai contattato direttamente AIL Milano e Provincia per segnalare un caso?

○ Si ○ No

Se si, quanti negli ultimi 12 mesi? _____

Se si, come valuta la capacità di presa in carico del caso da parte di AIL Milano e Provincia?

○ Eccellente ○ Buona ○ Sufficiente ○ Scarsa ○ Molto scarsa ○ Non so

Se si, come valuta la celerità nella presa in carico e nel fornire un supporto abitativo o economico?

○ Eccellente ○ Buona ○ Sufficiente ○ Scarsa ○ Molto scarsa ○ Non so

Come valuta il servizio di accoglienza presso gli alloggi AIL Milano e Provincia?

○ Eccellente ○ Buono ○ Sufficiente ○ Scarso ○ Molto scarso ○ Non so

Come valuta il servizio di supporto economico fornito da AIL Milano e Provinci

○ Eccellente ○ Buono ○ Sufficiente ○ Scarso ○ Molto scarso ○ Non so

---

Sezione 2 - Pendolarismo sanitario

Quali sono, per la sua esperienza, i problemi che si acuiscono a causa del pendolarismo sanitario che porta il malato lontano da casa anche per lunghi periodi? *(possibile risposta multipla)*

○ Reperimento di un alloggio ○ Situazione economica ○ Cura dei figli ○ Paura di perdere il lavoro ○ Peso sul coniuge ○ Altro (specificare_____)

Quali interventi impattano maggiormente la qualità della vita del malato e del famigliare, durante il periodo di cura lontano da casa?

○ Avere un alloggio ○ Avere un supporto economico ○ Avere un supporto psicologico

○ Partecipare a gruppi di auto-mutuo aiuto ○ Avere un sostegno nella cura dei figli

○ Altro (specificare_____)

Sezione 3 – Suggerimenti e testimonianze

Suggerimenti per migliorare le attività di AIL Milano e aumentare l'impatto positivo sul benessere dei malati e dei famigliari

_____

_____

_____

_____

Testimonianza libera

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data di compilazione: ___/___/_____ **Grazie. AIL MILANO e PROVINCIA**

Elaborazione e stampa realizzata nell'ambito del progetto

"AIL ACCOGLIE: due nuove case per chi è in cura".

Con il contributo di

fondazione cariplo

ASSOCIAZIONE ITALIANA
CONTRO LE LEUCEMIE-LINFOMI E MIELOMA
Milano e Provincia
ONLUS

Corso Matteotti 1 - 20121 Milano
Tel. 02 76015897 - fax 02 76015898
info@ailmilano.it - www.ailmilano.it

ASSOCIAZIONE ITALIANA
CONTRO LE LEUCEMIE-LINFOMI E MIELOMA
Milano e Provincia
ONLUS

Corso Matteotti 1 - 20121 Milano
tel. 02 76015897 - fax 02 76015898
info@ailmilano.it - www.ailmilano.it