

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **RSA “Villa Teruzzi”**



**Via De Giorgi, 72 - Concorezzo (MB)**  
**TELEFONO: 039-68.86.187**  
**FAX: 039 – 60.43.539**  
**E MAIL: [rsa-villateruzzi@coopselios.com](mailto:rsa-villateruzzi@coopselios.com)**  
**ITALIA**

## Sommario

1. CHI SIAMO .....	4
2. MISSION E VALORI .....	4
3. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “Dott. Mario Leone” .....	5
3.1 COS’È UNA RSA .....	5
3.2 LA RSA “Dott. Mario Leone”: FINALITÀ E CARATTERISTICHE .....	5
3.3 CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ’ .....	6
3.4 COLLOCAZIONE GEOGRAFICA .....	6
3.5 DESCRIZIONE DELLA RSA .....	6
3.6 ARREDI E ATTREZZATURE DELLA RSA .....	8
3.7 IL GRUPPO DI LAVORO .....	8
3.8 MODALITÀ’ DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE .....	11
4. COME ACCEDERE .....	11
4.1 MODALITÀ DI ACCESSO .....	11
4.2 LISTA D’ATTESA .....	12
4.3 CONTRATTO DI ACCOGLIENZA E RETTE .....	13
4.4 DEPOSITO CAUZIONALE .....	14
4.5 DETRAZIONI FISCALI .....	14
5. INGRESSO E SOGGIORNO NELLA RESIDENZA .....	14
5.1 PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI) .....	14
5.2 DIMISSIONI .....	15
6. I SERVIZI .....	15
7. SERVIZI ALBERGHIERI E ACCESSORI .....	18
8. ALTRI SERVIZI .....	20
9. LA GIORNATA TIPO E LE RELAZIONI CON I FAMILIARI .....	20
9.1 VISITE DI FAMILIARI/CONOSCENTI E COMUNICAZIONI CON L’ESTERNO .....	21
9.2 LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA .....	21
9.3 NORME DI COMPORTAMENTO .....	22
9.4 NORME DI SALVAGUARDIA .....	22
10. VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO e RECLAMI/SODDISFAZIONE .....	22
10.1 TUTELA GIURIDICA .....	23
10.2 MODALITÀ DI RILASCIO DI DOCUMENTI E DI ACCESSO AGLI ATTI .....	23
10.3 ASSICURAZIONI .....	24
10.4 CONSENSO INFORMATO .....	24
10.5 PRIVACY .....	24
11. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....	24
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI .....	26

## Perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è strumento con il quale si desidera fornire ai Cittadini, alle persone che accedono alla RSA e ai loro familiari, tutte le informazioni necessarie per orientarsi all'interno del nostro Servizio.

Essa ci impegna a:

- informare sulle procedure per accedere alla RSA
- indicare le tipologie dei servizi offerti;
- assicurare la tutela delle persone dichiarando gli obiettivi del Servizio e le modalità di monitoraggio e verifica;
- rilevare il grado di soddisfazione al fine di garantire che i servizi offerti siano sottoposti ad una revisione costante in ottica di miglioramento continuo;
- descrivere le procedure per la segnalazione di eventuali disservizi.

Redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia, essa è aggiornata a seguito di cambiamenti significativi e, comunque, almeno una volta l'anno.

La presente Carta dei Servizi è consegnata ai richiedenti l'accesso, alle persone residenti e ai loro familiari al momento dell'inserimento nella RSA "Villa Teruzzi" (completa di tutti gli allegati) e sarà esposta mediante affissione nella bacheca dedicata alle comunicazioni con i familiari, oltre ad essere sempre disponibile nel sito aziendale Coopselios e su quello della Regione Lombardia al seguente [link](#):

[/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/salute-e-prevenzione](#)  
<https://www.regione.lombardia.it/wps/strutture-sanitarie-e-sociosanitarie/ser-strutture-sanitarie-accreditate-sal/strutture-sanitarie-accreditate>

Ogni variazione della Carta dei Servizi sarà comunicata ai Residenti e ai loro familiari mediante comunicazione diretta in sede di incontri annuali, via mail e/o inserite nelle caselle postali presenti nella Residenza

## 1. CHI SIAMO

La RSA “Villa Teruzzi” è un servizio del gruppo Coopselios, in virtù di un contratto di concessione da appalto pubblico con il Comune di Concorezzo (MB).

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A nata nel 1985. In 37 anni di attività la cooperativa si è evoluta, diventando uno dei player nazionali più importanti nei servizi di cura alla persona. Oggi Coopselios conta oltre 3.400 occupati, è presente in 7 regioni italiane e ha avviato importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero. Quotidianamente offre i propri servizi a oltre 6.400 persone, ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e privati nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socioassistenziali, educativi e sanitari in continua evoluzione. Da oltre 30 anni orienta le sue azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità. Un interesse che non riguarda quindi solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

## 2. MISSION E VALORI

“La persona al centro” è da sempre il caposaldo dell'agire Coopselios. Oggi il significato di questo paradigma è però diverso rispetto al passato: in un mondo in cui i bisogni sociali cambiano, mettere la persona al centro diventa un principio ispiratore sempre più ambizioso e stimolante.

Coopselios si pone al fianco dei propri destinatari ed alla loro rete familiare, fornendo una completa presa in carico per dare una risposta globale ai loro bisogni.

I principi fondamentali che guidano i nostri interventi di cura sono:

- L'assistenza come “prendersi cura” del benessere globale del residente e della sua famiglia;
- la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione dell'assistenza sulla base delle necessità, dei desideri e delle abitudini di ciascun individuo;
- la valorizzazione, il mantenimento e il recupero delle abilità individuali;
- la cura e l'allestimento degli spazi accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile vicini all'idea di casa;
- la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;
- la valorizzazione dei programmi di socializzazione, relazione e animazione;
- l'integrazione dei servizi con il territorio nel quale sono collocati;
- la diffusione della cultura e della memoria dei residenti come patrimonio sociale e culturale della società;
- la comprensione dei bisogni in divenire dei residenti e delle famiglie;
- il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto assistenziale individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- la multidisciplinarietà e il lavoro di team.

### 3. La Residenza Sanitaria Assistenziale “VILLA TERUZZI”

#### 3.1 COS'È UNA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è un servizio residenziale destinato ad accogliere persone anziane non autosufficienti, alle quali garantisce interventi destinati a migliorarne i livelli di autonomia, a promuoverne il benessere, a prevenire e curare le malattie croniche.

La RSA in Lombardia può essere pubblica o privata, accreditata e non. Nelle RSA, sia pubbliche sia private, che sono accreditate e che hanno un contratto con la ATS (Agenzia di Tutela della Salute), una parte dei costi viene sostenuta dal Fondo Sanitario Regionale, l'altra dalle persone ospiti o, qualora concorrano le condizioni, dai Comuni dove esse risiedono. Nelle RSA che non hanno un contratto con la ATS i costi sono totalmente a carico delle persone ospiti o dei Comuni di residenza.

Le rette a carico della persona ospite sono pubblicate sui siti Internet delle ATS e delle RSA, così come la Carta dei Servizi di ogni Residenza.

Con specifiche figure professionali, la RSA garantisce di norma i seguenti servizi:

- assistenziale (assistenza di base);
- sanitario (assistenza medica, infermieristica e fisioterapica);
- socio-riabilitativo (stimolazione funzionale e cognitiva, animazione);
- alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba).

Come prescritto dalla DGR 7435/2001, dalla DGR 12618/2003 ALL. A e dalla DGR 8496/2008 e successive, lo standard di assistenza per ogni ospite deve essere di almeno 901 minuti/ospite (1220' per ospite in Nucleo Protetto Alzheimer) da corrispondere complessivamente con l'impiego di almeno le seguenti professionalità: Medico, Infermiere, Operatori Socio Sanitari, Fisioterapista, Animatore.

L'assistenza sanitarie e sociosanitaria (medica, infermieristica, sociosanitaria) deve essere garantita 24 ore su 24

Per operare, tutte le RSA devono essere in possesso di Autorizzazione al Funzionamento rilasciata dalle autorità competenti, cui può aggiungersi anche il titolo dell'accreditamento, qualora richiesto dalla Residenza e riconosciuto dalla Regione Lombardia.

#### 3.2 LA RSA “Villa Teruzzi”: FINALITÀ E CARATTERISTICHE

La RSA “Villa Teruzzi” è un presidio socio-sanitario-riabilitativo e assistenziale a carattere residenziale rivolto a persone anziane che abbiano compiuto i 65 anni di età e che siano giunte allo stato di non autosufficienza fisica e/o psichica non compatibile con la permanenza a domicilio.

È possibile accogliere anche persone di età inferiore ai 65 anni, purché le condizioni complessive e i bisogni siano tali da non poter trovare accoglienza in altra tipologia di servizio e, dopo attenta valutazione, il medico di Residenza dichiara tale assimilabilità nella documentazione istituzionale regionale (FASAS - Fascicolo Socio Sanitario e Assistenziale).

La residenzialità offerta può essere temporanea o permanente. Priorità all'ingresso è data ai residenti nel Comune di Concorezzo.

La RSA “Villa Teruzzi” dispone complessivamente di **49 posti letto** ed è autorizzata al funzionamento con determina ASL Monza e Brianza n. 722 del 21/12/2011.

Dei 49 posti letto, **48** sono stati **accreditati** dalla Regione Lombardia (DGR n. 3142 del 20/03/2012) e **contrattualizzati** dall'ASL MB (oggi ATS Monza e Brianza).

La Residenza è organizzata in **4 nuclei** da **12 posti letto** ciascuno, dislocati nei tre piani in cui si sviluppa la Residenza.

La RSA "Villa Teruzzi" garantisce l'erogazione e/o l'organizzazione dei seguenti servizi:

- Sanitario (assistenza medica, infermieristica e fisioterapica);
- Socio - sanitario (per accogliere i bisogni primari del Residente);
- Socio - riabilitativo (animativo, ricreativo-culturale e occupazionale);
- Alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba, parrucchiere/barbiere, trasporto);
- Psico - sociale;
- Amministrativo;
- Reception/Front Office
- Assistenza e conforto spirituale.

### 3.3 CERTIFICAZIONI DI QUALITA'

Il modello gestionale della Residenza opera in conformità ai seguenti **standard di qualità**:

#### **UNI EN ISO 9001:2015**

Certificazione ottenuta dal 2001, identifica una serie di normative e procedure che definiscono i requisiti per la realizzazione, all'interno di un'organizzazione, di un sistema di gestione della qualità. Il principio base della qualità è di assicurare la soddisfazione del Cliente attraverso un continuo monitoraggio per il miglioramento del Servizio.

#### **UNI PDR 125:2022**

Coopselios riconosce l'uguaglianza di genere come un elemento imprescindibile di civiltà e di affermazione dei diritti umani. Rappresenta inoltre un fattore strategico per creare valore e sviluppo della Cooperativa. Per questo motivo nell'autunno 2023 è stata ottenuta la Certificazione di Parità di Genere ai sensi della Prassi di Riferimento UNI PdR 125:2022. Le nostre politiche di gestione del personale, delle carriere e della comunicazione dichiarano in maniera trasparente la volontà dell'organizzazione di perseguire la parità di genere, valorizzare le diversità e supportare l'*empowerment* femminile.

### 3.4 COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

La RSA è ubicata a Concorezzo nei pressi del centro storico del paese e davanti al Parco "Scaccabarozzi", ed è facilmente raggiungibile:

- **in auto**: dalle **tangenziali NORD** (uscita Monza S. Alessandro, direzione Stadio Brianteo di Monza – Concorezzo) e **EST** (passaggio barriera di Agrate Brianza, uscita 17 Concorezzo), poi seguire indicazioni segnaletiche "Concorezzo" e poi "Villa Teruzzi" ben visibili agli ingressi del paese;
- **con mezzi pubblici**: bus per Concorezzo-Vimercate dal capolinea metropolitana 2, stazione Cologno Nord.

### 3.5 DESCRIZIONE DELLA RSA

#### **La Residenza si sviluppa su tre piani fuori terra e uno interrato**

Al **piano 0** sono allocati: l'ingresso principale e quello pedonale della Residenza, la direzione e gli uffici amministrativi, una sala ricreativa polivalente, una occupazionale, la palestra, lo studio medico, i servizi di cucina, il locale per servizio di cure estetiche (parrucchiere/barbiere), **due nuclei** da 12 posti ciascuno (Nucleo

**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA "Villa Teruzzi"**

A , Nucleo B) con servizi esclusivi (sala da pranzo/soggiorno, bagni assistiti, tisaneria) e una camera singola (impiegata per isolamenti, in caso di particolari condizioni sanitarie), la cucina centrale della Residenza.

Al **piano 1** si trova **un nucleo** da 12 posti letto (Nucleo C) con locali accessori riservati (sala da pranzo/soggiorno, bagno assistito, locale medicheria, tisaneria)

Al **piano secondo**, un nucleo da 12 posti letto (Nucleo D) con locali accessori riservati (sala da pranzo/soggiorno, bagno assistito, locale medicheria), locali spogliatoi del personale.

Al **piano interrato** trovano posto i locali lavanderia/guardaroba, la sala di culto e la camera ardente

Le **camere** sono in totale **n. 16** (oltre a quella singola), **a tre posti letto e tutte dotate di bagno.**

**Interno**

La RSA ha dedicato molta attenzione allo studio, alla progettazione e realizzazione di ambienti interni "protetici" con la finalità di renderli facilmente riconoscibili e fruibili da parte dei residenti e di garantire la loro sicurezza. Inoltre le porte di accesso all'esterno sono state dotate di dispositivi di sicurezza.

Tutte le stanze hanno le seguenti dotazioni: bagni attrezzati per disabili, letti ergonomici.

Gli ambienti sono arredati per rispondere ai bisogni assistenziali e di autonomia delle persone (corrimani, ascensore interno, poltrone relax) e ai loro bisogni riabilitativi.

Gli arredi lasciano spazio alla personalizzazione, nel rispetto dei gusti di ogni residente.

Vi sono spazi riservati alla vita di relazione e socializzazione, alla cura della persona, ai servizi di supporto e ausiliari quali:

- sala polivalente
- zona ristoro (distributori bibite calde/fredde e snack);
- sala attività occupazionale
- sale da pranzo/soggiorno in ogni nucleo con TV
- bagni assistiti di nucleo
- sala parrucchiere/barberia
- ambulatorio medico;
- infermeria
- palestra
- locali per il personale
- locale di culto
- uffici direzionali e amministrativi

Sono sempre garantite le migliori condizioni di benessere microclimatico degli ambienti mediante il controllo della temperatura, dell'umidità e del ricambio dell'aria, con climatizzazione.

È altresì presente una segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione, ivi compreso l'utilizzo di bacheche informative destinate ai residenti e al personale, con particolare attenzione alla gestione corretta degli spazi e dei percorsi (sporco/pulito), delle aree soggette a isolamento dei pazienti, dei checkpoint per la vestizione e svestizione e all'accoglienza degli esterni (fornitori, familiari, mezzi di soccorso, etc).

La Residenza è dotata di un ascensore e di un monta lettighe.

**Esterno**

La Residenza è dotata di un parcheggio esterno (pubblico e non custodito), di un giardino principale attrezzato e di un giardino/cortile interno

### 3.6 ARREDI E ATTREZZATURE DELLA RSA

La RSA è dotata di arredi, attrezzature e segnaletica idonea ad accogliere ospiti non deambulanti e non autosufficienti, per numero e qualità congrui a quanto previsto dalla DGR 7435/2001, circ.n.33 del 10.07.2002 e circ. n.12 del 12.02.2002, Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale.

### 3.7 IL GRUPPO DI LAVORO

Nella Residenza sono impiegate le seguenti figure professionali:

- Responsabile della Residenza (RS)
- Responsabile Sanitario (RSan)
- Medico di Reparto (MR)
- Responsabile di Cura ed Assistenza (RCA)
- Referente di Nuclei (RF)
- Operatore Socio Sanitari (OSS)
- Infermiere (INF)
- Psicologo (PSIC)
- Animatore (ANIM)
- Fisioterapista (FIS)
- Ausiliario addetto al servizio di lavanderia e guardaroba (AUS)
- Ausiliario addetto al servizio di pulizia (AUS)

Le professionalità sanitarie, sociosanitarie, riabilitative e sociali impiegate rispondono ai requisiti e agli standard quali – quantitativi prescritti dalla normativa nazionale e regionale vigente.

La loro presenza è funzionale agli obiettivi di cura dei Residenti, nel rispetto della normativa del lavoro e dei CCNL.

Nell'Allegato "Figure professionali" sono indicate qualità e quantità della Residenza

Il **Responsabile della Residenza** ha la responsabilità della gestione complessiva e del funzionamento della Residenza, funge da principale garante della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto.

I principali compiti del Responsabile sono:

- coordinare e organizzare la Residenza assicurando il rispetto degli standard di qualità e di sicurezza;
- garantire l'adempimento dei debiti informativi istituzionali;
- gestire l'organizzazione e lo sviluppo delle Risorse Umane;
- organizzare e progettare le attività della Residenza;
- mantenere e solidificare i rapporti con il volontariato e l'associazionismo;
- garantire l'effettuazione della manutenzione, la gestione degli acquisti di beni e servizi;
- accogliere la segnalazione di eventuali disservizi e suggerimenti da parte dei familiari e del residente, al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento;
- fungere da referente dei rapporti con gli Enti territoriali e istituzionali.

Il **Responsabile Sanitario** è il responsabile istituzionale delle attività sanitarie della RSA:

- valuta in collaborazione con il Responsabile della Residenza le domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni dei residenti;
- si occupa con i colleghi medici della gestione clinica, della presa in carico, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio/ sanitaria;
- si occupa del debito informativo per gli ambiti di propria competenza;
- è il responsabile della tenuta, conservazione, archiviazione del Fascicolo Sanitario-del residente
- è responsabile della validazione e della corretta applicazione di protocolli, linee guida, procedure interne in materia sanitaria;
- è il referente per l'applicazione di iniziative di promozione della salute e di tutela sociosanitaria;



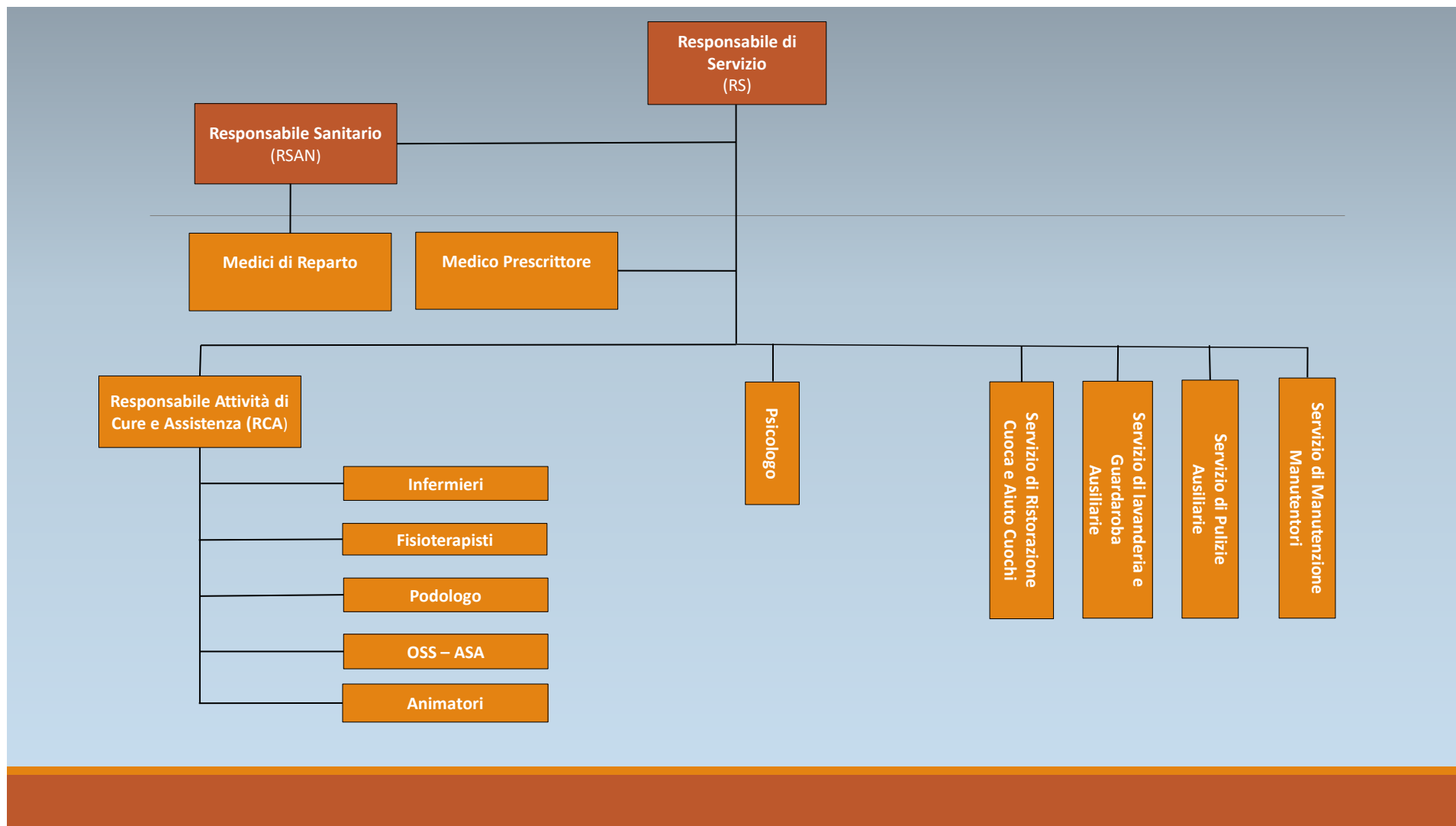
**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA "Villa Teruzzi"**

- vigila sugli aspetti igienico-sanitari, sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione socio-sanitaria, sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari.

Il **Responsabile di Cura e Assistenza/ICA** e il **Referente di Nucleo** collabora con il Responsabile Sanitario e con il Responsabile della Residenza per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA. I loro principali compiti sono:

- coordinamento del progetto di inserimento e presa in carico del nuovo residente;
- organizzazione e controllo dei servizi sanitari, sociosanitari e riabilitativi;
- stesura dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro del personale;
- raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti da parte di familiari e residenti;
- organizzazione delle attività e supervisione della loro corretta implementazione in ogni nucleo;
- promozione della qualità di vita del residente;
- approvvigionamento prodotti di consumo, presidi, farmaci, parafarmaci, etc.

Le **altre figure professionali** garantiscono le attività correlate al loro profilo sanitario, sociosanitario, riabilitativo e psico-sociale, erogando prestazioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di cura e benessere definiti per ciascun Residente.

**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA "Villa Teruzzi"****ORGANIGRAMMA**

### 3.8 MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutti i lavoratori sono muniti di cartellino di riconoscimento individuale con foto, nome, cognome, qualifica, per garantirne l'identificazione.

I professionisti sanitari, sociosanitari e ausiliari sono inoltre identificabili dal diverso colore e dalle caratteristiche dell'abbigliamento che indossano, ovvero:

- camice bianco: Medico e Responsabile Sanitario;
- divisa bianca con colletto blu: Referente di Cura e Assistenza (RCA/ICA);
- divisa blu: Infermieri;
- divisa verde: Operatori Addetti all'Assistenza (ASA) e Operatori Socio-Sanitari (OSS);
- polo blu: educatori e animatori;
- divisa gialla: ausiliari addetti alle pulizie e guardaroba;
- polo azzurra: Fisioterapisti.

## 4. COME ACCEDERE

### 4.1 MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere alla RSA "Villa Teruzzi" è necessario presentare domanda d'ingresso sul modulo reperibile alla Reception della RSA o sul sito dell'ATS Monza Brianza. Alla domanda andranno allegati le fotocopie dei documenti indicati nell'Allegato "Elenco documenti, materiali, indumenti, esami per accesso al Servizio".

Sarà un'apposita commissione (Responsabile Sanitario della Residenza, Responsabile della Residenza, Assistente Sociale del Comune di Concorezzo, Psicologo della Residenza) a stabilire l'ammissibilità, o meno, dell'accoglimento della domanda.

La Commissione si riunisce periodicamente su convocazione del Responsabile della Residenza, di norma alla presenza di almeno 5 nuove domande d'ingresso o per rivalutare quelle già in lista d'attesa (in caso di segnalazione di mutate condizioni socio-sanitarie).

A seguito di una valutazione positiva, la domanda sarà inserita nella Lista di Attesa della RSA redatta secondo le modalità indicate nel punto 4.2, la cui gestione è in capo all'Assistente Sociale della Residenza o, in caso di sua assenza, dallo Psicologo o dal Responsabile della Residenza.

Previa appuntamento, potranno essere organizzate visite di pre ingresso finalizzate a visionare gli ambienti della Residenza, a rispondere ad ogni richiesta di informazione, ad accrescere la reciproca conoscenza

A seguito alla disponibilità di un posto letto, la Residenza provvederà a contattare il familiare/caregiver che ha presentato la domanda di accoglienza per fissare un colloquio finalizzato all'inserimento dell'utente e ad adempiere agli obblighi burocratici correlati:

- sottoscrizione del contratto di accoglienza e degli allegati;
- autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR Privacy;
- accettazione e sottoscrizione della presente Carta dei Servizi;
- indicazioni per versamento del deposito cauzionale infruttifero.

L'ingresso potrà così avvenire entro pochi giorni dalla firma del contratto.

Il firmatario del contratto di accoglienza si impegnerà a consegnare alla RSA i seguenti documenti in copia:

- documentazione del residente:
  - documento di identità e Carta Nazionale dei Servizi
  - certificato d'invalidità e di accompagnamento
  - esenzioni alla spesa sanitaria (ticket)
  - documentazione sanitaria recente e terapia in atto
  - stato di famiglia e di residenza (o autocertificazione),

**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA "Villa Teruzzi"**

- decreto di nomina dell'amministratore di sostegno o di altra figura di tutela giuridica (se presente)
- assegnazione di presidi di proprietà dell'ATS (carrozine, bascule...)
- documentazione del garante:
  - documenti personali (documento di identità e Carta Nazionale dei Servizi o codice fiscale)
  - dati economici/ bancari (IBAN e BIC/SWIFT)
  - atto di delibera di impegno di spesa per l'integrazione della retta da parte del Comune (quando prevista)

Se il residente è assistito dal Comune di residenza, dovranno essere poi consegnate ulteriormente: lettera del Comune di autorizzazione all'inserimento nella Residenza; impegno di spesa per l'integrazione della retta.

È possibile avere accesso alle informazioni e alla documentazione necessaria attraverso:

- consultazione del sito internet di Coopselios: [www.cooopselios.com](http://www.cooopselios.com) alla pagina "Area Anziani";
- richiesta tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi mail: [rsa-villateruzzi@coopselios.com](mailto:rsa-villateruzzi@coopselios.com) e [direzione-lombardia@coopselios.com](mailto:direzione-lombardia@coopselios.com) ;
- altri canali informativi messi a disposizione dalla Regione e dall'ente territorialmente competente attraverso il sito internet dedicato alle RSA.

La figura del garante del contratto è l'unico intermediario fra la Residenza e i congiunti del residente.

In caso di delega scritta da parte del garante, è possibile delegare i seguenti aspetti ad una persona (caregiver) indicata dallo stesso:

- comunicazioni di tipo amministrativo relative al residente (cambio di residenza, variazione recapiti telefonici, organizzazione visite mediche specialistiche esterne...)
- comunicazioni, consegna, sottoscrizione e aggiornamento di alcuni documenti relativi all'assistito (PI/PAI, consensi)

In caso di assenza di delega per gli aspetti menzionati e per gli adempimenti di natura economica e finanziaria la responsabilità resterà in capo al firmatario del contratto (garante).

#### 4.2 LISTA D'ATTESA

L'inserimento della domanda di ammissione nella lista d'attesa della RSA è subordinata al parere positivo di idoneità del richiedente, espresso dalla Commissione di cui al punto 4.1, sulla base delle informazioni sociali e socio-sanitarie ivi contenute e delle caratteristiche della RSA.

In sede di Commissione a ciascuna domanda viene attribuito un punteggio finalizzato alla collocazione della domanda in graduatoria nella Lista d'Attesa.

Nel caso in cui la domanda di ospitalità fosse ritenuta non idonea, il richiedente ne riceverà tempestiva comunicazione.

I criteri generali di prelievo per la costituzione della graduatoria della lista di attesa e di inserimento in RSA sono i seguenti:

- residenza nel Comune di Concorezzo;
- rilevanza dei bisogni sanitari e sociali;
- quantità/qualità delle risorse familiari di supporto;
- residenza lombarda da almeno due anni e compimento del 65esimo anno di età;
- compatibilità delle caratteristiche dell'anziano con l'organizzazione;
- data di presentazione della domanda.

Più precisamente:

- è considerata prioritaria la rilevanza dei bisogni sanitari, in particolare la provenienza dall'ospedale e l'impossibilità del rientro al domicilio, e l'eventuale mancanza di risorse familiari di supporto;

**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA “Villa Teruzzi”**

- è attentamente valutata la compatibilità tra le caratteristiche e le esigenze dell’anziano con la tipologia e l’organizzazione della Residenza. In particolare per i richiedenti affetti da patologie di decadimento cognitivo, potenziali affetti da Morbo di Alzheimer o da patologie psichiatriche, è attentamente verificata e valutata la loro condizione, al fine di permettere, se possibile, un corretto inserimento e rispondere in modo adeguato ai loro bisogni. La Residenza, nel caso, si riserva anche la possibilità di effettuare una visita domiciliare, al fine di valutare con attenzione la situazione clinica;
- per casi giudicati di gravità equivalente farà fede il numero di protocollo attribuito alla domanda presentata, fermo restando la priorità vincolante attribuita alle domande di ospitalità dei residenti nel Comune di Concorezzo.

L’aggiornamento della lista d’attesa è a cura dell’Assistente Sociale della Residenza che provvede a raccordarsi con l’Assistente Sociale del Comune di Concorezzo in sede di Commissione.

In caso di rinuncia alla proposta d’ingresso il nominativo è tolto dalla graduatoria.

È a cura dei familiari/referenti aggiornare la Commissione riguardo alle eventuali modifiche delle condizioni del richiedente per il quale è stata presentata istanza d’ingresso nella RSA “Villa Teruzzi”.

Con cadenza quindicinale la Residenza aggiorna il sito dell’ATS Monza Brianza dedicato ad informare circa la disponibilità dei posti letto nelle RSA del territorio, pubblicamente consultabile sul sito web ATS dedicato.

#### **4.3 CONTRATTO DI ACCOGLIENZA E RETTE**

È prevista la sottoscrizione di un contratto di ospitalità al momento dell’ingresso, redatto in conformità alla normativa di settore, per la regolazione degli aspetti patrimoniali, amministrativi e legali relativi alla erogazione del servizio (Allegato “Contratto di Ospitalità”).

È possibile effettuare una permanenza di durata determinata del residente, Tale durata potrà essere prorogata salvo disponibilità di posti letto.

L’ingresso è subordinato al corretto adempimento degli obblighi contrattuali, con l’impegno al pagamento degli oneri relativi alla retta, al versamento del deposito cauzionale e al rispetto del **Regolamento della Residenza** (Allegato “Regolamento interno della RSA”)

Per tutti i **posti accreditati contrattualizzati** è prevista una compartecipazione della retta di ospitalità a carico dell’Utente secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente di riferimento.

È onere dell’Utente fornire ai Comuni di residenza tutta la documentazione necessaria al fine di ottenere eventuali contributi spettanti.

Nell’**Allegato** alla Carta dei Servizi “**Rette di Ospitalità e Prestazioni/Servizi Inclusi**” sono indicate le rette giornaliere di ospitalità a carico del residente (già al netto del contributo regionale) e i servizi/prestazioni inclusi e quelli esclusi dalla retta.

La retta viene calcolata mensilmente sulla base delle presenze giornaliere del residente nella Residenza ad eccezione della giornata di dimissione.

L’importo della retta giornaliera viene annualmente aggiornato sulla base delle variazioni degli indici ISTAT e in circostanze ed eventi normativi particolari. Coopselios si impegna a darne l’opportuna comunicazione, nei tempi e modi stabiliti dal contratto.

Ogni mese Coopselios si impegna ad emettere regolare fattura per le prestazioni erogate. Le modalità di pagamento sono descritte nell’art.6 del “Contratto di Accoglienza”.

Viene inoltre rendicontata ai familiari o chi per essi, le eventuali spese per le attività del tempo libero svolte a favore degli utenti (ad esempio: uscite al bar, al cinema, gite, etc.) e/o per acquisti personali. Le cui sono regolarmente rendicontate (scontrini fiscali).

#### 4.4 DEPOSITO CAUZIONALE

Prima dell'ingresso in RSA il residente è tenuto al pagamento di un deposito cauzionale infruttifero, il cui importo è indicato nell'allegato -"Rette di Ospitalità e Servizi/Prestazioni". Tale importo sarà restituito dopo le dimissioni, salvo situazioni di morosità.

#### 4.5 DETRAZIONI FISCALI

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria sostenuta dal residente.

Coopselios si impegna ogni anno a rilasciare la certificazione della retta a fini fiscali nelle modalità e secondo i termini stabiliti dalla normativa di riferimento.

### 5. INGRESSO E SOGGIORNO NELLA RESIDENZA

Il giorno dell'ingresso l'anziano e la sua famiglia sono accolti dai professionisti della Residenza che provvederanno ad agevolarne l'inserimento in modo graduale e con tutte le attenzioni necessarie.

Dopo la visita medica generale è aperto un Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale (FASAS) nominativo che documenterà tutto il percorso di cura e gli interventi che saranno assicurati al residente durante il suo soggiorno.

In seguito all'ingresso del nuovo residente, la RSA si attiverà per il cambio del medico, tramite i canali messi a disposizione da Regione Lombardia. Il nuovo Medico Curante diventerà a tutti gli effetti quello della RSA.

L'ingresso a seguito da struttura ospedaliera o socio sanitaria o altra struttura residenziale: la struttura di provenienza si fa carico di eseguire un test antigenico entro le 24 ore precedenti il trasferimento.

#### 5.1 PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)

Al momento dell'ingresso i professionisti della Residenza eseguono una valutazione multidimensionale dell'anziano. Sulla base degli esiti della valutazione, delle autonomie ancora presenti, dei desideri e delle abitudini, l'équipe (Responsabile Sanitario, Responsabile di Cura e Assistenza, Fisioterapista, Animatore, Psicologo) predispose il piano di lavoro personalizzato e inserisce il nuovo residente nei programmi generali delle attività socio- assistenziali, sanitarie e riabilitative della RSA.

Dopo l'ingresso si riunisce l'équipe per la stesura del PI/PAI che viene elaborato sulla base delle informazioni raccolte:

- mediante l'osservazione del Residente;
- attraverso l'utilizzo di strumenti specialistici di valutazione.

Il PAI formalizza gli obiettivi che si intendono raggiungere per garantire la migliore qualità di vita e il benessere del residente. Il PAI, una volta redatto, viene divulgato a tutto il personale, per garantire la condivisione degli obiettivi e informare circa le attività da svolgere.

Viene verificato almeno semestralmente, salvo cambiamenti delle condizioni del residente che ne richiedono una immediata revisione.

A tutte le fasi di stesura e verifica del PAI si invita alla partecipazione attiva della famiglia e, quando possibile, del residente stesso.

In seguito all'ingresso del nuovo residente, salvo nel caso in cui il contratto di ammissione abbia una durata determinata ed inferiore ai due mesi, la Residenza si attiverà per il cambio del medico, tramite i canali messi a disposizione da Regione Lombardia. Il nuovo medico curante diventerà a tutti gli effetti quello della RSA.

## 5.2 DIMISSIONI

### *Dimissioni volontarie:*

L'ospite che desidera lasciare la Residenza deve darne comunicazione al Responsabile di Servizio secondo le modalità previste nel Contratto di Accoglienza (almeno 15 giorni di preavviso).

Una volta recepita la comunicazione della dimissione il Responsabile di Struttura stabilisce con la famiglia o con l'ente inviante le modalità, la data e l'orario di uscita dalla struttura del residente.

La struttura fornisce i seguenti documenti:

- Documenti in originale degli ospiti
- Scheda di dimissione infermieristica e fisioterapica
- Relazione medica
- Tampone rapido Covid (eseguito entro le 48h della dimissione), se richiesto

L'organizzazione del trasporto per il trasferimento è a carico dell'ospite.

### *Decesso:*

Se il residente decede nella RSA, Coopselios mette a disposizione la camera ardente della Residenza. La scelta dell'impresa di pompe funebri, deputata ad occuparsi anche della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente, spetta ai familiari, così come le incombenze relative alla cerimonia funebre e alla tumulazione.

## 6. I SERVIZI

La responsabilità generale e finale dell'organizzazione e realizzazione dei servizi è in capo al Responsabile della Residenza che, unitamente allo staff multidisciplinare della RSA (équipe), pianifica e costruisce le condizioni necessarie per attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

Il Responsabile della Residenza è il garante della gestione complessiva della Residenza, in particolare della verifica della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto.

All'interno della Residenza sono offerti i servizi indicati a seguire.

### *Assistenza Medica e Medico-Specialistica*

La Residenza fornisce prestazioni di medicina generale, mentre quelle specialistiche si svolgono di norma all'esterno della Residenza (a cura del Servizio Sanitario Regionale – SSR)

Il Medico garantisce le seguenti prestazioni:

- attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti dei residenti;
- condivisione dell'iter diagnostico/terapeutico e condivisione del progetto assistenziale dell'anziano;
- informazione e acquisizione di consenso informato per le cure;
- richieste di visite specialistiche e di ricovero ospedaliero.

Le attività di medicina generale sono garantite **24/24 ore die, 365/365 die** dai Medici della Residenza secondo le seguenti modalità:

- con la presenza dei Medici nella Residenza in orari prefissati nella fascia oraria 08-20;
- “a chiamata” dei Medici della Residenza, in caso di necessità in orario non compreso in quello programmato di presenza nella fascia oraria 08-20;
- dal Servizio di Continuità Assistenziale garantito dai Medici Convenzionati per le Residenze Coopselios nei giorni festivi, prefestivi e nelle ore notturne (fascia oraria 20 – 08)

Il personale medico è a disposizione dei familiari durante gli orari di presenza esposti in bacheca per appuntamento telefonico.

**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA “Villa Teruzzi*****Visite Specialistiche ed Indagini strumentali – Trasporti Sanitari – Ricoveri.***

La medicina specialistica e le indagini strumentali sono di norma garantire all'esterno della Residenza dal Servizio Sanitario Regionale, secondo regole e modalità di accesso da esso definite.

Le visite e le indagini sono prenotate dalla Residenza, che provvede anche all'organizzazione del trasporto, mentre l'accompagnamento deve essere assicurato dai familiari o loro delegati.

Nel caso fosse necessario un invio al Pronto Soccorso tramite il servizio 118 i familiari, o chi ne fa le veci, verranno immediatamente avvertiti e dovranno garantire l'eventuale assistenza presso l'ospedale.

***Servizio Infermieristico***

Gli infermieri assicurano, dietro prescrizione medica o secondo le proprie autonomie professionali, la somministrazione delle terapie, dei prelievi, delle medicazioni e di quanto si renda necessario sul piano sanitario e assistenziale.

Il gruppo infermieristico è coordinato dal **Responsabile di Cura e Assistenza (RCA)**.

La **presenza** degli Infermieri è garantita **24/24 ore die**.

***Servizio di Riabilitazione e Riattivazione***

I terapisti della riabilitazione (fisioterapisti) operano allo scopo di preservare e mantenere, nonché recuperare, le autonomie funzionali dei residenti, attraverso attività individuali e/o di gruppo, in collaborazione con le altre figure professionali.

Durante la settimana, nei giorni feriali, sono svolte attività di ginnastica dolce di gruppo nei reparti mentre le attività individuali vengono svolte presso la palestra attrezzata al piano terra o a letto. Le attività riabilitative sono prestazioni di natura sanitaria e tengono conto delle condizioni psico-cliniche del residente.

All'interno della Residenza è presente una palestra, adeguatamente attrezzata, in cui il Fisioterapista organizza l'attività riabilitativa e di mantenimento per i residenti.

Il servizio assicura:

- programmi individuali di riabilitazione se prescritti dal medico;
- attività di supporto e formazione agli operatori per garantire continuità nelle azioni di riattivazione e movimentazione.

I Terapisti della Riabilitazione sono coordinati dal **Responsabile di Cura e Assistenza**

La loro presenza è garantita nelle giornate indicate nell'Allegato “Figure Professionali”.

***Servizio Socio Sanitario***

Il servizio è garantito dagli operatori sanitari (OSS/ASA). L'attività è volta a soddisfare i bisogni primari del Residente, favorendone il benessere e l'autonomia. Le prestazioni sono erogate secondo quanto previsto dal Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) predisposto dall'équipe della Residenza. Essi contribuiscono alla rilevazione quotidiana del bisogno anche psicofisico (stato di salute, malessere, dolore) ed attuano i loro interventi con la finalità di preservare la dignità e la qualità della vita del residente.

Svolgono le seguenti attività:

- risveglio e aiuto per andare a letto;
- igiene intima, personale, bagno e vestizione;
- fruizione dei servizi igienici, supporto per necessità legate all'incontinenza;
- nutrizione e idratazione;
- deambulazione e mobilizzazione;



**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA "Villa Teruzzi"**

- sorveglianza;
- socializzazione;
- riordino del letto e pulizia delle suppellettili (armadio e comodino).

Il gruppo degli OSS è coordinato dal **Responsabile di Cura e Assistenza**

La **presenza** degli Operatori Socio Sanitari è garantita **24/24 ore die**.

**Servizio Psico-Sociale**

Il servizio collabora con il medico nella definizione del quadro cognitivo/comportamentale dei residenti, fornisce sostegno alle famiglie in difficoltà nella relazione con il proprio congiunto. È relatore di incontri formativi con i parenti. Il servizio, con il supporto del Servizio Amministrativo, garantisce anche un'ampia gamma di prestazioni di segretariato e tutela del Residente: gestione pratiche burocratiche presso le Istituzioni (ATS, Comuni, Regione) e contatti presso le Organizzazioni operanti sul territorio, amministrazione di sostegno.

Il Servizio è articolato nelle giornate indicate nell'apposito allegato.

**Servizio di Animazione**

Il Servizio incentiva la partecipazione e l'inserimento dei residenti nel contesto sociale attraverso attività di animazione, stimolazione cognitiva e sensoriale, attraverso l'utilizzo di terapie non farmacologiche. Il Progetto di Animazione è un percorso che coinvolge tutte le figure professionali vicine all'residente, attraverso le quali è possibile individuare bisogni, stabilire obiettivi, promuovere strategie. Lo scopo è quello di favorire un miglioramento complessivo della qualità della vita del residente tramite il recupero ed il rafforzamento dell'identità personale e delle capacità residue.

Le finalità principali dell'animazione sono così sintetizzate:

- sviluppare le capacità relazionali e comunicative;
- sviluppare competenze e risorse;
- promuovere benessere e qualità della vita;
- offrire svago e divertimento;
- superare l'istituzionalizzazione, tramite scambi con l'esterno.

Il Servizio è articolato nella settimana come indicato nell'Allegato "Figure Professionali"

**Servizio Amministrativo**

Il Servizio è garantito dal Responsabile della Residenza con il supporto del Servizio di Reception/Front Office, e degli uffici centrali di Coopselios.

In collaborazione con l'équipe della Residenza (in particolare il Responsabile Sanitario e il Responsabile di Cura e Assistenza) cura i rapporti con i familiari riguardo alle comunicazioni di ordine amministrativo e di quelle legate all'assistenza ai Residenti (compresa la condivisione dei PAI).

Il servizio garantisce anche il diritto all'accesso alla documentazione sanitaria (rilascio copie fotostatiche, visione documenti, comunicazione informativa) da parte dei soggetti legittimati (tutore, amministratore di sostegno, terze persone purché delegate in forma scritta dagli aventi diritto, eredi legittimi o testamentari). La richiesta di accesso deve essere presentata in forma scritta, indirizzata al Responsabile Sanitario della Residenza. Il rilascio delle copie avverrà entro **30 giorni** dalla data di richiesta, previa esibizione dell'avvenuto pagamento. L'eventuale diniego di accesso agli atti verrà comunicato per iscritto e adeguatamente motivato dal Responsabile del procedimento. I costi del rilascio delle copie fotostatiche sono a **totale carico del Residente** (vedi Allegato "Rette di soggiorno e tariffe servizi/prestazioni).

## 7. SERVIZI ALBERGHIERI E ACCESSORI

I servizi di natura alberghiera o accessoria si articolano in:

- servizio di ristorazione
- servizio di lavanderia e guardaroba
- servizio estetico di parrucchiere/barbiere
- servizio di podologia
- servizio di pulizia e sanificazione
- servizio di manutenzione
- servizio di trasporto e accompagnamento
- servizio di assistenza e conforto spirituale

### *Servizio di Ristorazione*

Il servizio, affidato a una ditta di ristorazione esterna, provvede giornalmente alla preparazione dei pasti direttamente nella cucina centrale della Residenza e alla distribuzione al piano tramite l'ausilio di carrelli termici che mantengono inalterate le sue caratteristiche.

Il menù, articolato su quattro settimane e sulle stagioni, tiene conto, oltre che delle esigenze nutrizionali, delle preferenze dei residenti e delle prescrizioni mediche, assicurando un corretto apporto calorico e l'utilizzo di prodotti selezionati e certificati (Allegato "Menù tipo").

Il menù settimanale è esposto nelle bacheche della Residenza e in modo ben visibile.

Il servizio di ristorazione è monitorato dal Responsabile Sanitario, il quale predispone, in base alle necessità, menu personalizzati e diete speciali (per disfagici, diabetici, etc)

Sono inoltre previsti dei menu speciali in occasione di feste importanti o per attività animative organizzate (per es. menu regionali)

L'assistenza diretta sui pasti, per i residenti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del reparto.

Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando i residenti ad assumere liquidi con regolarità.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30;
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- merenda dalle 15.30 alle ore 16.00;
- cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

Molta attenzione è dedicata all'attività di assistenza ai Residenti nell'alimentazione, sia per quanto attiene la scelta delle pietanze (in ottemperanza a diete e/o a intolleranze) sia riguardo la porzionatura, l'aiuto ai residenti che necessitano di supporto nella preparazione delle pietanze e la sorveglianza di quelli "a rischio" (problemi di deglutizione, voracità, ingestione compulsiva)

### *Servizio di Lavanderia e Guardaroba*

Viene garantito il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria da letto e da tavola, gli asciugamani e i teli da bagno. È garantito almeno un cambio settimanale della biancheria del letto e degli asciugamani e comunque al bisogno tenendo conto delle necessità di ogni singolo residente.

La Residenza garantisce anche il lavaggio e la stiratura dei capi personali dei residenti, purché lavabili ad acqua e resistenti ad un lavaggio industriale.

La Residenza non garantirà il lavaggio di capi personali delicati (pura lana, seta, etc) e/o non trattabili con lavaggio ad acqua di tipo industriale.

**CARTA DEI SERVIZI  
RSA "Villa Teruzzi**

All'ingresso in RSA i familiari consegneranno gli effetti personali e gli indumenti del residente, la cui dotazione iniziale andrà integrata periodicamente, e a cui andrà applicata un'etichetta di riconoscimento. Successivamente potrà essere richiesta alla famiglia un'integrazione alla dotazione iniziale, qualora se ne presenti la necessità.

La biancheria non più utilizzabile viene scartata previo avviso al residente e/o ai familiari.

***Servizio estetico di Parrucchiere e Manicure/Pedicure***

Nella Residenza è presente un locale dedicato al servizio estetico di Parrucchiere/Barbiere e Manicure/Pedicure

Il servizio di parrucchiere/barbiere è garantito da professionista convenzionato.

Il servizio è pianificato in modo da garantire ad ogni residente un intervento mensile gratuito di taglio e/o messa in piega. Frequenze superiori o diversi interventi (tinta, permanente, etc) possono essere erogate a richiesta e sono a totale carico del residente. (**Tariffario esposto nella RSA**).

La Pedicure/Manicure estetica (periodico taglio delle unghie) è garantito gratuitamente dal servizio assistenziale della Residenza, fatto salve particolari necessità, legate a patologie dei Residenti, per le quali, su indicazione del personale sanitario della Residenza, provvede il servizio di podologia curativa più sotto descritto.

***Servizio di Podologia curativa***

La RSA garantisce gratuitamente a cadenza mensile il servizio ai residenti con particolari problematiche di tipo sanitario, a seguito della segnalazione del personale sanitario della residenza.

Eventuali richieste di prestazioni aggiuntive o diverse rimangono a totale carico del Residente

***Servizio di Pulizia e Sanificazione***

La pulizia e la sanificazione dei locali della Residenza è affidata al personale ausiliario e consiste nella pulizia e sanificazione quotidiana dello spazio di vita del residente (camere e bagni) e degli ambienti comuni (sala da pranzo, corridoi, soggiorni, palestra, ecc.) secondo un programma prestabilito. Sono programmati interventi di pulizia straordinaria (almeno semestrali e al bisogno)

***Servizio di Manutenzione***

Il servizio manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti e delle attrezzature, conformemente a quanto richiesto dalle normative vigenti, è affidato a ditte specializzate esterne. È attivo anche un servizio di manutenzione "domestica" sempre a cura di una ditta esterna.

È inoltre garantita la reperibilità in tutte le fasce orarie in caso di urgenza per guasti agli impianti o emergenze particolari.

***Servizio Trasporti***

La Residenza non garantisce il trasporto nei percorsi casa/Residenza/casa.

RSA, in accordo con il Responsabile Sanitario per motivi personali, visite specialistiche, indagini strumentali, ricoveri ospedalieri programmati. L'organizzazione sarà a cura della Residenza, mentre il costo rimarrà a totale carico del Residente.

***Servizio di Reception/Front Office***

Il servizio di reception si cura dell'accoglienza e di far conoscere ai visitatori la realtà operativa della RSA.

**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA "Villa Teruzzi"**

La Reception è operativa dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00, presidiata da personale disponibile a fornire informazioni, compresa la divulgazione di materiale informativo riguardo servizi e prestazioni offerte dalla RSA. Il servizio garantisce anche la distribuzione della corrispondenza personale e trasmette le telefonate a loro dirette.

***Servizio di Assistenza e Conforto Spirituale***

La Residenza assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.

Viene settimanalmente garantita la Messa e/o un momento di preghiera secondo il rito cattolico.

Su richiesta e accordi presi direttamente dal residente o dalla sua famiglia, la RSA può accogliere ministri delle varie religioni per dare assistenza e conforto spirituale

**8. ALTRI SERVIZI*****Biblioteca:***

È possibile la consultazione di riviste, giornali e libri a disposizione nella Residenza.

***Corrispondenza:***

La corrispondenza in arrivo è recapitata agli utenti o ai familiari per il tramite di un casellario postale. Altre comunicazioni sono fornite per il tramite degli uffici di Direzione o tramite mail.

***Televisione:***

Ogni soggiorno di nucleo è dotato di un apparecchio televisivo.

***Fornitura di Presidi, Ausili, Farmaci e Parafarmaci***

Ai residenti è garantita la fornitura di farmaci previsti dal prontuario della Residenza e prescritti dai Medici della medesima (compreso ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità, nutrizione). Allo stesso modo è a carico della Residenza l'attivazione della pratica burocratica per la richiesta degli ausili esigibili dal SSN.

**9. LA GIORNATA TIPO E LE RELAZIONI CON I FAMILIARI**

L'organizzazione della giornata e delle attività è strutturata tenendo conto delle esigenze del residente, nel rispetto dei suoi tempi e bisogni.

***Mattina***

La giornata inizia con il risveglio e, a seguire, l'igiene e la cura della persona. La colazione viene servita intorno alle ore 8.30 nelle sale da pranzo dedicate o nella propria stanza, a seconda delle esigenze del residente. Successivamente viene effettuata la somministrazione della terapia e lo svolgimento delle attività di fisioterapia, animazione, trattamenti infermieristici, visite mediche, a seconda del calendario delle attività settimanali.

Il personale ausiliario provvede all'igiene e al riordino degli ambienti, al governo dei letti e al cambio della biancheria. Il pranzo viene servito alle 12.00 circa e chi lo desidera viene accompagnato per il riposo pomeridiano.

***Pomeriggio***

Dopo il risveglio dal riposo pomeridiano viene servita la merenda nelle sale o a letto, secondo le esigenze del residente.

È possibile intrattenersi negli spazi comuni o all'esterno della Residenza e partecipare alle attività della Residenza (fisioterapia, animazione ...) a seconda del calendario.

**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA "Villa Teruzzi"****Sera e notte**

La cena viene servita intorno alle ore 18.00. In seguito inizia la preparazione per il riposo notturno. I residenti che lo desiderano possono intrattenersi nelle sale comune per essere accompagnati successivamente a letto. Durante la notte il personale OSS e infermieristico si occupa delle attività di sorveglianza, cambio presidio ed è disponibile per le eventuali necessità del residente.

**9.1 VISITE DI FAMILIARI/CONOSCENTI E COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO**

La famiglia e gli amici del residente sono considerati una risorsa fondamentale per il suo benessere e la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

I rapporti tra i familiari e il personale devono essere improntati al reciproco rispetto e alla comprensione, nonché al rispetto delle regole della Residenza.

I familiari, o chi per essi, sono tenuti a svolgere le seguenti attività, di concerto con le esigenze del residente e della RSA:

- sostituzione periodica e rinnovo del guardaroba;
- organizzazione e accompagnamento del residente a visite mediche specialistiche all'esterno o per rientri dall'ospedale;
- disbrigo di pratiche amministrative relative all'anziano (rinnovo documenti di identità, eventuale cambio di residenza, pratica per richiesta amministrazione di sostegno, impegnative varie...) e relativa comunicazione
- presa visione e sottoscrizione di eventuali comunicazioni fornite dalla Residenza tramite mail.

La Residenza è aperta alla visita dei parenti e amici **dalle ore 8.00 alle ore 20.00** (DGR Lombardia 7435/2001), fatto salve particolari esigenze e circostanze in virtù delle quali potranno essere accordate dal Responsabile della Residenza altri orari, compreso quello notturno.

**9.2 LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA**

La Residenza si impegna a garantire una relazione costante e proficua con la famiglia con l'organizzazione periodica di eventi.

In particolare vengono organizzati:

- un **colloquio individuale** prima dell'inserimento e per informare delle modalità di relazione fra la famiglia e il servizio;
- un **colloquio telefonico** la mattina dopo l'inserimento per informare la famiglia di come il residente ha trascorso il primo giorno e la prima notte nella Residenza;
- almeno **due incontri** all'anno con tutti i familiari dei residenti per restituire loro dati, riflessioni e informazioni sul servizio offerto e sulla qualità percepita e per presentare e illustrare progetti e attività realizzati e da realizzare con e per i residenti;
- **incontri individuali** per la redazione del PAI per rendere i familiari protagonisti ed integrati nel processo di cura, sostenerli attraverso l'offerta di supporto emotivo, condivisione di informazioni, strategie e conoscenze, condividere le scelte assistenziali;
- **incontri individuali** o **colloqui telefonici** per informare tempestivamente i familiari sugli eventi sanitari rilevanti del processo di cura;
- **momenti di coinvolgimento nella valutazione della qualità del servizio** attraverso la compilazione di un questionario annuale per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto, su PIATTAFORMA ONLINE, su **latuaopinione.coopselios.com** inquadrando un apposito QR code, presente sul volantino affisso in RSA oppure su apposita SCHEDA QUESTIONARIO, fornita ai familiari dalla reception della Struttura. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Residenza.

**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA “Villa Teruzzi**

La Residenza favorisce la costituzione di gruppi di miglioramento, comitati di familiari e residenti allo scopo di ricevere suggerimenti e proposte di migliorie alla qualità del servizio stesso.

I residenti possono essere contattati telefonicamente dall'esterno al seguente numero telefonico **039 - 68.86.187** e contattare l'esterno facendone richiesta al personale della Residenza.

La Residenza favorisce il ricorso alle videochiamate fra residenti ed i propri cari, se questi sono impossibilitati a garantire la propria presenza nella Residenza, nei tempi e modi concordati con la Direzione.

### 9.3 NORME DI COMPORTAMENTO

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate su comportamenti di rispetto e cortesia reciproci, per garantire al proprio caro il migliore percorso di cura. Il “**Regolamento interno della Residenza**” disciplina le regole di comportamento all'interno del servizio a cui tutti i residenti e familiari devono attenersi. (Allegato “Regolamento Interno della Residenza”)

### 9.4 NORME DI SALVAGUARDIA

Durante la permanenza nella Residenza, Coopselios non risponde:

- dello smarrimento di capi personali dell'anziano non contrassegnati con il numero/sigla assegnato al momento dell'inserimento e per ogni successivo reintegro da parte della famiglia;
- del deterioramento di capi delicati che necessitano di lavaggio a secco.

La Residenza non assume responsabilità alcuna per i valori e gli oggetti (es. protesi dentarie o auricolari) conservati personalmente dai residenti nelle loro stanze. In caso di comprovata necessità i residenti possono consegnare al responsabile di Residenza somme od oggetti di modico valore. Il responsabile di Residenza provvederà a redigere apposito verbale con l'indicazione delle somme e/o degli oggetti consegnati, controfirmato dall'anziano stesso o da chi ne ha tutela, e a custodirli in cassette di sicurezza o cassaforte.

Coopselios non rimborsa lo smarrimento e la rottura di occhiali, protesi dentarie e acustiche, salvo non sia dimostrata la responsabilità diretta e nominativa del personale di assistenza. In quest'ultima ipotesi l'anziano, il familiare stretto, il garante o l'amministratore di sostegno potranno richiedere il rimborso forfettario della somma sostenuta per l'acquisto di una nuova protesi nei limiti previsti da apposita procedura aziendale

Coopselios non è responsabile in caso di eventi dannosi derivanti dal consumo da parte dei residenti di alimenti di provenienza esterna.

In caso di ricovero ospedaliero, il personale della Residenza ne darà tempestiva comunicazione ai familiari referenti o chi per essi. Competono ai familiari o chi per essi gli adempimenti assistenziali dal momento del ricovero presso il presidio ospedaliero e fino al rientro nella Residenza

## 10.VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO e RECLAMI/SODDISFAZIONE

### *Incontri con i familiari*

Il Responsabile di Servizio presiede a periodici incontri con i familiari per valutare il grado di efficienza dei servizi, la soddisfazione dell'utenza e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami. L'equipe si impegna, nel corso delle riunioni, degli incontri individuali o in altre sedi o con altri strumenti che verranno individuati, a restituire a tutti i portatori di interesse l'esito delle azioni di miglioramento intraprese.

### *Procedure di reclamo*

L'anziano o i suoi familiari hanno il diritto di sporgere un reclamo ogni qualvolta si verifichi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto mediante la cartolina di segnalazione allegata alla Carta dei Servizi (Allegato “Modulo di Reclamo”) e reperibile all'ingresso di ogni Residenza o mediante mail da inviare a: [ufficioqualita@coopselios.com](mailto:ufficioqualita@coopselios.com) In ogni caso la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile di Servizio,

entro 7 giorni dalla data di ricezione, in un apposito incontro con i familiari. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

#### ***Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e dei residenti***

Coopselios effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie. La sistematica analisi da parte delle direzioni tecniche, il confronto tra le strutture consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici. I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita dai residenti e familiari. La rilevazione si svolge attraverso la compilazione di un questionario annuale per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto, su PIATTAFORMA ONLINE, su [latuaopinione.coopselios.com](http://latuaopinione.coopselios.com) inquadrando il QR Code, presente sul volantino affisso in RSA oppure su apposita SCHEDA QUESTIONARIO, fornita ai familiari dalla Reception della struttura. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Residenza.

#### **Allegati alla carta dei servizi Indagine di gradimento, scheda reclamo e scheda suggerimento proposte ed elogi**

Coopselios svolge periodicamente in tutte le sue RSA indagini sul benessere organizzativo e l'analisi dello stress da lavoro correlato applicando le linee guida ISPELS. I risultati vengono diffusi all'interno dell'organizzazione e, qualora sia necessario, vengono intraprese le necessarie azioni correttive per eliminare/ridurre il fenomeno.

#### **10.1 TUTELA GIURIDICA**

Il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica che prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca, sostenendolo nelle decisioni che riguardano salute e patrimonio, al residente, allo scopo di tutelarne i diritti, con la supervisione del Giudice tutelare.

Tale istituto è rivolto ai residenti che hanno perso le loro autonomie decisionali e non sono più in grado di esercitare autonomamente i propri diritti e i propri interessi personali e patrimoniali.

A partire dalla fase di pre-ingresso la Residenza fornisce informazioni utili e il supporto necessario per agevolare i familiari nell'eventuale decisione di avviamento delle pratiche burocratiche di nomina di amministratore di sostegno.

#### **10.2 MODALITÀ DI RILASCIO DI DOCUMENTI E DI ACCESSO AGLI ATTI**

L'accesso alla documentazione sociale e sanitaria, ovvero: il rilascio di copie fotostatiche, la visione di documenti, la comunicazione informativa, è ammesso ai seguenti soggetti legittimati:

- tutore
- amministratore di sostegno
- terze persone purché delegate in forma scritta dagli aventi diritto di cui sopra
- eredi legittimi o testamentari in seguito ad accertamento, anche attraverso atto notorio, della qualifica di erede.

La richiesta di accesso agli atti e il rilascio della documentazione deve essere effettuata in forma scritta su apposito modulo e consegnata al seguente indirizzo mail: [customercare@coopselios.com](mailto:customercare@coopselios.com). Il rilascio delle copie della documentazione richiesta avverrà entro 7 giorni dalla data di richiesta, dopo aver sostenuto il pagamento delle spese di cancelleria dovute.

L'eventuale diniego di accesso agli atti verrà comunicato per iscritto e adeguatamente motivato dal Responsabile del procedimento.

### 10.3 ASSICURAZIONI

Coopselios della Residenza provvede annualmente a stipulare e rinnovare idonea polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La Residenza non risponde:

- dello smarrimento di capi personali dell'anziano non contrassegnati con il numero/sigla assegnato al momento dell'inserimento e per ogni successivo reintegro da parte della famiglia;
- dei capi delicati che necessitano di lavaggio a secco.
- dello smarrimento/ deterioramento/ logorio di effetti personali se non direttamente imputabili al personale della Residenza.

### 10.4 CONSENSO INFORMATO

Il consenso al trattamento dei dati sanitari e alla cura viene raccolto all'ingresso del residente nella Residenza, dal medico dopo chiare ed esaurienti informazioni riguardanti i seguenti aspetti:

- modalità di esecuzione dell'atto sanitario;
- benefici ed effetti collaterali;
- rischi prevedibili;
- esistenza di valide alternative terapeutiche.

Inoltre vengono fornite chiare ed esaurienti informazioni sul funzionamento della RESIDENZA in merito alle cure e alle procedure sanitarie.

Il consenso deve essere consentito in forma diretta dal residente, sottoscrivendo la dichiarazione "Consenso Informato alla Cura" (Allegato "Consenso Informato alla Cura").

Qualora questi non fosse in grado di esprimerlo, potrà essere raccolto dai seguenti aventi diritto:

- amministratore di sostegno o altra figura di tutela giuridica, se esistenti;
- garante del contratto, in attesa di nomina di figura di tutela giuridica.

Possono essere raccolti successivi consensi informati specifici adottando le modalità operative descritte.

Resta fermo il concetto dello "stato di necessità" (art. 54 c.p.) che autorizza il trattamento sanitario qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del residente.

### 10.5 PRIVACY

Coopselios garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili di residenti e familiari avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 679/2016).

L'autorizzazione al consenso al trattamento dei dati è richiesta da Coopselios al residente e al garante contestualmente con la consegna dell'informativa. (Allegato "Tutela Privacy").

## 11. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

I residenti 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 d'energie e d'esperienza del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone d'età anagrafica avanzata e in buone condizioni psicofisiche.



**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA "Villa Teruzzi"**

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 e 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 a 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 in favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporto 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 dell'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'art. 3 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana;
- La letteratura scientifica riporta che il pieno sviluppo della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- Il principio di "solidarietà sociale", enunciato nell'art. 2 della Costituzione, laddove 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'art. 32 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività a garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'organizzazione mondiale della sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

**La persona anziana al centro di diritti e di doveri** affermato dall'organizzazione mondiale della sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986). Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento e al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

**CARTA DEI SERVIZI**  
**RSA “Villa Teruzzi**

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>Le Società e le istituzioni hanno il dovere</b>
<i>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</i>	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi a essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
<i>Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
<i>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</i>	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 venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità
<i>Di conservare la libertà di scegliere di vivere</i>	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 abbandonato.
<i>Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	Di fronte 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.
<i>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
<i>Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.</i>	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuta dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP, è costituita da persone anziane.