

CASA DELL'ANZIANO RESIDENZA LUIGI STRADA



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 3	La domanda di accoglienza	pag. 17
La nostra storia	pag. 3	Lista d'attesa	pag. 17
La Mission	pag. 4	La retta	pag. 18
Carta dei diritti della		Cauzione	pag. 18
persona anziana	pag. 5	Area break	pag. 19
Sistema di valutazione della		Sicurezza della struttura	pag. 19
Soddisfazione	pag. 8	L'accoglienza	pag. 19
Trattamento dei dati –		Giornata tipo	pag. 20
GDPR 679/2016	pag. 9	Visite parenti	pag. 22
Codice Etico	pag. 9	Dimissioni e trasferimenti	
Come raggiungerci	pag. 10	presso altra struttura	pag. 22
La struttura	pag. 11	In caso di decesso	pag. 23
Organigramma	pag. 12	Richiesta documentazione	
I nostri servizi	pag. 13	sanitaria	pag. 24
- Servizio medico	pag. 13	Certificati	pag. 24
- Servizio infermieristico	pag. 14	Modalità di riconoscimento	
- Fisioterapia e terapia		del personale	pag. 24
occupazionale	pag. 14	Tutela dei diritti	pag. 25
- Servizio assistenziale	pag. 14	Contatti	pag. 27
- Servizio animazione/			
Educativo	pag. 14	Allegati:	
- Servizio ristorazione	pag. 14	- Domanda di inserimento unificata	
- Servizio podologico	pag. 15	- Rette e tariffe	
- Servizio parrucchiere	pag. 15	- Regolamento della casa	
- Servizio lavanderia	pag. 15	- Scheda apprezzamenti/lamentele	
- Servizio pulizia e		- Questionario Customer Satisfaction	
Manutenzione	pag. 16	- Menù tipo	
- Servizio Amministrativo	pag. 16		
Volontariato	pag. 16		
Servizio Spirituale	pag. 16		

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento fondamentale che l'Ente Morale Pio XI mette a disposizione dei cittadini per illustrare in modo chiaro e trasparente i servizi offerti.

Nel contesto della RSA Casa dell'Anziano Residenza Luigi Strada, la Carta dei Servizi svolge una funzione essenziale: fornisce tutte le informazioni relative ai servizi assistenziali, sanitari e sociali disponibili per gli Ospiti, garantendo ai familiari uno strumento utile per valutare la qualità delle cure e del supporto offerti. Essa descrive nel dettaglio:

1. **Tipologia di servizi:** l'assistenza sanitaria, infermieristica, riabilitativa, psicologica e sociale, nonché le attività ricreative e di socializzazione.
2. **Standard di qualità:** gli impegni che la struttura assume per garantire una cura adeguata e rispettosa della dignità della persona.
3. **Modalità di accesso:** i criteri per essere ammessi alla struttura e la procedura per l'inserimento del proprio familiare, specificando i requisiti clinici e amministrativi necessari.
4. **Diritti e doveri degli utenti:** le regole e i principi che tutelano gli ospiti della struttura, inclusi i diritti alla riservatezza, al rispetto e alla personalizzazione delle cure.
5. **Costi e modalità di pagamento:** trasparenza sulle tariffe e sulle modalità di compartecipazione economica.

La Carta dei Servizi, quindi, non solo rappresenta un impegno verso la qualità dell'assistenza, ma anche uno strumento di dialogo tra l'Ente e le famiglie, permettendo a queste ultime di valutare l'adequatezza della RSA rispetto alle necessità del proprio caro.

LA NOSTRA STORIA

L'Ente Morale Pio XI nasce nei primi decenni del Novecento grazie all'opera di alcuni benefattori che diedero avvio a una scuola materna destinata ai bambini più bisognosi di assistenza. L'attenzione alle mutevoli esigenze del territorio e l'impegno di un gruppo di famiglie hanno permesso all'Ente di espandere progressivamente i propri servizi per l'infanzia, con l'apertura di due ulteriori scuole materne.

Con il passare del tempo e in risposta ai cambiamenti demografici, una di queste strutture è stata convertita in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) nel 1992, dando così vita alla Casa dell'Anziano Residenza Luigi Strada, una residenza per persone anziane. La struttura è stata ulteriormente ampliata nel 2001 e nel 2011 per rispondere alle crescenti necessità del territorio.

L'attività dell'Ente Morale Pio XI si inserisce quindi in un contesto sociale da sempre attento ai bisogni della comunità e sensibile alle iniziative sociali, confermando il suo impegno nel fornire assistenza ai più bisognosi.

LA MISSION

La Mission della Casa dell'Anziano - Residenza Luigi Strada è fornire un servizio residenziale dedicato agli anziani non autosufficienti di almeno 65 anni, salvo casi particolari, offrendo un'assistenza completa in conformità con i requisiti previsti dalla normativa regionale di accreditamento.

La struttura si impegna a garantire agli ospiti la continuità del proprio progetto di vita, in linea con i principi sanciti dalla "Carta dei Diritti della Persona Anziana" (DGR 7435/2001 Regione Lombardia).

Alcuni dei punti fondamentali della "Carta dei Diritti della Persona Anziana", che guidano l'operato della Casa dell'Anziano - Residenza Luigi Strada sono:

1. **Diritto alla dignità:** Ogni persona anziana ha diritto a vivere gli ultimi anni della propria vita in condizioni che rispettino e salvaguardino la sua dignità. Questo include il rispetto dell'identità, della privacy e delle scelte personali, favorendo un ambiente che ne promuova l'autostima e il benessere psicologico.
2. **Diritto all'assistenza personalizzata:** Gli anziani devono ricevere cure personalizzate in base alle proprie necessità fisiche, psicologiche e sociali, con un piano assistenziale che tenga conto dei loro bisogni specifici e delle loro preferenze.
3. **Diritto alla continuità affettiva e sociale:** È fondamentale che gli anziani possano mantenere i rapporti con i propri familiari e con la comunità, favorendo la continuità delle relazioni affettive e sociali, per prevenire l'isolamento.
4. **Diritto al rispetto delle abitudini e delle preferenze:** Ogni anziano ha il diritto di vedere rispettate le proprie abitudini di vita, le preferenze in termini di attività quotidiane e alimentazione, oltre alla possibilità di continuare a coltivare i propri interessi.
5. **Diritto al sollievo dal dolore e alla qualità della vita:** Gli anziani hanno il diritto di ricevere tutte le cure necessarie per ridurre la sofferenza fisica e psicologica. Il benessere complessivo, inclusa la qualità della vita, deve essere una priorità nella gestione quotidiana dell'assistenza.
6. **Diritto alla sicurezza e al comfort:** La residenza deve garantire condizioni di sicurezza e comfort adeguate, in un ambiente protetto, accogliente e rispettoso dei diritti degli ospiti.

Questi principi ispirano l'intervento e l'assistenza forniti dalla Casa dell'Anziano, con l'obiettivo di garantire una vita serena, rispettosa e dignitosa a tutti gli ospiti.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- ✓ istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario- assistenziali, scuole servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- ✓ agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- ✓ famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- ✓ il principio «di giustizia sociale», enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- ✓ il principio «di solidarietà», enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- ✓ il principio «di salute», enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico e sociale si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone il bisogno e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in finzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	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 conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	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 dove 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 e 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 in 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 condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi 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 garantiscano il pieno rispetto della dignità umana.

La Carta dei Diritti dell'Anziano afferma la centralità della persona anziana all'interno della società, riconoscendo l'importanza di tutelarne i diritti e promuovendo un equilibrio tra i suoi diritti e i doveri nei confronti della comunità. Solo attraverso il rispetto di questi principi si può garantire un invecchiamento dignitoso e attivo, fondato su relazioni solidali e inclusive.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Customer Satisfaction

La rilevazione del livello di soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari viene effettuata una volta all'anno, tramite la somministrazione di un questionario, come previsto dalla DGR 7435/2001 e dalla DGR 2569/2014. Il questionario viene inviato a mezzo email sotto forma di link dedicato. La compilazione del questionario è anonima: non vengono registrati nominativi né altri dati identificativi personali. Al termine della campagna di raccolta, i dati vengono aggregati e analizzati al fine di valutare il livello di soddisfazione e individuare aree di miglioramento nei servizi offerti.

I dati vengono inizialmente condivisi in riunioni con il Consiglio di Amministrazione e con i membri dell'équipe socio-sanitaria. In questo modo, è possibile valutare eventuali piani d'azione da attuare per migliorare il servizio. Successivamente, i risultati vengono presentati agli Ospiti e ai familiari, attraverso l'esposizione nella bacheca della reception e la distribuzione individuale del dossier, su richiesta.

I risultati della rilevazione costituiscono una base fondamentale per:

- Migliorare e potenziare i servizi percepiti come carenti o meno qualificati dagli utenti.
- Qualificare ulteriormente i servizi ritenuti più importanti dagli ospiti e dalle loro famiglie.
- Accogliere suggerimenti e proposte dei familiari per ottimizzare l'assistenza e l'organizzazione delle attività.

Vista l'importanza di questa rilevazione, l'amministrazione invita gli ospiti e i loro familiari a compilare e restituire i questionari, che vengono solitamente distribuiti nel mese di dicembre. La direzione amministrativa e la direzione sanitaria hanno individuato nel questionario per la valutazione del servizio lo strumento principale per la rilevazione della Customer Satisfaction.

Apprezzamenti – Lamentele

Per favorire un rapido scambio di informazioni tra la Direzione, gli ospiti e i loro familiari, e in ottemperanza alla DGR 7435/2001, è stata predisposta una scheda di segnalazione per apprezzamenti e lamentele, sempre disponibile presso il centralino. In caso di lamentele, la Direzione dell'Ente si impegna a fornire una risposta entro 15 giorni. Si specifica che verranno prese in considerazione esclusivamente le segnalazioni presentate per iscritto e sottoscritte.

TRATTAMENTO DEI DATI – GDPR 679/2016

In conformità al Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati Personali (GDPR 679/2016), la struttura garantisce il pieno rispetto del diritto alla riservatezza e alla protezione dei dati personali, come previsto dalla legge. È stata predisposta un'informativa sul trattamento dei dati, allegata alla domanda di inserimento, che viene consegnata al momento dell'ingresso. I familiari sono invitati a rilasciare, al momento dell'ingresso, il consenso informato, autorizzando l'équipe socio-sanitaria e l'amministrazione al trattamento delle informazioni strettamente necessarie per le attività di rispettiva competenza.

CODICE ETICO

La residenza ha adottato un Codice Etico, in ottemperanza alla normativa vigente, nello specifico la legge 231/2001, che introduce la responsabilità amministrativa degli enti per reati commessi nel loro interesse o a loro vantaggio. Il Codice Etico rappresenta un insieme di principi e valori che regolano la condotta di tutte le persone coinvolte nella gestione della struttura, garantendo comportamenti etici e trasparenti nelle relazioni con gli Ospiti, i familiari e il personale. Il suo obiettivo è assicurare il rispetto delle normative, la qualità del servizio e la tutela dei diritti di tutte le parti coinvolte.

COME RAGGIUNGERCI

La Casa dell'Anziano – Residenza Luigi Strada si trova a Bresso, in via Leonardo da Vinci 26, ed è raggiungibile con i seguenti mezzi:

In auto

DA MILANO: Percorrere tutto viale Zara e Fulvio Testi, al semaforo svoltare a sinistra seguendo le indicazioni per Bresso.

DA COMO: Uscire dalla Superstrada Milano-Meda a Cormano, e seguire le indicazioni per Bresso.

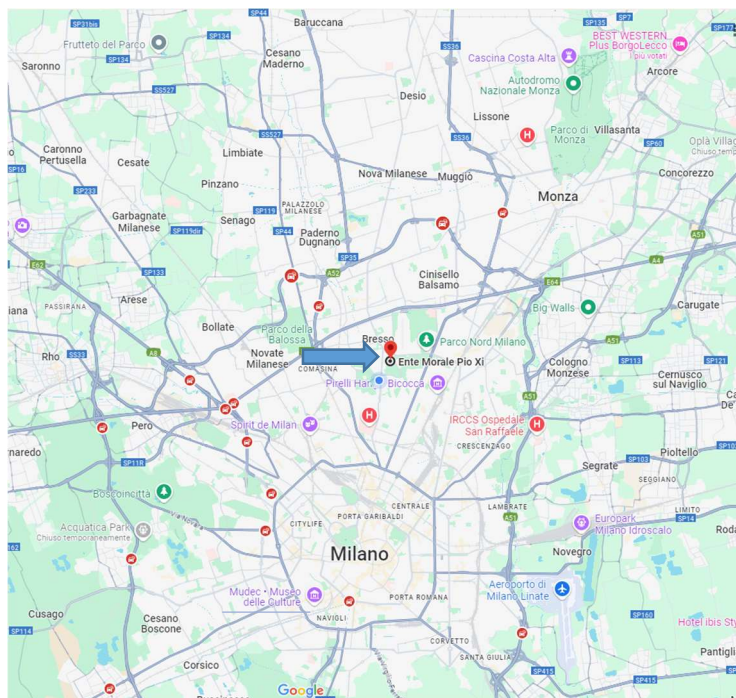
DA MONZA: E64/A4 In direzione Torino/Varese/Sesto/E35/Como/Chiasso/Malpensa. Uscita Cormano e seguire le indicazioni per Bresso

Con i mezzi pubblici

DA MILANO: Metropolitana MM3 sino al capolinea Comasina, Autobus Linea 83: fermata Via V. Veneto/ Via Dante, poi a piedi per 300 mt.

DA COMO: Ferrovie Trenord fino alla fermata di Sesto S. Giovanni, Metropolitana fermata Sesto Rondò, Autobus Linea 708: fermata Viale Gramsci – Bresso, poi a piedi per 650 mt.

DA SESTO S. GIOVANNI: Rondò, Autobus linea 708 Verso Niguarda/Parco Nord e scendere alla fermata Via Viale Gramsci (fronte civico 8) – Bresso, poi a piedi per 650 mt.



LA STRUTTURA

La Casa dell'Anziano – Residenza Luigi Strada, è accreditata e autorizzata giusto decreto regionale n. 5001 del 16.06.20215. La struttura offre un ambiente accogliente, progettato per garantire il massimo benessere psicofisico e una vita serena per gli ospiti.

Con 90 posti letto complessivi, la Residenza offre un'attenzione particolare agli ospiti affetti da demenza di Alzheimer, con un nucleo dedicato di 13 posti specificamente attrezzato per le loro necessità. Gli ospiti possono scegliere tra 14 camere singole, 35 camere doppie e 2 camere triple, tutte arredate in modo funzionale e dotate di letti elettrici per agevolare i movimenti e di campanelli di chiamata per garantire la sicurezza. Le camere sono inoltre predisposte per telefono e televisione, e climatizzate per un comfort ottimale. I bagni, progettati per la non autosufficienza, sono condivisi tra due camere e garantiscono il massimo livello di accessibilità.

Ogni piano della Residenza è attrezzato con bagni assistiti, sale da pranzo e accoglienti sale polifunzionali, dove gli ospiti possono socializzare con i familiari o partecipare ad attività ricreative. Le sale polifunzionali sono il cuore pulsante della vita comunitaria, ideali per momenti di relax, chiacchiere e incontri con amici e parenti in un'atmosfera familiare e serena.

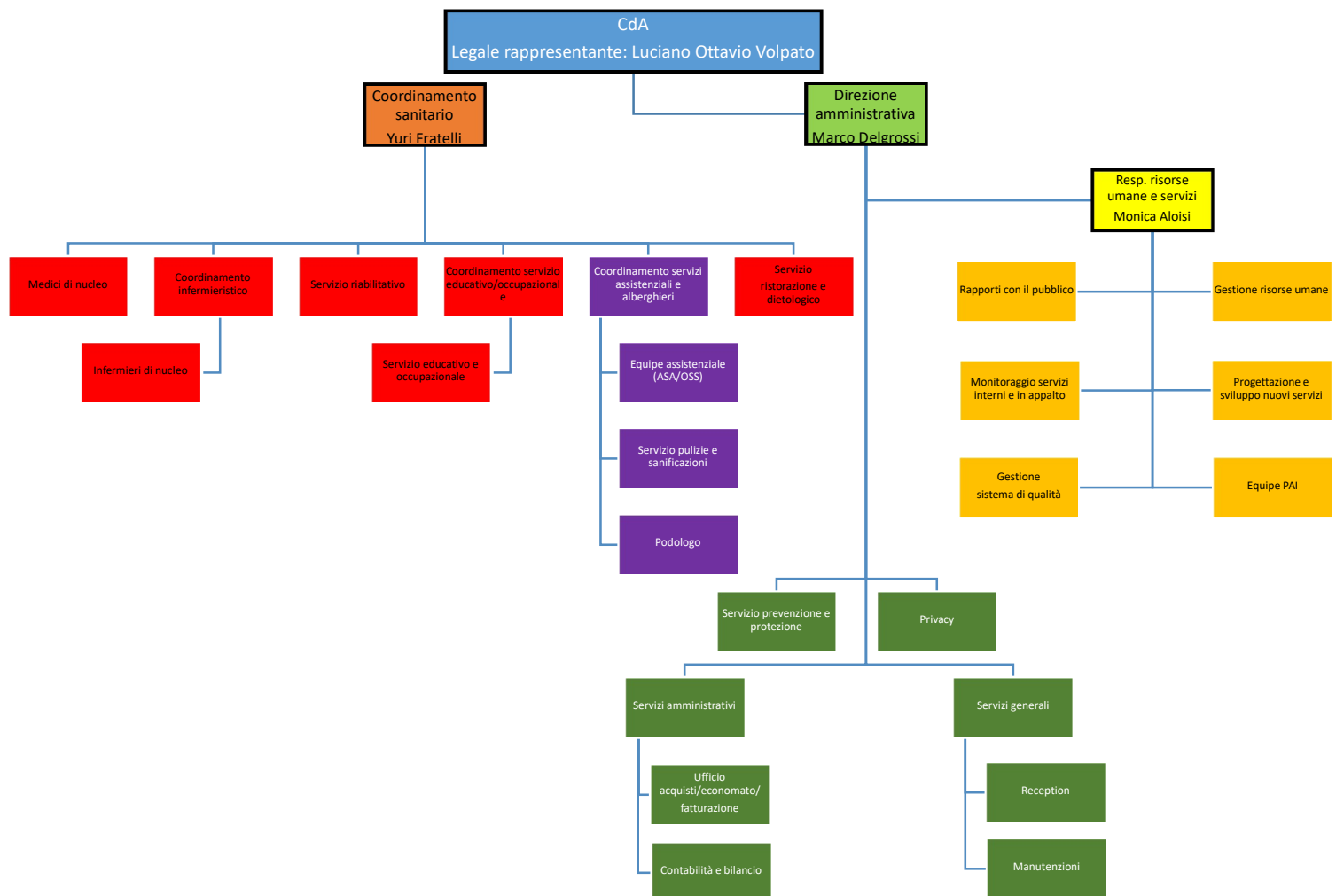
La palestra della Residenza, completamente attrezzata, offre uno spazio dedicato alla fisioterapia, dove gli ospiti possono seguire percorsi fisioterapici personalizzati. Le sale per l'animazione e la terapia occupazionale sono luoghi vivaci e dinamici, pensati per tutte le attività ricreative, creative e sociali. Qui, gli ospiti possono partecipare a laboratori di arte, musica, giochi di gruppo, e attività di stimolazione cognitiva, tutte pensate per mantenere attiva la mente e il corpo, migliorando il benessere generale e rafforzando i legami sociali. Queste attività sono coordinate da personale specializzato, che si occupa di creare un programma vario e stimolante, pensato per rispondere alle esigenze di ciascun ospite.

L'esterno della struttura è arricchito da un ampio giardino attrezzato, uno spazio verde ideale per trascorrere momenti all'aria aperta, socializzare e godere della natura. Anche gli ospiti in carrozzina possono muoversi liberamente e rilassarsi nei numerosi angoli ombreggiati e accoglienti, arredati con tavoli e sedie.

Inoltre, la Residenza dispone di un ampio terrazzo al primo piano, dove è possibile trascorrere il tempo all'aperto, godendo di una piacevole vista. Tra gli altri servizi, gli ospiti hanno a disposizione una cappella, per chi desidera partecipare alle funzioni religiose, e un servizio di parrucchiere interno, disponibile per prendersi cura del proprio aspetto in ogni momento.

La Casa dell'Anziano “Residenza Luigi Strada” si impegna a creare un ambiente sicuro, stimolante e accogliente, dove ogni ospite possa sentirsi a casa, godendo di assistenza personalizzata e servizi di alta qualità. Qui, la vita quotidiana è arricchita da attività ricreative, sociali e terapeutiche che promuovono la salute, la socializzazione e il benessere complessivo di ogni residente.

ORGANIGRAMMA



I NOSTRI SERVIZI

La Residenza Luigi Strada offre una gamma completa di servizi socio-sanitari e alberghieri, progettati per garantire il massimo livello di cura e benessere degli ospiti. Ogni servizio è erogato da personale qualificato, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze individuali degli anziani, promuovendo la loro salute, dignità e qualità della vita all'interno della struttura.

L'EQUIPE SOCIO-SANITARIA

All'ingresso in struttura, l'ospite viene accolto e preso in carico da un'équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, fisioterapisti, animatori/educatori, terapisti occupazionali e personale ausiliario.

La loro missione è chiara: promuovere il benessere e tutelare la salute dell'ospite attraverso un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), creato in stretta collaborazione con i familiari. Questo approccio personalizzato garantisce un'assistenza a 360 gradi, monitorata e verificata semestralmente per assicurare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica nella Residenza è strutturata per offrire una copertura continua e tempestiva, con visite programmate e interventi in emergenza. Il servizio medico è articolato nelle seguenti attività:

- ✓ Visite periodiche mensili per monitorare la salute generale degli ospiti.
- ✓ Gestione delle emergenze e pronto intervento in caso di necessità.
- ✓ Richiesta di esami diagnostici e visite specialistiche attraverso il Servizio Sanitario Regionale, previa informativa e consenso dei familiari.
- ✓ Partecipazione alla stesura e revisione del PAI, in collaborazione con gli altri membri dell'équipe.

Il servizio è garantito dai medici presenti in struttura secondo orari prestabiliti, mentre nelle fasce orarie non in presenza è attivo un servizio di reperibilità medica, garantito dal personale sanitario della RSA e, per la fascia notturna dalle ore 21.00 alle ore 07.00, da fornitore esterno.

Il medico è presente in struttura secondo i seguenti orari:

- ✓ da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00
- ✓ sabato, domenica e festivi: dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Il Responsabile Sanitario svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa).

I familiari possono richiedere consulenze specialistiche, il cui costo è a carico dell'ospite, previa accettazione da parte dei familiari stessi.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica è disponibile 24 ore su 24, con una copertura continua garantita da personale qualificato. Durante la giornata sono presenti due infermieri, mentre durante la notte è sempre disponibile almeno un infermiere. La responsabile del servizio infermieristico supervisiona le attività di cura e coordinamento, assicurando un'assistenza completa e personalizzata.

FISIOTERAPIA E TERAPIA OCCUPAZIONALE

Il servizio di fisioterapia mira a preservare e migliorare l'autonomia motoria degli ospiti attraverso trattamenti individuali e di gruppo. Il fisiatra con il supporto del medico di nucleo, in collaborazione con l'équipe sanitaria, elabora un programma di attività personalizzato per ogni ospite, monitorando i progressi e rivedendo la piano degli interventi in base ai risultati ottenuti.

La terapia occupazionale offre attività volte a stimolare le abilità motorie e cognitive, favorendo il mantenimento dell'autonomia e il miglioramento della qualità della vita degli ospiti.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è garantito dal personale ASA (Ausiliari Socio Assistenziali), in possesso della necessaria qualifica professionale, che provvede alle esigenze quotidiane degli ospiti. Questo servizio include l'assistenza nelle attività della vita quotidiana, come l'igiene personale, la mobilità e l'alimentazione.

SERVIZIO ANIMAZIONE

Il servizio di animazione ha un ruolo fondamentale nella vita della Residenza, offrendo un ampio ventaglio di attività sociali, ricreative e culturali, finalizzate a mantenere vivo l'interesse per la socializzazione e il benessere psicologico degli ospiti. Le educatrici organizzano:

- Laboratori di artigianato e creatività.
- Momenti ricreativi come feste, proiezioni di film e giochi di gruppo.
- Attività culturali, come la lettura di giornali e libri.
- Passeggiate all'aperto.

Sono inoltre attivati progetti mirati per piccoli gruppi di ospiti con patologie specifiche, come i programmi dedicati agli ospiti affetti da demenza.

Il personale di animazione è presente in struttura nei seguenti orari:

- ✓ da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30
- ✓ due sabati mattina ed una domenica pomeriggio al mese.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione, gestito da una cucina interna, offre menù stagionali (estivi e invernali) con possibilità di scelta quotidiana tra diverse opzioni, per rispondere ai gusti e alle preferenze degli ospiti. Il menù è approvato dal responsabile sanitario e, su richiesta del personale sanitario, vengono predisposte diete speciali per esigenze cliniche particolari, elaborate da un nutrizionista.

Il menù giornaliero è esposto presso la sale da pranzo di tutti i nuclei.

Per gli Ospiti con problemi nutrizionali è prevista la preparazione di frullati o la somministrazione di prodotti per alimentazione enterale per quelli con gravi problemi nutrizionali.

La struttura collabora con Harg, società benefit che ricerca, sviluppa e commercializza preparati alimentari disidratati a texture modificata. La Residenza offre un “Menù Dysphameal” variegato, che permette la somministrazione in piccoli volumi di valori nutrizionali molto importanti, impossibili da fornire con una normale alimentazione frullata, che richiede necessariamente l’ausilio di integrazione e/o supplementazione nutrizionale ai pasti. Harg presta grande attenzione al gusto, per offrire alle persone, pasti in cui possono ritrovare gli autentici sapori tradizionali della cucina italiana.

SERVIZIO PODOLOGICO

Gli ospiti usufruiscono del servizio di podologia curativa, con cadenza bimestrale, garantita da uno specialista qualificato, oppure, su richiesta del medico o della responsabile del servizio infermieristico, per necessità particolari.

SERVIZIO PARRUCCHIERE

La Residenza provvede alle prestazioni per uomo e donna secondo le seguenti modalità:

- Per gli uomini è previsto un taglio di capelli al mese
- Per le donne un taglio di capelli al mese con messa in piega.

Inoltre, è possibile concordare sedute aggiuntive a carico dell’ospite. Per i servizi di parrucchiere la struttura ha a disposizione un apposito locale, debitamente attrezzato.

SERVIZIO LAVANDERIA

La residenza provvede al ricambio ed alla igienizzazione della biancheria piana (lenzuola, federe, salviette) e della biancheria per l’igiene personale. Il ricambio ed il lavaggio della biancheria e degli

indumenti dell'ospite, a carico dei familiari, viene effettuato tramite lavanderia esterna. In struttura, un addetto al guardaroba è dedicato alla distribuzione e sistemazione dei capi personali.

Il ritiro e la consegna vengono effettuati il martedì, il giovedì e il sabato.

I familiari possono comunque provvedere direttamente al lavaggio degli indumenti più delicati e/o di particolare valore affettivo.

SERVIZIO PULIZIA E MANUTENZIONE

La pulizia degli ambienti di vita è garantita da apposito servizio che effettua i trattamenti previsti dal piano di lavoro con cadenza quotidiana, settimanale e mensile.

Gli interventi di manutenzione ordinaria e riparazione sono garantiti da una figura interna.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L'ufficio amministrativo è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 15.30 (festivi esclusi) per eventuali chiarimenti rispetto alla fatturazione, il rilascio di certificati o per l'avvio dell'iter di dimissione, da attuarsi secondo le modalità evidenziate nel regolamento, e per tutte le necessità di natura amministrativa.

La Direzione è sempre disponibile ad incontrarvi, previo appuntamento.

La reception è a disposizione dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30, domenica e festivi dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30

VOLONTARIATO

L'Ente ha da sempre inteso promuovere e diffondere l'attività di volontariato all'interno della Residenza, stipulando una convenzione con l'Associazione Volontari Ospedalieri (AVO) di Milano

Il contributo dei volontari è un pilastro della vita comunitaria della Residenza. I volontari affiancano gli ospiti nelle attività di animazione e in momenti di socializzazione, come la celebrazione della Santa Messa e del Santo Rosario.

SERVIZIO SPIRITUALE

La Residenza riconosce l'importanza del supporto spirituale garantendo la celebrazione della Santa Messa ogni giovedì mattina, la celebrazione del Santo Rosario ogni martedì pomeriggio e offrendo

spazi per momenti di preghiera e celebrazioni religiose. I sacerdoti della comunità pastorale di Bresso sono a disposizione degli ospiti per assistenza spirituale.

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, l'Ente assicura la libertà di culto.

LA DOMANDA DI ACCOGLIENZA

Rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), è possibile ritirare e/o presentare la domanda di inserimento e ottenere tutte le informazioni necessarie riguardo al percorso di ammissione. La richiesta può essere inoltrata anche via email per facilitare i contatti a distanza. In allegato alla presente Carta dei Servizi è disponibile l'elenco completo della documentazione da allegare alla domanda di ingresso.

La presentazione della domanda deve avvenire di persona, secondo specifici orari stabiliti dalla struttura, al termine della quale verrà rilasciata una ricevuta che attesta l'avvenuta consegna. Successivamente, il responsabile sanitario esaminerà la scheda sanitaria del richiedente per valutare la compatibilità delle condizioni socio-sanitarie con i servizi offerti dalla nostra RSA. In caso di esito negativo della valutazione, l'amministrazione comunicherà tempestivamente il risultato ai familiari del richiedente.

Per chi lo desidera, è possibile visitare la struttura dal lunedì al venerdì, dalle 10.30 alle 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 17.00, previo appuntamento.

LISTA D'ATTESA

È possibile che, a seguito di numerose richieste, si formi una lista d'attesa. La gestione delle priorità avviene secondo i seguenti criteri di precedenza:

1. Residenti nel comune di Bresso, inclusi coloro che risiedevano nel comune al momento del ricovero presso un'altra RSA.
2. Residenti nell'area dell'ex ASL Città di Milano, che include i comuni di Milano, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Cusano Milanino e Sesto San Giovanni.
3. Residenti al di fuori dell'ex ASL Città di Milano, purché domiciliati in Lombardia.

Una volta verificati i criteri di precedenza sopra elencati, la gestione della lista d'attesa all'interno di ciascuna categoria avviene in ordine cronologico di presentazione della domanda di ospitalità, con una distinzione tra la lista d'attesa per il reparto protetto e quella per il reparto ordinario.

Tuttavia, ove possibile, all'interno di ogni categoria, viene data priorità alle dimissioni ospedaliere, per agevolare il trasferimento diretto dei pazienti dall'ospedale alla RSA, in caso di dimissioni protette, quando l'assistenza al domicilio non è gestibile.

LA RETTA

La retta di degenza, riportata nel listino rette di degenza e tariffe, è comprensiva di:

- ✓ Servizio medico
- ✓ Servizio infermieristico
- ✓ Servizi alberghieri
- ✓ Servizio assistenziale
- ✓ Servizio fisioterapico
- ✓ Servizio animativo/educativo
- ✓ Servizio podologico
- ✓ Servizio parrucchiere
- ✓ Fornitura farmaci
- ✓ Fornitura ausili per incontinenza (presidi assorbenti, cateteri)
- ✓ Fornitura ausili per la prevenzione delle lesioni cutanee da decubito (materassi)

Il servizio protesico dell'ATS provvede alla fornitura a titolo gratuito di ausili per la deambulazione (bastoni, carrozzine...) per gli ospiti in possesso del riconoscimento dell'invalidità.

La retta di degenza non comprende.

- Servizio telefonico: l'attivazione di questo servizio è a richiesta.
- Servizio trasporto: E' operativa con apposita associazione una convenzione a prezzi agevolati. Rimane a carico del SSR il servizio di pronto intervento coordinato dal 112.
- Servizio lavaggio indumenti personali (vedi il capoverso "SERVIZIO LAVANDERIA").

Il costo delle chiamate, dei trasporti fruiti e della lavanderia sarà addebitato in sede di fatturazione.

CAUZIONE

All'ingresso dell'ospite nella struttura, è richiesto il versamento di una cauzione di importo prestabilito. Tale cauzione dovrà essere mantenuta per tutta la durata del soggiorno.

La restituzione della cauzione avverrà al termine del soggiorno, una volta completate le pratiche amministrative, e verrà restituita per intero, salvo eventuali insolvenze o debiti nei confronti della struttura. In caso di insolvenze, la cauzione verrà utilizzata dall'ente per compensare eventuali somme dovute. La cauzione è fruttifera nella misura dell'interesse legale che verrà liquidato annualmente il 31 dicembre o al momento del termine della degenza.

AREA BREAK

All'interno della nostra struttura, è a disposizione di ospiti, familiari e visitatori una confortevole area break dotata di distributori automatici. In questo spazio accogliente e rilassante, è possibile trovare una selezione di bevande calde, come caffè, tè e cioccolata, oltre a una varietà di bevande fredde rinfrescanti.

L'area offre anche una scelta di snack dolci e salati, pensati per soddisfare piccoli momenti di pausa o per accompagnare una visita. L'ambiente è curato per garantire un luogo di ristoro piacevole, dove prendersi un attimo di relax durante la permanenza in struttura.

SICUREZZA DELLA STRUTTURA

La struttura è in possesso di tutte le certificazioni previste dalla legge in materia di staticità, agibilità e sicurezza degli impianti. Inoltre, è garantito il rispetto delle normative vigenti per la sicurezza antincendio e la gestione delle emergenze.

Per quanto riguarda la prevenzione delle emergenze (come incendi, terremoti e altre situazioni di rischio), la struttura dispone di una squadra di emergenza composta da operatori appositamente formati e addestrati a intervenire con prontezza in caso di necessità.

Al fine di garantire la massima sicurezza per gli ospiti e il personale, si richiede particolare attenzione nell'introduzione di apparecchiature elettriche all'interno della residenza. Tali dispositivi devono essere preventivamente autorizzati dalla Direzione, che ne valuterà la conformità alle norme di sicurezza.

L'ACCOGLIENZA

All'ingresso dell'ospite, che avviene generalmente al mattino nei giorni feriali, viene offerta una calorosa accoglienza con la presentazione delle principali figure professionali che si prenderanno cura di lui. L'ospite conoscerà il medico, l'infermiere professionale, i coordinatori, le animatrici/educatrici e terapisti occupazionali. A seguire, verranno introdotti i fisioterapisti e gli ausiliari socio-assistenziali.

L'ospite, accolto dal responsabile del servizio infermieristico, verrà accompagnato nella propria stanza di degenza. Successivamente, il medico effettuerà una prima visita clinica, integrando le informazioni fornite dai familiari e/o dall'ospite stesso, per compilare la cartella clinica e predisporre un programma sanitario personalizzato. In questa fase verrà eseguito un elettrocardiogramma e programmata una serie di esami ematochimici.

La responsabile infermieristica, insieme alla coordinatrice, ai familiari e all'ospite, procederà alla compilazione della scheda infermieristica e assistenziale, fondamentale per trasmettere tutte le informazioni all'intera équipe di lavoro. Anche i fisioterapisti, le animatrici/educatrici e i terapisti occupazionali raccoglieranno i dati necessari per la compilazione delle rispettive schede riabilitative e sociali.

All'ingresso, i familiari dovranno inoltre consegnare agli uffici amministrativi gli originali della tessera sanitaria e delle eventuali esenzioni dal pagamento del ticket.

L'équipe socio-sanitaria, dopo aver discusso le condizioni generali dell'ospite, inizierà a pianificare gli obiettivi di cura e le modalità di intervento più appropriate. Una volta completata la fase di raccolta dei dati, l'ospite verrà accompagnato nella sala da pranzo e, con gradualità, verrà inserito nelle attività quotidiane della residenza, favorendo una serena integrazione nell'ambiente.

Questo approccio garantisce un'accoglienza completa e personalizzata, coinvolgendo tutte le figure professionali necessarie per avviare un percorso di cura condiviso, orientato al benessere e alla serenità del nuovo residente.



GIORNATA TIPO

La giornata in RSA inizia con una sveglia personalizzata, che varia tra le ore 7.30 e le 8.30, rispettando le condizioni fisiche e le abitudini personali di ciascun ospite.

Subito dopo, gli operatori provvedono all'igiene personale degli ospiti, seguendo un programma predisposto dal responsabile del servizio. In questa fase vengono effettuati bagni, rasature, manicure e altri interventi di cura personale. Successivamente, gli operatori assistono gli ospiti nell'indossare abiti adeguati alla stagione.

Gli ospiti, accompagnati o in maniera autonoma, raggiungono le sale da pranzo dove viene servita la colazione tra le ore 8.00 e le ore 9.00. Durante la colazione, il personale infermieristico somministra la terapia prescritta dai medici.

Le attività educative, che includono riabilitazione, animazione e terapia occupazionale, iniziano alle ore 9.30 e proseguono fino alle 11.30.

Alle ore 12:00 viene servito il pranzo nelle sale predisposte per i singoli nuclei e si prosegue fino alle 13:00. Dopo pranzo, viene distribuito il caffè. Gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati in camera per il riposo pomeridiano.

Nel pomeriggio riprendono i programmi di animazione, le attività religiose e le attività fisioterapiche. La merenda viene distribuita tra le ore 15.15 e le 15.45, includendo thè e biscotti; in alternativa, vengono offerti yogurt, frutta di stagione o, durante i mesi estivi, gelato, secondo le preferenze degli ospiti.

Dalle 16.00 alle 17.30, si svolge l'attività di terapia occupazionale, seguita dalla preparazione per la cena. La cena è servita tra le 18.30 e le 19.30, preceduta dalla somministrazione della terapia serale.

Dopo cena, viene offerta la camomilla, e il personale assiste gli ospiti nella preparazione per la notte, favorendo un ambiente sereno e rilassante per il riposo.

Le giornate nella nostra RSA sono flessibili e adattate agli interessi e ai desideri degli ospiti, garantendo un ambiente confortevole e stimolante.

VISITE PARENTI

La nostra Residenza pone grande importanza nel mantenimento dei legami affettivi tra gli ospiti e i loro cari, riconoscendo quanto sia fondamentale per il benessere emotivo di ogni residente sentirsi amato e sostenuto. Le porte della nostra struttura sono aperte ai familiari e amici tutti i giorni della settimana, garantendo ampie possibilità di visita. Gli orari di accesso vanno dalle ore 8.00 alle 20.00, con la sola esclusione dei momenti dedicati ai pasti, alle visite mediche e ai bagni assistiti. L'accesso ai reparti è consentito dalle 10:00 alle 19:00. In casi particolari, su richiesta, è possibile ottenere permessi straordinari che il responsabile sanitario valuterà con la massima attenzione.

Invitiamo sempre i familiari a partecipare con gioia a ogni evento, celebrazione o momento speciale che la nostra residenza organizza, perché crediamo che la condivisione di questi momenti rafforzi i legami e contribuisca al clima di serenità e felicità che desideriamo creare per i nostri ospiti. Inoltre, quando le condizioni fisiche e psicologiche lo permettono, offriamo la possibilità di uscite esterne in compagnia di un familiare o un accompagnatore, affinché l'ospite possa godere anche di momenti all'aria aperta e di visite fuori dalla struttura.

IN CASO DI RICOVERO OSPEDALIERO E VISITE SPECIALISTICHE

In caso di ricovero dell'Ospite in ospedale o in altre strutture sanitarie o riabilitative, il personale medico della RSA mantiene i contatti con la struttura esterna per monitorarne le condizioni psicofisiche.

Per visite specialistiche o accertamenti presso ambulatori territoriali, sarà cura del Medico della struttura informare i familiari. La RSA, su richiesta, fornirà supporto nell'organizzazione del trasporto, tramite servizi di trasporto sanitario (auto medica o ambulanza), con costi a loro carico. La RSA, su richiesta, fornirà supporto nell'organizzazione logistica del trasporto. Inoltre, su richiesta del familiare, alcuni accertamenti diagnostici possono essere eseguiti all'interno della Struttura, con costi a carico del richiedente.

DIMISSIONI – TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA

Nel caso in cui l'ospite o il suo garante decida di richiedere la dimissione dalla Residenza, è necessario un preavviso scritto con almeno 30 giorni di anticipo, a partire dalla data di ricezione della richiesta. In caso di rinuncia alla permanenza, la retta sarà dovuta fino al termine di questo periodo.

La continuità delle cure è per noi una priorità e, nel caso di un trasferimento in un'altra struttura, il nostro personale medico si coordina attentamente con i sanitari della destinazione per garantire uno spostamento agevole e sicuro.

Un medico della residenza redigerà una lettera di dimissione, che accompagnerà l'ospite nella nuova struttura, contenente:

- ✓ Lo stato di salute dell'ospite;
- ✓ I trattamenti effettuati;
- ✓ Eventuali necessità di trattamenti successivi;
- ✓ Tutte le informazioni utili per la continuità del percorso assistenziale.

Nel caso in cui l'ospite venga dimesso per tornare al proprio domicilio, la lettera di dimissione, con le medesime informazioni, verrà consegnata al familiare di riferimento, che avrà il compito di portarla all'attenzione del medico di medicina generale. In assenza di familiari, sarà il nostro Ufficio Ospiti a informare i servizi sociali competenti, assicurandosi che l'assistenza non venga mai interrotta.

Il nostro impegno è garantire un'attenzione continua e una cura premurosa, anche nei momenti di passaggio, affinché l'ospite e la sua famiglia possano affrontare ogni cambiamento con il massimo supporto.

IN CASO DI DECESSO

In caso di decesso, la Residenza si impegna a gestire ogni aspetto con la massima professionalità e rispetto per il dolore dei familiari. La famiglia viene tempestivamente informata dell'accaduto dal medico in turno, il quale provvede alla compilazione della documentazione necessaria, inclusi l'avviso di morte, il certificato di morte e la scheda Istat, seguendo scrupolosamente le normative vigenti.

I familiari hanno la libertà di scegliere l'agenzia di onoranze funebri a cui affidare l'organizzazione delle esequie e concordare le modalità della funzione funebre. La nostra struttura si pone a completa disposizione per fornire il supporto logistico affinché i familiari possano concentrarsi sull'aspetto commemorativo e affettivo.

Dopo aver avviato le pratiche burocratiche, il nostro ufficio amministrativo si occupa di contattare i referenti della famiglia per la consegna di tutti i documenti e degli effetti personali dell'ospite, offrendo un'assistenza discreta e puntuale. Comprendiamo la delicatezza del momento e ci impegniamo a rendere il processo il più semplice e lineare possibile, per alleviare il carico emotivo che spesso accompagna tali procedure.

Siamo inoltre disponibili a offrire supporto in termini di orientamento e consulenza su eventuali ulteriori pratiche amministrative da espletare, sempre nel rispetto delle esigenze della famiglia. Il nostro personale qualificato si assicurerà che ogni fase venga gestita con la massima professionalità e sensibilità.

Infine, in caso di necessità, la Residenza può offrire momenti di raccoglimento o commemorazione all'interno della struttura, qualora i familiari lo desiderino, garantendo un ambiente riservato e rispettoso del lutto.

L'obiettivo della nostra struttura è di accompagnare i familiari con discrezione, professionalità e umanità, assicurando che ogni aspetto relativo al decesso dell'ospite sia curato con la massima attenzione e competenza.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Per accedere alla documentazione socio-sanitaria dell'ospite o per ottenere il rilascio di una copia, è necessario fare richiesta scritta su apposito modulo disponibile presso la reception. Copia del Fascicolo Socio Sanitario dell'Ospite potrà essere consegnata, su espressa domanda dell'Ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi. La documentazione verrà rilasciata dal responsabile sanitario entro 7 giorni dalla richiesta; le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta. Il rilascio della documentazione in copia prevede un costo a carico del richiedente di € 0,20 per ogni singola facciata.

CERTIFICATI

Il rilascio della documentazione amministrativa e fiscale deve essere richiesto agli Uffici amministrativi. Nel mese di marzo di ogni anno verrà rilasciata agli ospiti la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie in conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Per garantire trasparenza e riconoscibilità all'interno della Struttura, tutto il personale è tenuto a indossare un apposito cartellino identificativo, fornito dall'Amministrazione.

Il cartellino, consegnato a ciascun operatore al momento dell'assunzione, riporta datore di lavoro, nome, cognome, qualifica professionale e fotografia. L'utilizzo del cartellino è obbligatorio durante l'intero orario di servizio. In caso di smarrimento o deterioramento, l'operatore è tenuto a richiedere tempestivamente un duplicato.

La mancata esposizione del cartellino comporta un richiamo verbale da parte dei responsabili e, in caso di recidiva, potranno essere applicate sanzioni disciplinari.

TUTELA DEI DIRITTI

Qualora l'ospite, il familiare e/o parente ritenessero di essere stati limitati o impediti nella fruizione delle prestazioni che sono dovute dalla struttura, è possibile rivolgersi ai seguenti uffici deputati all'accoglimento della segnalazione:

Difensore civico regionale (www.difensoreregionale.lombardia.it)

Via Fabio Filzi, 22

20124 Milano (MI)

e-mail: difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it

pec: difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico di ATS Metropolitana

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ATS (Agenzia di Tutela della Salute Città Metropolitana di Milano):

- Facilita la comunicazione e la partecipazione tra i cittadini e l'Agenzia.
- Assicura informazioni sui servizi e sul loro utilizzo, approfondendo le tematiche relative all'ATS e le modalità di accesso.
- Accoglie reclami, suggerimenti, segnalazioni ed elogi, nonché assicura informazioni sulle garanzie di tutela dei diritti riconosciuti ai cittadini.
- Facilita la partecipazione e la trasparenza degli atti dell'amministrazione;
- Monitora i livelli di soddisfazione dei cittadini al fine di migliorare i servizi offerti.

Il cittadino, quindi, deve contattare la ASST del territorio di appartenenza/residenza per informazioni, segnalazioni e reclami.

Per informazioni, segnalazioni, reclami, elogi, ringraziamenti o suggerimenti per attività svolte dalla ATS Città metropolitana di Milano il cittadino può effettuare richiesta con le modalità qui indicate.

Il cittadino può contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico al numero 02 8578 3020 dalle ore 9.00 alle ore 12.00 dal lunedì al venerdì.

Il cittadino tramite il telefono riceve direttamente la risposta all'informazione richiesta o al problema posto, oppure gli operatori URP forniscono le indicazioni su altri possibili interlocutori.

Il cittadino può inviare le seguenti richieste:

- richiesta di informazione inviando una mail a urp@ats-milano.it

- segnalazione/reclamo compilando il modulo e inviandolo alla mail urp@ats-milano.it o tramite posta al protocollo generale di ATS della città metropolitana di Milano Via Conca del Naviglio, 45 - 20122 Milano
- ringraziamento inviando una mail urp@ats-milano.it o tramite posta inviandola al protocollo generale di ATS della città metropolitana di Milano Via Conca del Naviglio, 45 - 20122 Milano;
- suggerimento inviando una mail urp@ats-milano.it o tramite posta al protocollo generale di ATS della città metropolitana di Milano Via Conca del Naviglio, 45 - 20122 Milano

Sede: Via Conca del Naviglio, 45 - 20122 Milano

Email: urp@ats-milano.it

recapito telefonico: 02 8578 3020

L'Ufficio Pubblica Tutela è un organismo previsto dalla Regione Lombardia. Autonomo ed indipendente, opera al di fuori di ogni rapporto di gerarchia con l'Azienda ed è istituito ai fini della tutela dei diritti dei cittadini rispetto ad azioni o omissioni nell'esercizio delle attività di competenza dell'Azienda e/o dei servizi sanitari e sociosanitari presenti sul territorio.

L'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) in particolare:

- segnala all'ente di appartenenza disfunzioni nell'erogazione di servizi e prestazioni al fine di evitare l'insorgere di contenziosi;
- si raccorda con il difensore regionale e con altri organismi di tutela per risolvere in via consensuale questioni sollevate dagli utenti;
- verifica che l'accesso alle prestazioni rese dalle Unità di offerta avvenga nel rispetto dei diritti degli utenti e alle condizioni previste dalla Carta dei Servizi;
- incontro tra le parti aziendali e terze per redimere questioni e fornire informazioni.

L'UPT collabora con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e con l'Ufficio Comunicazione aziendale e relazioni esterne al potenziamento di ogni utile iniziativa rivolta all'umanizzazione dell'assistenza sanitaria, al mantenimento delle corrette relazioni con i cittadini e alla redazione della Carta dei Servizi; ha accesso agli atti necessari allo svolgimento dei compiti istituzionali e per essi non può essere opposto il segreto d'ufficio.

Il responsabile dell'ufficio è nominato dal Direttore Generale, su proposta della conferenza dei sindaci.

Per accedere al servizio è necessario prendere appuntamento tramite mail, si riceve il martedì pomeriggio.

Sede: Ospedale Sesto San Giovanni Viale Matteotti 83, Sesto San Giovanni (MI)

Contatti: luigi.lia@asst-nordmilano.it

CONTATTI

CASA DELL'ANZIANO LUIGI STRADA

Via Leonardo da Vinci 26

20091 Bresso (MI)

Tel 02.66503070

MAIL

RECEPTION

AMMINISTRAZIONE

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

DIREZIONE SANITARIA

PEC

reception@entemorale.org

segreteria@entemorale.org

marco.delgrossi@entemorale.org

coordinamentosanitario@entemorale.org

entemorale@cert.interactive.eu

SITO INTERNET

www.entemorale.org



NOTE:

[illegible]

Casa Dell'anziano

Residenza Luigi strada

segreteria@entemorale.org

entemorale@cert.interactive.eu

www.entemorale.org

Ultima revisione Gennaio 2025