

# **Carta dei servizi**

## ***Residenza Borromea***

***RSA Accreditata con L.R. n. 1/86  
dall'Amministrazione Provinciale di Milano (con  
Disposizione Dirigenziale n.  
312\*/2003 del 14/08/2003)  
per n. 150 p.l. in regime di residenzialità  
suddivisi in 8 nuclei ed articolati in n. 75  
camere doppie***

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 Borromea  
Via Buonarroti, 9 - 20060 Mediglia  
tel. 02.90600463 fax 02.90601496  
e-mail:  
[info@residenzaborromea.it](mailto:info@residenzaborromea.it)  
partita iva 13426660158

*aggiornamento e stampa marzo 2022*

## **PRESENTAZIONE**

*La **RESIDENZA BORROMEA** è autorizzata al funzionamento ai sensi della L.R. 1/86 dalla Amministrazione Provinciale di Milano (con Disposizione Dirigenziale n. 312/2003 del 14/08/2003) come residenza sanitaria assistenziale per n. 150 anziani non autosufficienti. (150 posti abilitati; 150 accreditati; 150 a contratto) Dal 1997 è accreditata con la Regione Lombardia per cui usufruisce del contributo sanitario regionale.*

## **LA MISSION**

*La mission della Residenza Borromea 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**

*La residenza, situata in una recente costruzione di tre piani nella Frazione Mombretto di Mediglia (MI), è composta da 7 nuclei abitativi, ogni nucleo accoglie 20 ospiti in camere doppie, più un nucleo che accoglie 10 ospiti sempre in camere doppie, tutte dotate di presa centralizzata per TV. Ad ogni camera è annesso un ampio bagno idoneo per essere utilizzato anche da persone in carrozzina. Sono a disposizione degli ospiti una sala soggiorno/pranzo in ogni reparto.*

*La struttura è inoltre dotata di n. 8 locali attrezzati per il bagno assistito.*

*Al piano terreno si trova la reception, un salone, la palestra per la fisioterapia, le cucine, la lavanderia e la stireria.*

*Tutti i piani sono collegati mediante due ascensori.*

*All'esterno è presente un giardino, arredato con tavoli e panchine, completamente fruibile da parte di tutti i nostri ospiti.*

## **LE RESPONSABILITÀ**

**Rappresentante dell'impresa:** *Dott. Bordonaro Gianfranco*

**Dir. Amministrativa:** *Dott. ssa Maria Paola Bareggi*

**Dir. Sanitario e Referente Covid:** *Dott. Goran Novkovic*

**Coordinatore del personale:** *Sig. Michelangelo Foncellino*

*Sorridere s.c.s.a.r.l.*

## **STANDARD ASSISTENZIALI**

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

- *Medico: presente tutti i giorni anche di notte e festivi*
- *Infermieri: presenti 24 ore su 24*
- *ASA: presenti 24 ore su24*
- *Fisioterapisti: presenti dal lunedì al sabato*
- *Animatori: presenti dal lunedì al sabato*

## **GESTIONE EMERGENZA SANITARIA COVID-19**

### **IL PROGETTO DI STRUTTURA E IL PROGETTO**

### **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 si 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 smi e ha previsto che gli Enti gestori del settore sociosanitario debbano predisporre un Piano Organizzativo- Gestionale (POG) con relative procedure/istruzioni operative per assicurare la massima tutela di utenti e operatori con procedure/istruzioni operative in materia di contenimento e gestione dell'infezione da SARS-CoV-2 specifiche 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 finalizzate a contenere e mitigare il rischio contagio suddivise 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 SANITARIE E SICUREZZA si sono adottate misure 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, famigliari 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 equipe multiprofessionale composta da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, 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 e 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.*

*L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:*

- colazione: dalle 8.00 alle 9.30
- pranzo: dalle 12.00
- merenda: dalle 15.30 alle 16.00
- cena: dalle 18.00

## **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) e si occupa del lavaggio degli indumenti dell'ospite che ne faccia richiesta, con esclusione dei capi delicati.*

### **Parrucchiere - Pedicure e manicure**

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

### **Modalità per il concreto esercizio dei diritti del cittadino**

*In tutti i casi in cui ritengano negato o limitato l'accesso alle prestazioni dovute e per ogni altra eventuale necessità di tutela dei propri diritti, l'anziano, i suoi familiari, chi ne ha la rappresentanza o tutela, potranno richiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Milano, oppure rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Azienda Sanitaria Locale di Milano.*



## LA RETTA

**La retta è di 71,50 euro al giorno.**

*Agli ospiti residenti del comune di Mediglia, che rientrano nella convenzione in essere, viene applicata una riduzione della retta di € 62,00*

*La retta comprende:*

- *Costi sanitari: farmaci, parafarmaci e presidi per l'incontinenza.*
- *Costi alberghieri: comprensivi di bevande, vino, tisane e sciroppi.*
- *Costi di trasferimento in autolettiga per accertamenti diagnostici richiesti dalla Direzione Sanitaria.*
- *Il lavaggio della biancheria privata, che dovrà essere siglata all'atto dell'ingresso con un numero fornito dalla direzione.*

*Sono esclusi dalla retta e pertanto a carico dell'ospite:*

- *La fornitura di biancheria personale*
- *Compensi per prestazioni diverse da quelle fornite dalla RSA e non a carico del servizio Sanitario Nazionale*
- *Trasporti non richiesti dalla RSA*
- *Parrucchiere Euro 13,00 taglio e piega*
- *Parrucchiere Euro 7,00 taglio*
- *Podologo Euro 30,00*

*Il personale esegue il normale lavaggio dei capelli e taglio non professionale, manicure e pedicure.*

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

### **Dichiarazione ai fini fiscali**

*Annualmente, se richiesto, sarà rilasciata dalla Direzione della Residenza una dichiarazione attestante la componente della retta, relativa ai costi sanitari e dai costi non sanitari.*

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

## **DOMANDA DI ACCOGLIENZA E INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA**

*L'inserimento in lista d'attesa è subordinato alla presentazione della domanda d'ingresso, ritirabile presso la direzione della struttura o scaricabile dal sito ATS CITTA' METROPOLITANA*

*Le domande sono valutate dal direttore e dal responsabile sanitario della struttura che verifica il possesso dei requisiti previsti.*

### ***Dati contenuti nella domanda***

- 1. Generalità della persona che richiede di essere accolta in RSA*
- 2. Generalità della persona che presenta la domanda*
- 3. Scheda conoscitiva (a cura di chi presenta la domanda)*
- 4. Informazioni sulle autonomie utili per ipotizzare una possibile classe sosia*
- 5. Informazioni sanitarie (a cura del medico curante)*

### ***Allegati alla domanda:***

- Tessera sanitaria (fotocopia)*
- Tessera esenzione ticket (fotocopia)*
- Carta di identità (fotocopia)*
- Codice fiscale (fotocopia)*
- Certificato di invalidità civile (fotocopia)*
- Stato di famiglia (autocertificazione)*

*La direzione provvede ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui è possibile effettuare l'inserimento.*

### ***Gestione***

*La graduatoria è stilata facendo riferimento alla:*

- 1. Data di presentazione*
- 2. Urgenza della situazione*
  - a. Dimissioni da ospedale e/o istituto Riabilitativo*
  - b. Estrema difficoltà gestionale/sanitaria al domicilio*

*Le seguenti situazioni sono pertanto evidenziate in giallo nel relativo file gestione.*

### 3. Residenza nel comune di Mediglia

*All'atto della domanda viene assegnato un numero di protocollo di riferimento e il numero progressivo.*

*La graduatoria, oltre che ad ogni posto libero, viene aggiornata trimestralmente: verificando ed eventualmente modificando le informazioni raccolte, cancellando dalla lista le eventuali persone decedute o già inserite in altre strutture o che abbiano revocato la domanda d'ingresso.*

*Ogni 6 mesi si richiede inoltre un aggiornamento completo della domanda e della situazione sanitaria, a cura del medico curante.*

*La direzione della Residenza Borromea aggiorna puntualmente i dati relativi alla lista d'attesa online.*

*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, salvo specifiche autorizzazioni a persone di età inferiore*
- *Residenza in Lombardia*

### **VISITE GUIDATE**

*È possibile visitare la struttura tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 18.30. I visitatori saranno accompagnati nella visita dal personale direzione struttura. Al termine della visita sarà consegnata la modulistica necessaria per la presentazione della domanda.*

## ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

### ARP

*L'ospite ed i suoi familiari sono accolti dall'ARP (punto di informazioni), che dopo aver avvisato medico e infermiere del nuovo ingresso, accompagna l'ospite nella sua stanza.*

### Referente amministrativo

*Il referente prepara per firmare contratto, privacy, regolamento e consegna i documenti all'ospite; è informato in merito alla degenza e al pagamento della retta del mese in corso.*

### Medico

*Visita l'ospite e compila la sezione medica del FaSaS Imposta la terapia e valuta l'alimentazione e stato nutritivo dell'ospite e la necessità di contenzioni ed informa il parente del tale atto medico.*

### Infermiere

*Compila la scheda infermieristica e le schede del FaSaS relative ai bisogni dell'ospite. Compila insieme alle altre figure la scheda ingresso.*

### ASA/OSS

*Accoglie l'ospite in stanza aiutandolo a sistemarsi nella sua nuova stanza. Riceve informazioni e segnalazioni utili per l'assistenza.*

### FKT

*Valuta all'ingresso le abilità motorie eventuale utilizzo dei presidi e strumenti di protezione/contenzione e compila la sezione fisioterapica.*

### Educatore

*Assiste all'ospite nell'adattamento iniziale raccoglie dai familiari, le informazioni riguardanti la vita sociale, gli interessi e le preferenze dell'ospite.*

*Entro sette giorni dall'ingresso, il medico e le altre figure, compilano le sezioni di competenza del FaSaS. Il medico imposta eventuali esami e/o visite specialistiche. Compila Sosia.*

*Il medico insieme con le altre figure professionali, rivaluta l'ospite dopo un mese, definisce il progetto individuale e PAI.*

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

## **DIMISSIONE**

*In caso di dimissioni volontarie si richiede un preavviso di 15 giorni. In caso contrario saranno trattenuti 15 giorni di retta.*

*Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite diventino incompatibili con le caratteristiche assistenziali dell'Istituto, la Direzione concorderà con i parenti il trasferimento ad altra struttura.*

*Le dimissioni volontarie possono essere presentate dall'ospite o dai familiari, senza che venga applicato alcun costo suppletivo. La direzione provvederà a consegnare all'ospite in uscita, una relazione di dimissione comprensiva del PAI assieme ad un piccolo corredo di farmaci. La relazione di dimissione comprende tutte le indicazioni socio/sanitarie, tali da permettere la continuità delle cure ed in particolare:*

- *stato di salute*
- *trattamenti effettuati*
- *eventuale necessità di trattamenti successivi*
- *informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.*

## **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. Il rientro deve avvenire entro le ore 18.00. 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.*

*La Residenza non si fa carico dell'assistenza dell'ospite in caso di ricovero ospedaliero.*

## VISITE

*L'accesso alla struttura è libero di giorno e regolamentato dalle 20.00 alle 8.00. Si richiede come regola di buonsenso, di rispettare i divieti, peraltro brevi, durante l'alzata, l'igiene, riposino pomeridiano, alimentazione degli ospiti e nel corso di visite mediche e/o infermieristiche.*

## RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

*In direzione sono disponibili i moduli di richiesta per il rilascio della documentazione sanitaria. Il fascicolo sarà preparato in copia conforme all'originale nei tempi ed al costo 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 e 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 sono 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.*

*Un particolare attenzione viene dedicata allo stato disidratazione dell'ospite infatti nell'arco dell'intera giornata il personale si dedica a stimolare gli ospiti a bere liquidi, offrendo acqua e bibite calde o fredde a seconda della stagione, in occasione poi del periodo estivo tale idratazione 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 e 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.*

## 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 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00.*

## RISPETTO DELLA PRIVACY

*Il Nuovo regolamento Europeo in materia di "protezione dei dati personali" prevede che chiunque fornisca dati riferiti a sé stesso riceva una serie di informazioni sul loro trattamento. La Residenza Borromea 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.*

*La Residenza si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.*



## 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 sono analizzati in occasione del riesame della direzione.*

## CODICE ETICO

*La Residenza Borromea 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 l'enorme che orientano, guidano e regolano il comportamento, l'agire professionale nei diversi livelli di responsabilità.*

*L'approvazione del codice etico e l'adozione del modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 è avvenuto in data 24/10/2012.*

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

*La residenza ha individuato per l'anno 2022, le seguenti azioni di miglioramento:*

- 1. Valutazione ed eventuale cambiamenti al menù e cucina;*
- 2. Miglioramenti servizio di lavanderia;*
- 3. Incontri programmati con i parenti degli ospiti;*
- 4. Potenziamento e miglioramento dell'attività animativa;*
- 5. Riorganizzazione spazi post covid*
- 6. Manutenzione/ammodernamento impianto antincendio (rilevazione fumi)*
- 7. Programmazione sostituzione carrelli igiene/medicazione*

## AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

*La carta dei servizi verrà aggiornata annualmente e le eventuali modifiche del documento saranno comunicate agli utenti/famiglie tramite informativa affissa in bacheca.*



## COME RAGGIUNGERCI

*La residenza è comodamente raggiungibile da più mezzi:*

- con la **Metro** prendere la linea gialla sino a San Donato e successivamente salire sull'autolinea Agi San Donato-Paullo. La fermata è a soli 150M dalla residenza
- con l'automobile da Milano prendere tangenziale est, uscita Paullo, S.S. Paullese 8 Km

## PARCHEGGIO

- *Interno: riservato ai visitatori e al personale della RSA*