

Carta dei servizi

Residenza Ambrosiana

Inizio attività 06.03.2008

***RSA Accreditata con DGR n. VIII/ 007793 del 30/07/2008
per n. 140 p.l. in regime di residenzialità suddivisi in
7 nuclei ed articolati in n. 52 camere singole e n. 44 doppie
Contratto con ASL Città di Milano
Decreto n. 462 del 19/9/08 sottoscritto in data 25/09/2008***

Sito: <http://ambrosianasrl.it/>

La nostra RSA , in ottemperanza a quanto prescritto dalla DGR n. XI/3226 del 09/06/2020 e smi, tenuto conto delle indicazioni rilasciate dal Ministero della Salute, dall'Istituto Superiore della Sanità, dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, ha adottato un Progetto di struttura ed un Piano Organizzativo Gestionale finalizzato a mitigare il rischio contagio derivante dalla Pandemia SARS-CoV-2 le cui disposizioni possono modificare momentaneamente alcune informazioni e modalità operative indicate nella presente Carta .

Residenza Ambrosiana
società di gestione:
Ambrosiana rsa srl
Via Olgettina, 63 - 20132 Milano
tel. 02.26309933 fax 02.26309516
e-mail: ambrosiana.rsa@gmail.com
p. iva 03138560044

aggiornamento e stampa febbraio 2022

PRESENTAZIONE

La Residenza Ambrosiana nasce da una collaudata esperienza nel settore dell'assistenza socio-sanitaria. Costruita nel biennio 2006-2007 dalla società «Residenze Sanitarie Associate», risulta essere l'ultima RSA attivata dal gruppo in ordine di tempo. La società «Residenze Sanitarie Associate» da decenni sul territorio lombardo e ligure gestisce numerosi posti letto, accreditati e convenzionati con gli Enti locali, portando avanti da anni una politica di qualità dell'assistenza all'anziano in parte nata dall'esperienza nel settore che ha indotto un fisiologico miglioramento nel tempo ed in parte nata dalla sensibile attenzione a soddisfare sempre più a pieno le esigenze dell'utenza. Nell'anno 2007 in questa ottica è stata richiesta ed ottenuta la certificazione di qualità ISO 9001/2000 in una delle RSA del gruppo con l'intento di portare tale esperienza nelle altre strutture.

LA MISSION

La mission della Residenza Ambrosiana è quella di offrire ad anziani che si trovino in condizioni psico-fisiche gravemente deficitarie e tali da non consentire lo svolgimento di attività elementari, servizi qualificati e continuativi che garantiscano una qualità di vita il più elevata possibile, rispettando la loro individualità ed i loro bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali.

LA RESIDENZA

Affacciata sui verdi giardini del centro residenziale di Milano DUE a due passi dall'ospedale San Raffaele la Residenza Ambrosiana è una struttura di nuova costruzione e sicuramente di forte impatto visivo, frutto del sapiente accostamento di materiali moderni, come il vetro e acciaio, e materiali tradizionali come il legno. La residenza è caratterizzata da ampie superfici di vetro che conferiscono luminosità a tutti gli ambienti. L'intero

complesso si articola in tre blocchi collegati, di differente volume, due laterali con al loro interno una corte ottagonale ed una struttura centrale di raccordo, disposta a rombo quasi totalmente in vetro, che raggruppa sui vari piani la maggior parte degli spazi comuni.

I nuclei abitativi risultano allegramente colorati e confortevoli, sono dotati di ampie sale di socializzazione che rendono il soggiorno degli ospiti gradevole e simile a quello di un albergo di alto livello. Le stanze degli ospiti anche queste di forte impatto cromatico sono da uno a due letti, tutte dotate di bagno privato, climatizzazione, con impianto di ossigeno centralizzato, impianto di chiamata e predisposizione TV, i letti sono elettrici reclinabili a tre snodi ed è previsto il posizionamento di materassi antidecubito in caso se ne valuti la necessità.

Non mancano locali adibiti al culto ed alla preghiera personale, un locale per trattamenti estetici di manicure pedicure e parrucchiera, una cucina, palestrine di nucleo, locali per le attività occupazionali ed una ampia palestra per la fisioterapia con spogliatoi e servizi annessi.

L'intero complesso di circa 11.000 mq. ha una capienza di 140 posti letto distribuiti in 44 camere doppie e 52 singole, gli spazi abitativi arredati in stile alberghiero ed anch'essi climatizzati sono dotati di filodiffusione e realizzati nel completo rispetto delle normative vigenti, sono in possesso di standard qualitativi di eccellenza, sia per la qualità dei materiali impiegati che per le soluzioni architettoniche e la funzionalità degli ambienti. Gli spazi verdi che circondano la residenza, gli ampi ambienti di vita, confortevoli ed accoglienti unitamente ai servizi socio-sanitari previsti, consentono di offrire agli ospiti un soggiorno gradevole e sereno.

LE RESPONSABILITÀ

Dir. Amministrativa:

Ing. Elisabetta Bazzurro

Dir. Sanitario e Referente Covid:

Dott.re Piazza Guglielmo

Vicedirettore Sanitario

Dott.re Ali Ghandour

ARP (addetta alle relazioni con il pubblico):

Dott.ssa Nicoletta Infantino

STANDARD ASSISTENZIALI

Il personale della Residenza attraverso una turnazione che si articola sulle 24 ore soddisfa e supera gli standard di 901 minuti settimanali per ospite richiesti:

medico: presente tutti i giorni anche di notte e festivi

infermieri: presenti 24 ore su 24

OSS/ASA: presenti 24 ore su 24

fisioterapisti: presenti dal lunedì al sabato

animatori: presenti dal lunedì al sabato

GESTIONE EMERGENZA SANITARIA COVID-19

IL PROGETTO DI STRUTTURA E IL PIANO ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Alcune informazioni e modalità operative indicate nella presente Carta sono da ritenersi momentaneamente modificate, alla luce di quanto obbligatoriamente previsto nel Progetto di Struttura e nel Piano Organizzativo della struttura, come di seguito descritto che si considera parte integrante della presente carta dei servizi ed a cui si rimanda integralmente.

Durante la fase pandemica, in data 09.06.2020, la Regione Lombardia ha emanato la D.G.R. n. XI/3226 del 09.06.2020, successivamente integrata con la DGR 3524/20 del 05 agosto 2020 e s.m.i. e ha previsto che gli Enti gestori del settore sociosanitario debbano predisporre un Piano Organizzativo Gestionale (POG) per assicurare la massima tutela di utenti e operatori con specifiche procedure operative in materia di contenimento e gestione dell'infezione da SARS-CoV-2 attraverso il coordinamento del referente aziendale COVID-19 appositamente individuato.

La nostra RSA ha quindi ottemperato a quanto richiesto e, in concerto con l'ATS competente ed il Referente Covid ha adottato un proprio Progetto di Struttura che, a sua volta contiene il Progetto organizzativo gestionale della RSA, corredato di tutte le procedure ed i protocolli adottati nella fase pandemica per assicurare che le attività sociosanitarie si svolgano nella massima sicurezza di utenti e operatori durante l'emergenza da SARS-CoV-2 e definendo azioni volte, non solo alla prevenzione dell'epidemia, ma anche al tempestivo riconoscimento di ogni eventuale caso sospetto, con i conseguenti immediati interventi di contenimento del contagio e, se del caso, con la rimodulazione delle offerte erogate.

In particolare, con il Progetto di struttura e con il Piano organizzativo gestionale la RSA, infatti, ha adottato i protocolli e le procedure finalizzati a contenere e mitigare il rischio di contagio suddivisi in aree di riferimento.

Per quanto concerne l'area dei requisiti strutturali/tecnologici, per la prevenzione e la gestione del rischio infettivo e l'adozione di misure igienico-sanitari e sicurezza si sono adottate azioni mirate a regolamentare e ridefinire

- *Gli ACCESSI in struttura da parte dei familiari degli ospiti e dei nuovi utenti*
- *gli SPAZI ed i LOCALI all'interno della struttura*
- *i PERCORSI di personale, ospiti ed in via eccezionale, dei visitatori.*
- *Si è adottato un nuovo Documento di valutazione dei rischi con specifico riguardo al rischio da Covid-19*
- *Si è regolamentata la gestione dei DPI con specifico riguardo alla vestizione e svestizione e allo stoccaggio degli stessi.*
- *Si è regolamentata specificatamente l'areazione dei locali.*

Per quanto riguarda l'area gestionale e organizzativa è stato nominato il referente aziendale Covid ed il comitato multidisciplinare aziendale finalizzato a verificare l'adozione del progetto di struttura e del Progetto organizzativo e gestionale per il contenimento delle infezioni e del contagio, si sono delineati percorsi di presa in carico per i nuovi pazienti e la specifica formazione di personale, familiari ed ospiti relativamente

all'infezione da Covid-19.

I documenti sopra descritti sono continuamente aggiornati in base all'evolversi della situazione pandemica.

SERVIZI OFFERTI

Assistenza e cura

Le attività di assistenza e cura vengono realizzate da una équipe multi professionale composta da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, OSS/ASA ed Educatori.

Queste figure professionali predispongono un Piano di Assistenza Individualizzato che descrive gli interventi e le prestazioni socio-sanitarie di cui l'ospite necessita. Il piano di assistenza individualizzato si articola in quattro ambiti:

- *sanitario, di competenza medica ed infermieristica*
- *assistenziale, di pertinenza degli operatori socio-sanitari e degli ausiliari socio-assistenziali*
- *riabilitativo, a cura di fisioterapisti e psicomotricisti*
- *di animazione ed occupazionale: affidato agli animatori ed ai maestri d'arte*

Ristorazione

La moderna cucina situata all'interno del complesso residenziale, assicura agli ospiti un menù casalingo, variato settimanalmente e stagionalmente. È garantita la possibilità di seguire una dieta personalizzata. Agli ospiti allettati il servizio di ristorazione viene fornito in camera. I menù mensili e giornalieri, predisposti secondo un bilanciato schema alimentare sono esposti nella sala da pranzo e giornalmente il personale del reparto provvede a raccogliere le prenotazioni degli ospiti facendo attenzione alla tipologia di diete e consistenza prescritta dalla direzione medica ai vari ospiti. L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- *colazione: dalle 8.00 alle 9.30*
- *pranzo: dalle 12.00 alle 13.00*
- *merenda: dalle 15.30 alle 16.30*
- *cena: dalle 18.00 alle 19.00*

Durante la stagione estiva la somministrazione dei pasti

avviene con una mezz'ora di posticipo.

Menù tipo

Colazione

Latte, caffè, tè con biscotti

Pranzo

*1° piatto: piatto del giorno o pastina in brodo 2° piatto: due pietanze di carne o di pesce Contorni: contorno caldo o contorno freddo Frutta: cotta o fresca
Bevande: acqua minerale e vino Caffè*

Merenda

*Tè con biscotti
Bevande fresche e gelati in base alla stagione*

Cena

*1° piatto: piatto del giorno o passato di verdura
2° piatto: piatto del giorno
Affettati misti o formaggi vari
Contorni: contorno caldo o contorno freddo
Frutta: cotta o fresca
Bevande: acqua minerale e vino Caffè*

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa per gli assistiti di fede cattolica è assicurata dalla presenza di un locale per il culto dove l'ospite si può recare quotidianamente, inoltre settimanalmente viene celebrata la Santa Messa.

Lavanderia – Stireria

La struttura garantisce il lavaggio della biancheria piana (da letto e da tavola), mentre un servizio di lavanderia esterno a pagamento si occupa del lavaggio degli indumenti dell'ospite che ne faccia richiesta.

Parrucchiere - Pedicure e manicure

Presso la Residenza sono presenti, in determinati giorni della settimana, il parrucchiere e podologo. La direzione prenderà nota delle prenotazioni riferite alla reception direttamente dall'utente o dal personale di nucleo.

LA RETTA

*La retta di **74.5** euro al giorno per camera doppia e **80.5** euro per camera singola **comprende** l'alloggio, il vitto, l'assistenza medica ed infermieristica, le prestazioni di riabilitazione e di animazione, i medicinali, i presidi per l'incontinenza e gli ausili.*

*La retta **non comprende** i servizi accessori quali:
la lavanderia (costo di 70,00 euro al mese)
il parrucchiere (costo variabile da 9,00 euro a 37,00 euro indicato nel tariffario allegato)
il podologo (costo 30,00 euro)
il trasporto per esami e/o visite specialistiche non richieste dalla RSA
le visite specialistiche*

Tali servizi proprio perché non compresi nella retta dovranno essere richiesti alla signorina presente tutti i giorni alla reception la quale provvederà ad attivarli.

Il servizio di lavanderia potrà essere richiesto anche solo per un breve periodo, ad esempio in caso di vacanza dei familiari.

Il pagamento della retta avviene mensilmente in forma anticipata, mediante assegno, contanti o addebito su conto corrente bancario.

La retta di degenza, da considerarsi al netto del contributo sanitario regionale, sarà adeguata annualmente nel mese di gennaio.

Annualmente, se richiesto, verrà rilasciata dalla Direzione della Residenza una dichiarazione attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari.

La Struttura non richiede alcuna cauzione all'atto dell'ingresso.

DOMANDA DI ACCOGLIENZA E INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA

In occasione della prima visita all'utente viene fatta visitare la Residenza e vengono consegnati tutti i documenti necessari alla presentazione della domanda composta da un questionario sanitario e da una parte anagrafica.

La documentazione debitamente compilata potrà essere consegnata presso la Direzione della RSA tutti i giorni dalle 9.00 alle 17.00 dove l'addetta alle relazioni con il pubblico sarà a disposizione per un colloquio informativo.

Con il parere positivo del medico la domanda verrà inserita nella lista d'attesa in base ad una valutazione dell'aspetto clinico, familiare e sociale.

Quando sarà possibile effettuare l'ingresso sarà cura della Direzione avvisare per tempo la famiglia e concordare con essa tempi e modi dell'inserimento.

La Direzione dopo aver comunicato la disponibilità al ricovero, in caso di rinuncia anche temporanea da parte dell'utente, terrà in sospeso la richiesta per un tempo massimo di un anno.

CONDIZIONE DI ACCESSO

- Età uguale o superiore a 65 anni
- Residenza in Lombardia

ACCOGLIENZA

L'ospite viene accolto, previa presentazione della domanda, compilata in tutte le sue parti e corredata della documentazione richiesta dal medico responsabile e dal direttore dell'equipe socio-sanitaria. Al momento dell'ingresso l'equipe valuta i bisogni socio-sanitari e psico-sociali del nuovo ospite e predispone il Piano di Assistenza mentre l'ospite o una persona di sua fiducia (referente) è tenuta a sottoscrivere il contratto a garanzia dell'ospitalità. All'assistito ed ai suoi familiari vengono consegnati:

- *Carta dei servizi*
- *Regolamento e contratto di ospitalità (allegato alla carta)*
- *menu settimanale della stagione (allegato alla carta)*
- *tariffario spese extra (allegato alla carta)*
- *modulo composizione retta giornaliera (allegato alla carta)*
- *consenso alle cure (allegato alla carta)*
- *modulo per la segnalazione di lamentele/apprezzamenti (allegato alla carta)*
- *questionario di rilevazione del gradimento (allegato alla carta)*
- *obblighi dell'ente gestore (allegato alla carta)*

La struttura si renderà disponibile una volta accolto l'ospite ad effettuare il cambio del medico.

Per quanto concerne l'accoglienza, la presa in carico e la dimissione dell'ospite la struttura ha adottato protocolli e procedure al fine di assicurare una omogeneità di intervento tra le vari figure professionali.

DIMISSIONE

Le dimissioni volontarie possono essere presentate dall'ospite o dai familiari senza che venga applicato nessun costo supplementivo. La direzione provvederà a consegnare all'ospite in uscita una relazione di dimissione comprensiva del PAI e un piccolo corredo di farmaci.

LE USCITE

Gli ospiti, in accordo con il medico, e con il consenso dei familiari, possono uscire dalla residenza accompagnati da parenti o persone di fiducia. Prima dell'uscita deve essere compilato un modulo di assunzione di responsabilità, preparato dalla Direzione e siglato dal Medico che autorizza l'uscita. Il rientro deve avvenire entro le ore 20.00. La Direzione della Residenza non si assume alcuna responsabilità per fatti occorsi agli ospiti durante la loro assenza.

RICOVERI

In caso di ricovero ospedaliero il medico provvederà ad avvisare la famiglia e la Direzione. Quest'ultima organizzerà il trasferimento in ambulanza con un operatore della RSA che rimarrà accanto all'ospite fino all'arrivo dei familiari.

VISITE

L'accesso alla struttura è libero tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Si richiede come regola di buon senso, di rispettare i divieti di passaggio, peraltro brevi, durante le pulizie degli ambienti, nel corso delle visite mediche e/o infermieristiche.

È possibile inoltre con l'autorizzazione della direzione sanitaria assistere durante tutta la notte il proprio congiunto.

VISITE GUIDATE DELLA RESIDENZA

È possibile, per chi lo desideri e previo appuntamento, visitare la struttura. L'ARP presente alla reception accompagnerà il visitatore e lo informerà sull'organizzazione funzionale della residenza. In tale occasione verrà consegnata la Carta dei servizi con tutti i suoi allegati.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

In direzione sono disponibili i moduli di richiesta per il rilascio della documentazione sanitaria che verrà preparata dalla Direzione in copia conforme all'originale nei tempi previsti dal regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari della Residenza.

LA GIORNATA TIPO

L'inizio della giornata è dedicato all'igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia. Dalle ore 8.00 alle ore 9.30 è servita in sala da pranzo la prima colazione. Durante la mattinata e durante le prime ore del pomeriggio gli ospiti vengono coinvolti in attività sia di animazione che di fisioterapia. Le attività di animazione comprendono momenti collettivi, come quelli destinati all'ascolto di musica, alla lettura del quotidiano, e all'effettuazioni di giochi di società, e momenti individuali riservati allo svolgimento di programmi volti al mantenimento delle capacità residue.

Il fisioterapista analogamente seguendo il programma settimanale si dedica al recupero dell'autonomia fisica e psichica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, tutto questo attraverso sedute passive, di gruppo ed in autonomia guidata.

Il medico ed il personale infermieristico effettuano sia durante la mattinata che nel pomeriggio le visite mediche e gli accertamenti sanitari necessari degli ospiti.

Alle ore 12.00 viene servito il pranzo che potrà essere consumato sia nelle sale da pranzo che in camera, a seconda delle esigenze dell'ospite, in tale occasione il personale all'assistenza è a disposizione degli anziani meno autonomi per fornire loro l'aiuto necessario. Al bisogno vengono preparate diete speciali su indicazione specifica del medico. Terminato il pranzo gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.

Alle ore 15.30, per gli ospiti che lo gradiscono, viene servita la merenda.

Una particolare attenzione viene dedicata allo stato di idratazione dell'ospite infatti nell'arco dell'intera giornata il personale si dedica a stimolare gli ospiti a bere liquidi, offrendo acqua e bibite calde e/o fredde a seconda della stagione, in occa-

sione poi del periodo estivo tale idratazioone viene registrata e monitorata con estrema attenzione.

Alle ore 18.00 viene servita la cena con le stesse modalità del pranzo e dopo una sufficiente pausa digestiva, gli ospiti vengono accompagnati a letto salvo che desiderino vedere in salotto un po' di TV, in tal caso il personale della notte provvederà ad accompagnare ed assistere l'ospite che si attarda.

A disposizione dell'ospite oltre a locali dove poter vedere comodamente la televisione vi sono spazi per la lettura, una palestra per l'attività anche individuale oltre ad un angolo bar con distributori automatici. I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre i benvenuti, per loro la struttura è sempre aperta, e l'orario di visita è libero.

RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutto il personale operante nella residenza sarà dotato di cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome, cognome e qualifica. Nel caso di operatore addetto alla squadra di emergenza il cartellino avrà come elemento distintivo un bollino rosso.

UFFICI AMMINISTRATIVI

Sono aperti al pubblico tutti i giorni nei seguenti orari:
dalle 09.00 alle 1200 e dalle 13.00 alle 17.00.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Il Regolamento (UE) 2016/679 prevede che chiunque fornisca dati riferiti a se stesso riceva una serie di informazioni sul loro trattamento. La Residenza Ambrosiana informa che i dati da Lei conferiti saranno trattati e contenuti in banche dati allo scopo di consentire la gestione elettronica e cartacea del procedimento amministrativo in relazione al quale il conferimento di dati è obbligatorio.

Per il trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modifica, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distruzione, ovvero la combinazione di due o più operazioni. Il trattamento è finalizzato all'adempimento degli obblighi previsti da disposizioni civilistiche, fiscali e contabili. Tali dati verranno conservati per il tempo previsto dalle disposizioni legislative in essere.

CONSENSO ALLE CURE

L'ospite che entra in RSA verrà informato dal medico in merito alle procedure diagnostiche e terapeutiche, vaccinazioni, prelievi ematici, ed in generale relativamente a tutte le pratiche di ordinaria gestione clinica in RSA, in modo che lui stesso o il tutore/curatore/amministratore di sostegno possa acconsentire alle cure durante la degenza.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

LA PERSONA HA IL **DIRITTO**

Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.

Di osservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale se non lesivi dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL **DOVERE**

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" o di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di vivere con chi desidera.

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di avere una vita di relazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Di operare, perché anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

RECLAMI/DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è importantissima e fondamentale per le organizzazioni amministrative, consente di migliorare la gestione attraverso le considerazioni provenienti dall'utente, mettendo in atto azioni correttive e/o preventive. In questa logica l'utente potrà richiedere alla Residenza il modulo di segnalazione dei reclami ed una volta compilato consegnarlo all'ARP (addetto alle relazioni con il pubblico) che entro tre giorni dovrà rispondere alla richiesta di intervento. Il reclamo verrà esaminato attentamente dalla Direzione e se fondato verranno attuate misure correttive e risolutive della non conformità.

GRADIMENTO DA PARTE DELL'UTENTE (ESTERNO)

All'atto dell'ingresso viene consegnato il questionario di gradimento in modo che l'utente possa successivamente consegnarlo compilato alla reception. La Direzione annualmente provvederà ad elaborare i vari questionari e successivamente ad appendere in bacheca i risultati di tale analisi.

GRADIMENTO DA PARTE DEL PERSONALE OPERANTE

Ogni anno la Direzione somministra al proprio personale dei questionari i cui dati vengono analizzati in occasione del riesame della direzione e confrontati con i dati dell'anno precedente.

CODICE ETICO

La Residenza Ambrosiana opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite ed è orientata nel proprio agire dal codice etico nel quale sono contenuti i valori principali e le norme che orientano, guidano e regolano il comportamento, l'agire professionale nei diversi livelli di responsabilità.

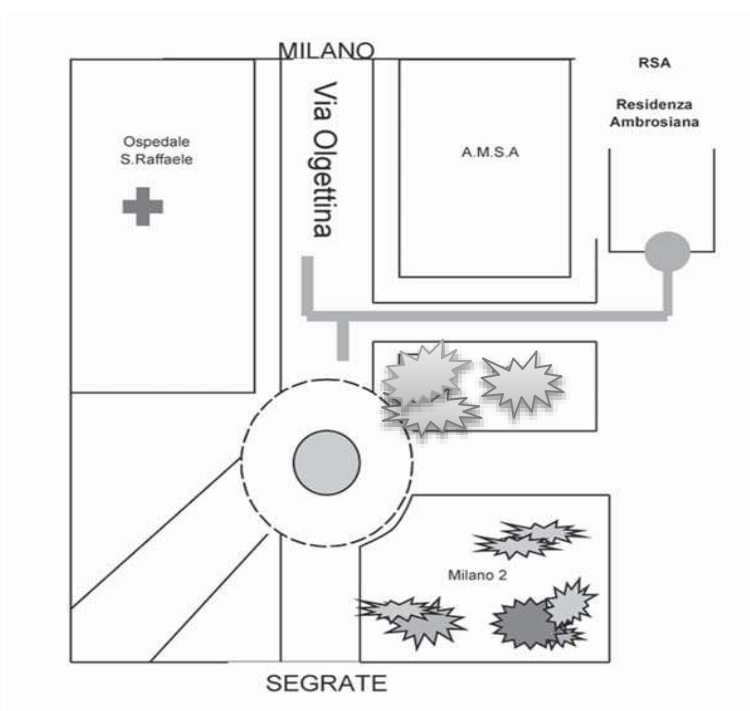
AZIONI DI MIGLIORAMENTO

La residenza ha individuato come azione di miglioramento la richiesta di prolungamento della linea di trasporto pubblico con relativa fermata del mezzo in prossimità del civico della RSA.

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi verrà aggiornata annualmente e le eventuali modifiche del documento verranno comunicate agli utenti.

COME RAGGIUNGERCI



*La residenza è comodamente raggiungibile da più mezzi.
Con la **metro** prendere la linea verde sino a Cascina Gobba e
sotcessivamente :*

- *salire sulla navetta che porta all'ospedale San Raffaele, da cui con un breve tratto di strada a piedi si raggiunge la Residenza;*
- *oppure all'uscita della stazione metro di Cascina Gobba prendere il pulmino n. 925 che porta anch'esso in prossimità della struttura.*

*In caso si intenda raggiungere la nostra struttura con **mezzi propri** si consiglia l'uscita di Lambrate o in alternativa Cascina Gobba, da cui si devono seguire le indicazioni per l'ospedale San Raffaele in modo da arrivare in prossimità del centro residenziale di Milano 2, indicato chiaramente nella piantina in figura.*

PARCHEGGIO

- *Interno: riservato al personale della RSA*
- *Esterno: per i visitatori e le famiglie degli ospiti*