

» Carta dei Servizi



- 1. Servizio di accoglienza gratuita temporanea presso i 14 alloggi di AIL Milano**
- 2. Servizio di orientamento ed erogazione di supporti economici presso alloggi e residenze non AIL Milano**
- 3. Servizio di accompagnamento gratuito alle terapie per pazienti ematologici**



» Indice

Premessa

Lettera della Presidente

Presentazione

- Missione AIL Milano OdV
- Carta d'identità
- Natura giuridica e ruolo del volontariato
- Statuto e governo dell'Associazione
- Fiscalità
- Organigramma AIL Milano OdV
- Composizione organi sociali
- Composizione organi di controllo
- Assicurazioni, sicurezza e privacy

AIL Nazionale

Principi generali sull'erogazione dei servizi

Valori e obiettivi strategici

Servizi offerti

1) Servizio di accoglienza residenziale temporanea presso i 14 immobili di AIL Milano

- Le strutture residenziali di AIL Milano
- Caratteristiche delle strutture residenziali di AIL Milano
- Principi sull'erogazione del servizio di ospitalità che guidano AIL Milano

TABELLA PRINCIPI/AZIONI

- Modalità di accesso ai servizi e procedure
- Il principio della gratuità
- Procedure e protocolli in atto
- Gestione della lista d'attesa
- Modalità di erogazione dei servizi

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE TEMPORANEA PRESSO I 14 IMMOBILI DI AIL MILANO

2) Servizio di orientamento ed erogazione di supporti economici presso alloggi e residenze non AIL Milano

- Premessa
- Criteri e priorità nella selezione dei beneficiari
- Priorità
- Procedure e protocolli in atto

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ORIENTAMENTO ED EROGAZIONE DI SUPPORTI ECONOMICI PRESSO ALLOGGI E RESIDENZE NON AIL MILANO

3) Servizio di accompagnamento gratuito alle terapie per pazienti ematologici

Reclami

Obiettivi di miglioramento

Allegati

- **Allegato 1** - Principi e regolamento di accesso alle strutture abitative di AIL Milano
- **Allegato 2** - Dotazioni relative a monolocali e bilocali
- **Allegato 2 bis** - Dotazioni relative ai trilocali
- **Allegato 3** - Facsimile contratto di comodato gratuito
- **Allegato 4** - Modulo autorizzazione dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (RGPD)
- **Allegato 5** - Modulo per reclami/suggerimenti
- **Allegato 6** - Questionario di rilevazione gradimento del servizio di accoglienza presso strutture abitative di proprietà di AIL Milano
- **Allegato 7** - Questionario di rilevazione gradimento del servizio di supporto economico di AIL Milano
- **Allegato 8** - Questionario di rilevazione conoscenza, qualità e impatto attività e servizi AIL Milano promossi 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 OdV 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 OdV 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, 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 AIL Milano

» Presentazione

Missione AIL Milano OdV

AIL Milano 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: AIL Milano OdV, Corso Matteotti 1 - 20121 Milano - Tel. 02 76015897

Status giuridico - fiscale: AIL Milano è una **organizzazione di volontariato** costituita nel **1976** e aderisce all'**Associazione Italiana contro le Leucemie-linfomi e mieloma**. Iscritta al Registro ai sensi degli artt. 4 e 11, 1° comma del Regolamento Regionale n. 2/2001. Con il Decreto n. 478 del 4 febbraio 2020 emanato da Regione Lombardia sono state riconosciute le modifiche apportate allo Statuto dell'Associazione, come previsto dal codice del Terzo Settore.

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.

Soci: 70

Volontari attivi: circa 600

Proventi da attività tipiche e raccolte fondi: 1.483.546 euro

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

Dati 2019

Natura giuridica e ruolo del volontariato

AIL Milano 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 Milano vanta una massiccia presenza di volontari, oltre 600, di cui $\frac{3}{4}$ attivi nella città di Milano. La principale sfera d'azione dei volontari è quella della sensibilizzazione: grazie a chi crede nell'attività dell'Associazione 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 di AIL Milano 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).

Inoltre, AIL Milano deve relazionare ogni anno alla Provincia la realizzazione delle proprie attività secondo un modello definito.

Fiscalità

Dal 1° gennaio 2018, grazie alla riforma del Terzo Settore (Dlgs 117/2017), tutti coloro - cittadini e aziende - che effettuano una donazione ad AIL Milano possono ottenere dei vantaggi più significativi dal punto di vista fiscale. La detrazione Irpef per le donazioni delle persone fisiche sale al 35% fino ad un massimo di 30.000 euro (art. 83, c. 1, D. Lgs 117/17) se l'ente che ne beneficia è, come AIL Milano, un'organizzazione di volontariato. Le persone fisiche possono utilizzare - in alternativa alla detrazione - la deduzione fino a un massimo del 10% del reddito complessivo dichiarato (art. 83, c. 2, D. Lgs. 117/17).

Organigramma AIL Milano OdV

AIL Milano, per dare continuità e qualificare la propria attività, ha deciso di farsi supportare da 3 dipendenti, due a tempo pieno indeterminato e uno a tempo parziale indeterminato, 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 Luzzatto

Enrico Porri

Consiglieri

Rosa Mascioni

Pierina Monni

Francesco Onida

Pietro Villa

Composizione organi di controllo

Collegio di Revisori dei Conti

Alessandro Galli

Daniela Bartoli

Federica Fiorani

Comitato scientifico

Prof. Paolo Corradini

Prof. Luca Baldini

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 (Regolamento UE 2016/679).

» AIL Nazionale

AIL Milano 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.

» Principi generali sull'erogazione dei servizi

AIL Milano, pur non essendo soggetto ad alcun vincolo legislativo che le 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.

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 accoglienza residenziale temporanea presso i 14 immobili di AIL Milano.**
- 2- Servizio di orientamento ed erogazione di supporti economici presso alloggi e residenze non AIL Milano.**
- 3- Servizio di accompagnamento gratuito alle terapie per pazienti ematologici.**

AIL Milano riesce a coprire 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. Il servizio di accoglienza residenziale temporanea presso i 14 alloggi di AIL Milano

Le strutture residenziali di AIL Milano

Milano è un centro di eccellenza nella diagnosi e cura dei tumori del sangue. 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, spesso non sostenibile, ha acquistato negli anni 10 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.

Un appartamento è stato ricevuto in donazione e altri 3 appartamenti sono stati offerti in comodato gratuito da sostenitori dell'Associazione.

Caratteristiche delle strutture residenziali AIL Milano

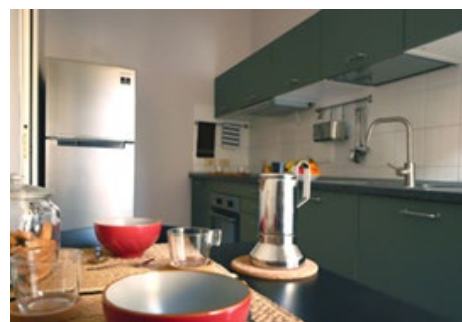
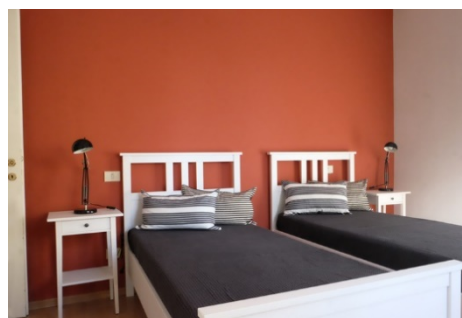
Gli alloggi di AIL Milano sono confortevoli ed offrono al paziente e alla sua famiglia un ambiente domestico nel quale ricreare le proprie abitudini senza sentirsi sempre 'ospiti'.

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 alcuni appartamenti che, all'occorrenza, potessero diventare una comoda residenza per famiglie con uno o più figli in età prescolare o scolare.



Via Privata Dina Galli, 1 | 1 Alloggio

60 mq
4 posti letto
Piano: 1°
Ascensore: SI
Condizionatore SI



Via Gustavo Modena 21 | 3 Alloggi

Strutturazione delle singole unità abitative:

Tipo 1 - 1° Piano:

40 mq

3 posti letto

Ascensore: SI

Condizionatore: SI

Tipo 2 - 4° e 5° Piano:

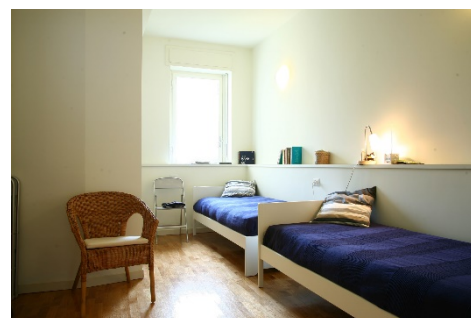
80 mq

6 posti letto (7° letto per emergenze)

Ascensore: SI

Condizionatore: SI

Ristrutturati nel 2009 per accogliere famiglie numerose o due coppie.



Via Maroncelli, 1 | 1 Alloggio

60 mq

4 posti letto

Piano: 3°

Ascensore: SI

Condizionatore: SI



Via Marco d'Agrate 34/E | 3 unità abitative

Tipo 1 - Piano terra monocale

40 mq

2/3 posti letto

Condizionatore: SI

Tipo 2 - Piano terra bilocale

53 mq

4 posti letto

Condizionatore: SI

Tipo 3 - 2° Piano

56 mq

5 posti letto

Ascensore: SI

Condizionatore: SI



Via Forze Armate 353 | 2 Alloggi

Strutturazione delle singole unità abitative

Tipo 1 - 1° Piano

56 mq

4 posti letto

Ascensore: NO

Condizionatore: SI

Tipo 2 - 1° Piano

94 mq

6 posti letto

Ascensore: NO

Condizionatore: SI



Via Gardone 25 | 4 Alloggi

Strutturazione delle singole unità abitative: 38 mq

3 posti letto

Piano: 1°, 2°, 4° e 5°

Ascensore: SI

Condizionatore solo al 1° Piano



Principi sull'erogazione del servizio di ospitalità che guidano AIL Milano

Qui di seguito, riportiamo i principi di ospitalità di AIL Milano 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 Milano, ma non devono per questo sentirsi in debito.	I pazienti e le famiglie firmano un contratto di comodato gratuito mensile, rinnovabile sino a quando sarà necessaria la loro permanenza a Milano.
La famiglia, prima di tutto, in presenza di bambini in età scolare o prescolare deve poter ricreare un ménage familiare grazie ad una casa accogliente anche per i piccoli ospiti.	Le residenze AIL Milano 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 14 strutture di AIL Milano al momento attive sono disponibili complessivamente 57 posti letto.

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

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 AIL Milano¹ 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 a Milano per periodi lunghi (la media della permanenza è superiore ai 9 mesi) è un fatto raro.

La scelta di AIL Milano 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 Milano: AIL Milano 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 ad informare il maggior numero di cittadini, operatori, enti e reti del terzo settore affinché 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 Milano**

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 Milano 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 dei pazienti ematologici.

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 Milano**

Tutti i dati forniti saranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679).

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 Milano, sulla base della valutazione dei requisiti, delle priorità assegnate e dell'effettiva disponibilità di alloggi disponibili, comunicherà al paziente ematologico e ai familiari l'accoglimento della domanda di accesso al servizio di ospitalità gratuita presso gli alloggi AIL Milano o, alternativamente, l'inserimento nella lista di attesa. Nel caso in cui l'accoglienza presso una delle case AIL Milano non sia possibile, AIL Milano indirizzerà gli utenti verso altre strutture non di proprietà (case alloggio, residenze, ecc.) che l'associazione 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 AIL².

- **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 un facsimile 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 Milano.

- **Aggiornamento periodico**

Le persone accolte presso gli alloggi si impegnano ad aggiornare periodicamente (mensilmente o bimestralmente) il referente indicato da AIL Milano 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)**

2. Fino ad oggi AIL Milano 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).

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 Milano 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, riscaldamento e aria condizionata.

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.

Gli appartamenti vengono sanificati a ogni cambio di ospite e imbiancati ogni anno.

In caso di guasti o malfunzionamento di impianti e attrezzature, AIL Milano interviene inviando un volontario o un tecnico, a proprie spese.

I costi delle utenze sono interamente a carico di AIL Milano, così come i costi di manutenzione ordinaria e straordinaria e le spese di condominio. Per la dotazione delle strutture si veda l'*allegato 2 e 2 bis*.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE TEMPORANEA PRESSO I 14 IMMOBILI DI AIL MILANO

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 - Facsimile 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 e 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 1 colloquio/incontro mensile presso la sede - Almeno 1 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 letto per emergenza) - Cucina e servizio autonomi

Qualità degli ambienti di vita	Garantire un ambiente piacevole, ben organizzato e salubre	- Case nuove o di recente ristrutturazione arredate con cura, dotate di gas, acqua e luce elettrica, biancheria, stoviglie e elettrodomestici - Ogni cambio ospiti, sanificazione, pulizia totale degli ambienti e lavaggio biancheria presso tintoria specializzata - Ogni due anni totale cambio delle stoviglie e della biancheria - Ogni anno 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

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

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 che, in possesso dei requisiti obbligatori di seguito riportati, 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 di 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 malata o di un suo familiare o infine tramite altre sezioni AIL presenti sul territorio nazionale.

L'attività di comunicazione e sensibilizzazione di AIL Milano è orientata ad informare il maggior numero di cittadini, operatori, enti e reti del terzo settore affinché 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 Milano**

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.

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

- **Richiesta formale di supporto**

A seguito del primo colloquio, AIL Milano 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 Milano**

Tutti i dati forniti saranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679).

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 Milano, 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 350,00 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 Milano⁴;
- 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 Milano 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 Milano 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 Milano, 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 Milano 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.

- **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.)

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.

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 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 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 Milano-residenza/casa alloggio relativo alla documentazione e alle fatture e un diretto rapporto economico AIL Milano-residenza/casa alloggio
Monitoraggio e comunicazioni periodiche con i familiari	Flusso costante di aggiornamento sulla situazione complessiva del paziente	- Almeno 1 colloquio/incontro mensile presso la sede - Almeno 1 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

3. Servizio di accompagnamento gratuito alle terapie per pazienti ematologici

L'essere quotidianamente a fianco dei malati ha portato AIL Milano 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 pazienti ematologici, 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.

I 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, AIL Milano 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.

Per accedere al servizio è sufficiente far pervenire una richiesta all'Associazione telefonicamente o via email. Viene poi fissato un colloquio con il paziente o un familiare. Il trasporto viene realizzato tutti i giorni, sulla base delle esigenze di pazienti e, in caso di necessità specifiche o urgenze, anche durante i fine settimana.

Nel caso di trasporto in condizioni di salute gravi o critiche, AIL Milano 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.



» 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 OdV
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 Milano, dopo aver avviato un'adeguata 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.

È possibile, per i malati e i familiari, rivolgersi direttamente ad AIL Milano 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 di AIL Milano

Principi

Nell'erogazione dei servizi ai pazienti ematologici, AIL Milano 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 Milano, 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 Milano

Le unità abitative di AIL Milano 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 di AIL Milano vengono concesse in comodato gratuito alle 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 familiari;
- le unità abitative di AIL Milano vengono concesse in comodato gratuito per tutta la durata di permanenza a Milano prevista per le cure;

- **la permanenza presso le abitazioni AIL Milano da parte del paziente e/o degli accompagnatori, dovrà essere costante.**

L'obiettivo di AIL Milano 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 Milano; in tal caso, sarà cura dell'associazione, 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 Milano 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 Milano di eventuali spostamenti fuori città, nel caso in cui l'assenza dall'appartamento dato in comodato gratuito, superi i tre giorni;
- AIL Milano 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 Milano si impegna a fornire al paziente l'Informativa relativa al Regolamento UE 2016/679 e a far firmare il modulo per il consenso per il trattamento di dati personali e sensibili.

» Allegato 2

Dotazioni relative a monolocali e bilocali

- 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 ai trilocali

- 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

Facsimile contratto di comodato gratuito

Milano,

CONTRATTO DI COMODATO GRATUITO

tra:

Associazione Italiana contro le Leucemie, linfomi e mieloma - Milano e Provincia Onlus (più avanti denominata **AIL**)

e

Signor..... (più avanti denominato **comodatario**)

Premesso

- a) 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 affiliati all'AIL, dovranno sottoporsi al trapianto di midollo osseo, per il periodo necessario per tali cure;
- b) 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;
- c) che con domanda in data il Signor..... familiare del pazientericoverato 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,
- d) 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 Gustavo Modena, 21**, al piano, ammobiliato, per il periodo dal al Ad ogni effetto, l'appartamento si intende consegnato alla data di sottoscrizione del presente contratto.

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'A.I.L. anche prima del termine di scadenza del comodato.

- 2) 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.

- 3) L'immobile concesso in comodato può essere utilizzato esclusivamente dal comodatario, eventualmente insieme con un solo familiare o accompagnatore. È vietato l'utilizzo dell'appartamento da parte di più di due persone, nonché la concessione in uso, godimento, locazione, sublocazione o subcomodato dell'appartamento medesimo da parte del comodatario, salvo l'utilizzo da parte del familiare o accompagnatore sopra indicato.

- 4) 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.

- 5) 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;
- tenere animali domestici;
- fare rumori molesti (ivi compreso l'uso di radio e televisione dopo le ore 22 e prima delle ore 8);
- 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.

- 6) 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.
- 7) 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.
- 8) 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.).
- 9) 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 Regolamento UE 2016/679 (RGPD)

Gentile Signora, gentile Signore,

nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 - Regolamento Generale Protezione Dati (RGPD), la informiamo sul trattamento dei dati personali e particolari, effettuato da **AIL Milano OdV, Associazione Italiana contro le Leucemie, linfomi e mieloma**, allo scopo di perseguire i fini assistenziali a favore dei pazienti onco-ematologici

1. Natura e conferimento dei dati

AIL Milano OdV è il titolare del trattamento dei suoi dati. Qualora rifiutaste di fornire i dati necessari, i servizi di assistenza non potranno avere corso e si intenderà immediatamente risolto per vostro fatto e colpa.

2. Finalità del trattamento

L'interessato esprime il consenso esplicito al trattamento dei propri dati personali per specifiche finalità, connesse all'attuazione di adempimenti relativi a obblighi legislativi o contrattuali.

La raccolta e il trattamento dei dati personali sono effettuati per le seguenti finalità assistenziali:

- sostegno economico;
- accoglienza gratuita presso i 13 alloggi dell'Associazione;
- accompagnamento gratuito casa/ospedale. Periodo di conservazione: 2 anni.

Il Titolare del trattamento **AIL Milano OdV Onlus, Associazione Italiana contro le Leucemie, linfomi e mieloma**, tratterà i vostri dati personali soltanto nella misura in cui siano indispensabili in relazione all'obiettivo delle finalità assistenziali di cui sopra, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e conformemente alle disposizioni di cui alle autorizzazioni generali dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

3. Modalità del trattamento

I dati personali dell'interessato, in particolare:

- Nominativo, Codice Fiscale, P.IVA, recapiti, e-mail, credenziali, altri elementi identificativi
- Categoria dati: Identificativi - **Dati personali: comuni**
- Dati economici e finanziari - Categoria dati: Economici - **Dati personali: comuni**
- Riferimenti bancari - Categoria dati: Identificativi - **Dati personali: comuni**
- Dati giudiziari - Categoria dati: Giudiziari - **Dati personali: comuni**
- Dati relativi alla situazione familiare - Categoria dati: Legati alla vita - **Dati personali: particolari**
- Dati relativi al lavoro - Categoria dati: Identificativi - **Dati personali: comuni**
- Dati relativi alla salute - Categoria dati: Legati alla salute - **Dati personali: particolari**
- Immagini - Categoria dati: Identificativi - **Dati personali: comuni**
- Dati relativi all'adesione ad associazioni od organizzazioni - Categoria dati: Appartenenza sindacale
Dati personali: particolari

- Dati relativi all'istruzione - Categoria dati: Identificativi - **Dati personali: comuni**

saranno trattati con un livello di sicurezza assai elevato. Sono implementate tutte le misure di tutela indicate dalla normativa sulla protezione dei dati personali e dalla normativa applicabile nonché quelle determinate da Titolare del trattamento.

I dati saranno trattati dalle categorie autorizzate sotto indicate:

- Responsabile/sub-responsabile esterno del trattamento
- Incaricato interno al trattamento

4. Comunicazione e trasferimento dei dati

I dati raccolti dal Titolare del trattamento potranno essere comunicati, oltre a quelli sopra indicati, anche:

- Alle categorie di soggetti per cui la comunicazione è strettamente necessaria, funzionale e compatibile con la base giuridica che regola il trattamento dei suoi dati:
 - Ente ospedaliero,
 - Polizia di Stato (nel caso di alloggio concesso in comodato gratuito).

Nell'ambito del trattamento effettuato dai soggetti sopra descritti i vostri dati non saranno trasferiti verso paesi terzi.

Se strettamente necessario alle finalità di cui sopra, il trattamento può avere, inoltre, ad oggetto le immagini dell'Interessato (fotografie, riprese-video, riprese audio-video, ...). Il trattamento di tali immagini avverrà nel rispetto delle disposizioni di legge, garantendo in tutti i casi in cui ciò sia possibile l'anonimato dell'Interessato tramite l'oscuramento dei tratti somatici. Per il trattamento delle immagini, è richiesto all'Interessato uno specifico consenso, anche ai sensi delle disposizioni di legge sul diritto d'autore, considerato che, sia pure in casi particolari, anche immagini relative a persone il cui viso è stato oscurato possono consentirne l'identificazione.

5. Processo decisionale automatizzato e profilazione

Il trattamento dei vostri dati non avviene:

- con l'ausilio di processi decisionali automatizzati;
- con l'utilizzo di tecniche di profilazione.

6. Diritti dell'interessato

Nella vostra qualità di Interessati, i soggetti godono dei diritti di cui alla sezione 2, 3 e 4 del capo III del Regolamento (UE) 2016/679 (es. chiedere al Titolare del trattamento: l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi; la limitazione del trattamento che vi riguardano; di opporsi al loro trattamento).

L'Interessato ha in particolare il diritto di:

- ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni previste dall'art. 15 del regolamento UE n. 679 del 2016;
- ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano;
- ottenere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano laddove questi non siano più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati, ovvero laddove ricorrano a ulteriori condizioni di cui all'art. 17 regolamento UE n. 679/2016 e sempre che non ricorrano le condizioni di cui all'art. 17, paragrafo 3, regolamento UE n. 679/2016;
- ottenere dal titolare la limitazione del trattamento quando: a) l'interessato contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) il trattamento risulti illecito ma l'interessato stesso si opponga alla cancellazione e chiedi invece l'applicazione di misure di limitazione oppure chiedi che il trattamento degli stessi avvenga per l'accertamento o difesa di un suo diritto in sede giudiziaria;

- ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano; nel caso dell'esercizio di tale diritto sarà facoltà dell'interessato chiedere che il titolare del trattamento trasmetta i suddetti dati direttamente ad un altro responsabile del trattamento;
- opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano nel caso in cui ricorrano le condizioni dell'Art. 21 regolamento UE n. 679/2016, paragrafo 2;
- proporre reclamo a un'autorità di controllo. In merito all'esercizio di tali diritti, l'Interessato può rivolgersi a:

Titolare del trattamento

AIL Milano OdV

Associazione Italiana contro le Leucemie, linfomi e mieloma
Corso Matteotti, 1 - 20121 Milano
C.F. 80139590154
Tel. 0276015897 - Fax 0276015898
E-mail: info@ailmilano.it

7. Conservazione dei dati

I dati personali che voi ci fornirete saranno conservati a fini di esecuzione del servizio pattuito e verranno conservati per il tempo necessario all'espletamento dello stesso. La conservazione potrà avvenire mediante:

- memorizzazione all'interno dei sistemi hardware del titolare del trattamento o dei suoi responsabili;
- archiviazione cartacea.

Milano,

Io sottoscritto/a

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa, fornita da AIL MILANO ODV - ASSOCIAZIONE ITALIANA CONTRO LE LEUCEMIE, LINFOMI E MIELOMA.

(firma per presa visione informativa)

Io sottoscritto/a

1. dichiaro di aver ricevuto l'Informativa e autorizza il relativo trattamento per le finalità ivi indicate;
2. con riferimento all'Informativa in materia di protezione dei dati personali;

☐ **presto il consenso**

☐ **non presto il consenso**

per le finalità relative al servizio di orientamento, accoglienza presso gli alloggi dell'Associazione, di erogazione supporto economico e per il servizio di accompagnamento gratuito casa/ospedale per pazienti onco-ematologici

(firma per autorizzazione al trattamento)

» Allegato 5

Modulo per reclami/suggerimenti

Gentile Signore/a,

al fine di perseguire il miglioramento costante dei servizi offerti da AIL Milano OdV, 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 OdV
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 Regolamento UE 2016/679.

» Allegato 6

Questionario di rilevazione gradimento del servizio di accoglienza presso strutture abitative di proprietà di AIL Milano

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 familiare ☐ Più componenti adulti della famiglia
☐ Più componenti della famiglia, incluso minori

3. Quanto tempo ha soggiornato presso le strutture AIL?

- ☐ Meno di tre mesi ☐ Tra tre e sei mesi ☐ Tra sei mesi e un anno
☐ Tra un anno e due anni ☐ Oltre due anni

Area ACCOGLIENZA

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

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

2. Come è avvenuto il primo contatto con AIL Milano?

- ☐ Telefonico ☐ E-mail ☐ Colloquio ☐ Altro (specificare _____)

3. Entrare in contatto con AIL Milano OdV è stato?

- ☐ Estremamente difficile ☐ Difficile ☐ Accettabile
- ☐ Poco difficile ☐ Per Niente difficile

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

- ☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

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

- ☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

6. Quanto si è sentito accolto dallo staff di AIL Milano?

- ☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

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

- ☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

8. 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

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

☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

2. Ritiene accogliente l'appartamento messo a disposizione?

☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

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

☐ Molto scarsa (specificare _____) ☐ Inadeguata (specificare _____)

☐ Accettabile ☐ Buona ☐ Ottima

4. Ha avuto necessità, durante il periodo di accoglienza, di richiedere assistenza/manutenzione per guasti? ☐ Sì

☐ No

5. Se sì, 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

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

☐ Telefonico ☐ E-mail ☐ Colloquio ☐ Altro (specificare _____)

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

☐ Più che mensile ☐ Mensile ☐ Bimestrale ☐ Altro (specificare _____)

3. Ritieni utile mantenere costante il flusso comunicativo con AIL Milano?

☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

Suggerimenti relativi alla COMUNICAZIONE

Area POTENZIAMENTO SERVIZI

1. 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 OdV



**ASSOCIAZIONE ITALIANA
CONTRO LEUCEMIE
LINFOMI E MIELOMA**
AIL Milano OdV

Testimonianza libera*

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

*AIL Milano raccoglie e conserva le testimonianze dei malati e dei famigliari come preziosi documenti per migliorare la propria conoscenza delle difficoltà e migliorare il proprio servizio. Alcune testimonianze, rese opportunamente anonime, potranno essere utilizzate dall'Associazione per sensibilizzare la cittadinanza.

» Allegato 7

Questionario di rilevazione gradimento del servizio di supporto economico di AIL Milano

*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 familiare ☐ 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 ☐ Tra tre e sei mesi ☐ Tra sei mesi e un anno
☐ Tra un anno e due anni ☐ Oltre due anni

5. Il supporto garantito era orientato al
☐ Pagamento di tutto o parte dell'affitto ☐ Sostentamento a Milano

Area ACCOGLIENZA

1. Come è venuto a conoscenza dei servizi e delle attività di AIL Milano OdV?

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

2. Come è avvenuto il primo contatto con AIL Milano OdV?

- ☐ Telefonico ☐ E-mail ☐ Colloquio ☐ Altro (specificare _____)

3. Entrare in contatto con AIL Milano OdV è stato?

- ☐ Estremamente difficile ☐ Difficile ☐ Accettabile
- ☐ Poco difficile ☐ Per Niente difficile

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

- ☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

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

- ☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

6. Quanto si è sentito accolto dallo staff di AIL Milano OdV?

- ☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

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

- ☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

8. Quanto ritiene utili le informazioni fornite dallo staff di AIL Milano OdV per l'individuazione di un alloggio?

☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

9. 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

1. Come valuta il supporto economico garantito da AIL?

- ☐ Adeguato ☐ Utile ma non sufficiente ☐ Inadeguato

Area ALLOGGI / RESIDENZE

1. 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

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

- ☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

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

- ☐ Molto comodo ☐ Abbastanza ☐ Per nulla

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

- ☐ Molto vicina ☐ Abbastanza vicina ☐ Lontana

Area TRASPORTO

1. Con che mezzo raggiunge le strutture sanitarie?

- ☐ Auto propria ☐ Mezzi pubblici ☐ Taxi ☐ Auto medica / ambulanza

2. 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

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

- ☐ Telefonico ☐ E-mail ☐ Colloquio ☐ Altro (specificare _____)

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

- ☐ Più che mensile ☐ Mensile ☐ Bimestrale ☐ Altro (specificare _____)

3. Ritiene utile mantenere costante il flusso comunicativo con AIL Milano?

- ☐ Moltissimo ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per Niente

Suggerimenti relativi alla COMUNICAZIONE

Area POTENZIAMENTO SERVIZI

1. 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 OdV



**ASSOCIAZIONE ITALIANA
CONTRO LEUCEMIE
LINFOMI E MIELOMA**
AIL Milano OdV

Testimonianza libera*

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins or other markings visible.

*AIL Milano raccoglie e conserva le testimonianze dei malati e dei famigliari come preziosi documenti per migliorare la propria conoscenza delle difficoltà e migliorare il proprio servizio. Alcune testimonianze, rese opportunamente anonime, potranno essere utilizzate dall'Associazione per sensibilizzare la cittadinanza.

» Allegato 8

Questionario di rilevazione conoscenza, qualità e impatto attività e servizi AIL Milano promossi 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, raccogliere suggerimenti e dati nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti ai malati e ai loro familiari. 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 OdV

1. Da quanto tempo conosce le attività promosse da AIL Milano? _____

2. Come è venuto a conoscenza delle attività di AIL?

☐ Collaborazione consolidata tra l'Ospedale per il quale lavoro e AIL Milano OdV

☐ Tramite altri medici o operatori sanitari

☐ Tramite internet

☐ Tramite volantini e materiale informativo distribuito presso l'Ospedale

☐ Tramite pazienti / familiari

☐ Altro (specificare _____)

3. Quanto ritiene di conoscere le attività offerte da AIL Milano OdV?

☐ Moltissimo

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per Niente

4. Ha mai suggerito pazienti e/o familiari di malati a contattare AIL Milano OdV?

☐ Sì

☐ No

Se sì, quanti negli ultimi 12 mesi? _____

5. Ha mai contattato direttamente AIL Milano OdV per segnalare un caso?

☐ Sì ☐ No

Se sì, quanti negli ultimi 12 mesi? _____

6. Se sì, come valuta la capacità di presa in carico del caso da parte di AIL Milano OdV?

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

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

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

8. Come valuta il servizio di accoglienza presso gli alloggi AIL Milano OdV?

☐ Eccellente ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scarso ☐ Molto scarsa ☐ Non so

9. Come valuta il servizio di supporto economico fornito da AIL Milano OdV?

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

Sezione 2 - Pendolarismo sanitario

1. Quali sono, per la sua esperienza, i problemi che si acquiscono 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 _____)

2. Quali interventi impattano maggiormente la qualità della vita del malato e del familiare, 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 familiari

Testimonianza libera

Data di compilazione: ____ / ____ / ____

Grazie. AIL Milano OdV

» Regolamento



**Servizio di accoglienza gratuita
presso i 14 alloggi di AIL Milano OdV**



Servizio di accoglienza gratuita presso i 14 alloggi di AIL Milano OdV

Gli alloggi di AIL Milano vengono concessi in **comodato gratuito** ai pazienti affetti da tumore del sangue che si trasferiscono a Milano per le cure e che a causa della malattia si trovano in una situazione di difficoltà economica.

L'Associazione collabora con i Dipartimenti di Ematologia che segnalano i pazienti che necessitano di supporto e forniscono aggiornamenti periodici sullo stato di salute dei pazienti e sulla necessità di soggiornare con continuità a Milano.

LE REGOLE CHE VI CHIEDIAMO DI RISPETTARE

1. Gli alloggi - e tutto quello di cui sono dotati - devono essere lasciati esattamente come vi vengono consegnati. **La cura per un bene concesso in uso gratuito** e che servirà, dopo di voi, ad altre persone che affronteranno il medesimo percorso di cura, è un **principio indispensabile che vi chiediamo di avere a cuore**.
2. **È severamente vietato tenere animali domestici - fumare negli alloggi - fare copie delle chiavi delle case.**
3. Periodicamente, previo appuntamento, AIL può richiedere di effettuare un sopralluogo presso le abitazioni per verificare che non ci siano problemi. Per gli ospiti sarà l'occasione per segnalare eventuali anomalie e per AIL di verificare il corretto utilizzo degli spazi.
4. AIL potrà chiedere un risarcimento per eventuali danni e potrà esigere l'immediata restituzione della casa concessa in comodato gratuito qualora non venissero rispettate le regole di rispetto e buona gestione del bene concesso.
5. Dovrete prendere appuntamento, una volta al mese, presso la sede di Corso Matteotti 1, per rinnovare il contratto di comodato e per portare un breve aggiornamento scritto dell'Ospedale.
6. Per i ritorni a casa, anche brevi, è necessario avvertire AIL Milano dell'assenza.
7. In caso di guasti agli elettrodomestici o di altre urgenze, dovete contattare AIL Milano allo 02 76015897 (da lunedì a venerdì dalle 9 alle 18 con orario continuato) oppure inviare una email a info@ailmilano.it (le email vengono sempre lette).
8. **NON PRENDERE CONTATTI DIRETTI CON IL SIGNOR DE STEFANIS SE NON PER QUESTIONI MOLTO URGENTI E AVENDO PRIMA PROVATO A CONTATTARE LA SEDE**
9. Gli alloggi AIL sono a disposizione dei pazienti sino a quando l'ematologo ritiene sia necessaria la permanenza continuativa a Milano.
10. È necessario prendere accordi con la sede quando avete deciso la data di partenza. Verrà fissato un appuntamento per la consegna delle chiavi e dell'alloggio. Si chiede di non fissare orari di partenza in orari notturni.

Grazie per la collaborazione.

AIL Milano OdV

Le strutture residenziali di 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.

Sappiamo quanto sia pesante dal punto di vista morale ed economico, trasferirsi in una città come Milano per affrontare i lunghi periodi di cura.

E' per questo motivo che ci siamo dotati di 14 alloggi, in sei diverse zone di Milano, completamente autonomi e provvisti di tutto.

» 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 a Milano 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.

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

Le unità abitative di 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.

Caratteristiche delle strutture residenziali AIL

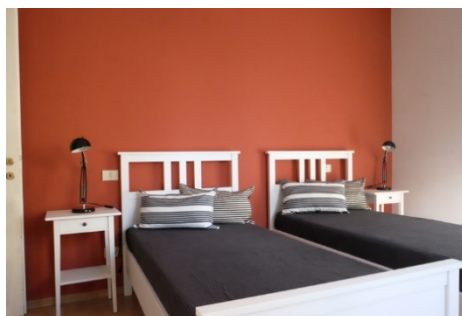
Gli alloggi di AIL sono confortevoli ed offrono al paziente e alla sua famiglia un ambiente domestico nel quale ricreare le proprie abitudini senza sentirsi sempre 'ospiti'.

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 anche appartamenti che, all'occorrenza, potessero diventare una comoda residenza per famiglie con uno o più figli in età prescolare o scolare.



Via Privata Dina Galli, 1 | 1 Alloggio

60 mq
4 posti letto
Piano: 1°
Ascensore: SI
Condizionatore SI



Via Gustavo Modena 21 | 3 Alloggi

Strutturazione delle singole unità abitative:

Tipo 1 - 1° Piano:

40 mq

3 posti letto

Ascensore: SI

Condizionatore: SI

Tipo 2 - 4° e 5° Piano:

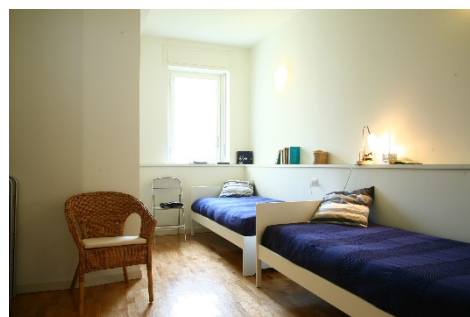
80 mq

6 posti letto (7° letto per emergenze)

Ascensore: SI

Condizionatore: SI

Ristrutturati nel 2009 per accogliere famiglie numerose o due coppie.



Via Maroncelli, 1 | 1 Alloggio

60 mq

4 posti letto

Piano: 3°

Ascensore: SI

Condizionatore: SI



Via Marco d'Agrate 34/E | 3 unità abitative

Tipo 1 - Piano terra monolocale

40 mq

2/3 posti letto

Condizionatore: SI

Tipo 2 - Piano terra bilocale

53 mq

4 posti letto

Condizionatore: SI

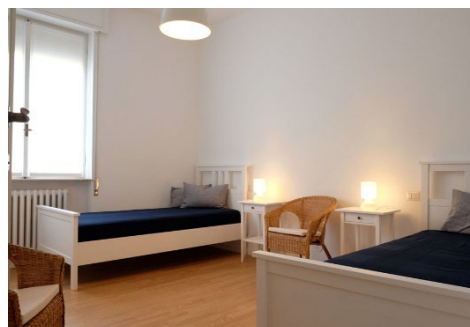
Tipo 3 - 2° Piano

56 mq

5 posti letto

Ascensore: SI

Condizionatore: SI



Via Forze Armate 353 | 2 Alloggi

Strutturazione delle singole unità abitative

Tipo 1 - 1° Piano

56 mq

4 posti letto

Ascensore: NO

Condizionatore: SI

Tipo 2 - 1° Piano

94 mq

6 posti letto

Ascensore: NO

Condizionatore: SI



Via Gardone 25 | 4 Alloggi

Strutturazione delle singole unità abitative: 38 mq

3 posti letto

Piano: 1°, 2°, 4° e 5°

Ascensore: SI

Condizionatore solo al 1° Piano





ASSOCIAZIONE ITALIANA
CONTRO LEUCEMIE
LINFOMI E MIELOMA

AIL Milano OdV



**AIL ACCOGLIE.
UNA CASA
PER CHI È IN CURA**

ASSISTENZA E OSPITALITÀ. CONCRETAMENTE.

Da più di quarant'anni AIL Milano offre assistenza e ospitalità ai malati di leucemia, linfomi e mieloma. Sono attività che svolge con l'obiettivo di aiutare chi è costretto a trasferirsi a Milano con la propria famiglia, per potersi curare presso i Dipartimenti di Ematologia della città.

*Per questo AIL Milano mette a disposizione, A TITOLO GRATUITO,
14 alloggi per un totale di 57 posti letto.*



Assistenza e ospitalità. Concretamente.

AIL Milano offre assistenza e ospitalità ai malati di leucemia, linfomi e mieloma. Sono attività che svolge con l'obiettivo di aiutare chi è costretto a trasferirsi a Milano con la propria famiglia, per potersi curare presso i Dipartimenti di Ematologia della città.

Per questo AIL Milano mette a disposizione A TITOLO GRATUITO 14 alloggi per un totale di 57 posti letto.

Pendolarismo sanitario

- La Lombardia è la regione che attrae il maggior numero di pazienti da tutta Italia. Spesso chi si ammala di leucemia, linfoma e mieloma è costretto, per ricevere l'assistenza sanitaria di cui ha bisogno, a trasferirsi a Milano per tutta la durata della terapia.
- Ciò si traduce nella necessità, da parte del malato e dei suoi familiari, di sostenere costi molto elevati, che finiscono per aggravare ulteriormente una situazione già compromessa dal venir meno della capacità di produrre reddito a causa della malattia.
- Questo fenomeno non incide negativamente soltanto sulla situazione economica delle famiglie interessate, ma ha ricadute importanti anche sulle prospettive di guarigione dei malati, che rischiano di avere minori possibilità di sopravvivere alla malattia.

I servizi di assistenza di AIL Milano

- Per sostenere i pazienti ematologici in tutte le fasi della loro terapia, AIL Milano eroga contributi economici al mantenimento e rimborsi spese per viaggi a scopo sanitario.
- AIL Milano offre un servizio di accompagnamento gratuito alle terapie per i pazienti che non hanno una rete familiare d'appoggio o per consentire ai caregiver di poter continuare a svolgere la loro attività lavorativa.

Il servizio di accompagnamento di AIL Milano è garantito anche grazie al supporto di **AMGEN**

Le case di AIL Milano

- AIL Milano dispone di 14 case, per un totale di 57 posti letto, che vengono concesse a titolo gratuito unicamente a pazienti affetti da leucemie, linfomi e mieloma che si trasferiscono a Milano per le cure e che hanno la necessità di rimanervi in modo continuativo per lunghi periodi.
- Le case di AIL Milano sono riservate ai malati e alle famiglie che sono in grado di dimostrare, attraverso dati oggettivi, di trovarsi in condizioni di difficoltà economica e di non poter sostenere i costi di un affitto.
- Le case di AIL Milano sono autonome e sono ubicate in sei diverse zone della città, nelle vicinanze dei principali centri ospedalieri.
 - ◆ Via Gustavo Modena, 21
 - ◆ Via delle Forze Armate, 353
 - ◆ Via Gardone, 25
 - ◆ Via Pietro Maroncelli, 1
 - ◆ Via Marco d'Agrate, 34/E
 - ◆ Via privata Dina Galli, 1

Come accedere alle case di AIL Milano

- Per accedere al servizio è necessario telefonare al numero 02 7601 5897 per fissare un colloquio con un referente di AIL Milano presso la sede di Corso Matteotti, 1, scala B, quinto piano (MM1 San Babila).
- Al colloquio non è richiesta necessariamente la presenza del paziente ma è sufficiente quella di un familiare.
- Qualora non vi fosse l'immediata disponibilità di un alloggio si verrà inseriti in una lista d'attesa e si potrà ricevere un contributo economico a sostegno dei costi di altre soluzioni abitative.
- Il colloquio in sede è richiesto anche per accedere agli altri servizi di assistenza.
- In assenza di appuntamento non vengono fornite informazioni.

Se vuoi contribuire ad arricchire l'offerta di alloggi per i pazienti onco-ematologici e le loro famiglie, puoi sottoscrivere un lascito solidale o scegliere di concedere in comodato gratuito uno o più appartamenti. Per ulteriori informazioni visita il sito ailmilano.it



COME AIUTARE AIL MILANO

- diventando socio • diventando volontario • facendo una donazione
- effettuando un lascito testamentario • sostenendo attività e/o progetti specifici

Bonifico bancario intestato ad AIL Milano OdV
IBAN: IT 54 I 030 690 960 610 000 011 9158

Conto corrente postale numero **14037204**

Donazioni online sul sito www.ailmilano.it



Devolvi il 5 x mille ad AIL

Inserisci nella dichiarazione fiscale dei redditi
la tua firma e il codice fiscale AIL: **80102390582**



Corso Giacomo Matteotti, 1 - 20121 Milano
Telefono 02 76015897 - Fax 02 76015898 - www.ailmilano.it - info@ailmilano.it