CARTA DEI SERVIZI

RSA "San Francesco"

VIA Don Rovelli, 12
27040 PINAROLO PO (PV)
TELEFONO: 0383/89.84.19
FAX: 0383/88.62.01
E MAIL: rsa-sanfrancesco@coopselios.com
ITALIA

Sommario

1.CHI SIAMO 4
2.MISSION E VALORI 4
3.LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "SAN FRANCESCO" 5
3.1 COS'È UNA RSA 5
3.2 LA RSA "SAN FRANCESCO": FINALITÀ E CARATTERISTICHE 5
3.3 CERTIFICAZIONI DI QUALITA' 6
3.4 COLLOCAZIONE GEOGRAFICA 6
3.5 DESCRIZIONE DELLA RSA 6
3.6 ARREDI E ATTREZZATURE DELLA RSA 7
3.7 IL GRUPPO DI LAVORO 7
3.8 MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE 10
4.COME ACCEDERE 10
4.1 MODALITÀ DI ACCESSO 10
4.2 LISTA D'ATTESA 11
4.3 CONTRATTO DI ACCOGLIENZA E RETTE 12
4.4 DEPOSITO CAUZIONALE 12
4.5 DETRAZIONI FISCALI 13
5. INGRESSO E SOGGIORNO NELLA RESIDENZA 13
5.1 PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI) 13
5.2 DIMISSIONI 14
6. I SERVIZI 14
7. SERVIZI ALBERGHIERI E ACCESSORI 17
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 22
9.3 NORME DI COMPORTAMENTO 22
9.4 NORME DI SALVAGUARDIA 22
10.VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO e RECLAMI/SODDISFAZIONE 23
10.1 TUTELA GIURIDICA 23
10.2 MODALITÀ DI RILASCIO DI DOCUMENTI E DI ACCESSO AGLI ATTI 24
10.3 ASSICURAZIONI 24
10.4 CONSENSO INFORMATO 24
10.5 PRIVACY 25
11. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA 25
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI 27

Perché una Carta del 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 San Francesco 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

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

In questa edizione la Carta dei Servizi presenta molte sue parti aggiornate in relazione alle modalità di prevenzione e contenimento dell'infezione Covid 19, e alla normativa correlata in costante evoluzione. Là dove necessario, dunque, sono indicate in sintetiche postille le modalità di comportamento che la Residenza ha messo in campo per proteggere per quanto più possibile i suoi Anziani, i loro Familiari, le sue Professionalità e la Comunità tutta, nel rispetto della normativa vigente, delle linee guida e dei protocolli di gestione della pandemia indicati dalle Autorità competenti, Nazionali e Regionali.

1. CHI SIAMO

La **RSA San Francesco** è un servizio del gruppo Coopselios.

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A nata nel 1985. In 36 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 "SAN FRANCESCO"

3.1 COS'È UNA RSA

La Residenza Sanitaria Assistenziali (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 l'ATS – Azienda Tutela della Salute (**"posti letto contrattualizzati"**) 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 l'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/o 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 e dalla DGR 12618/2003 ALL. A, lo standard di assistenza per ogni ospite deve essere di almeno 901 minuti/ospite (1220' per ospite del Nucleo 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 dalla ATS di competenza a cui può aggiungersi anche il titolo dell'accreditamento, se richiesto dalla Residenza e riconosciuto dalla Regione Lombardia.

3.2 LA RSA "SAN FRANCESCO": FINALITÀ E CARATTERISTICHE

La RSA San Francesco 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 dichiari tale assimilabilità nella documentazione istituzionale regionale (FASAS- Fascicolo Socio Sanitario e Assistenziale).

La residenzialità offerta può essere temporanea o permanente

La RSA San Francesco dispone complessivamente di **77 posti letto**, è autorizzata al funzionamento dall'ATS PAVIA (Delibera n. 20897 del 19/03/2012) e accreditata dalla Regione Lombardia (DGR n.3900 del 06/08/2012). Dei 77 posti accreditati, **52 sono posti letto contrattualizzati.**

È organizzata in **3 nuclei da 20 posti letto** e **1 da 17 (Nucleo Protetto)**

La RSA garantisce i seguenti servizi:

- Sanitario (assistenza medica, infermieristica e fisioterapica);
- Socio-riabilitativo (animazione, ricreativo-culturale e occupazionale);
- Assistenza Psicologica
- Assistente Sociale
- Amministrativo;
- Alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba, parrucchiere/barbiere, trasporto, reception/front office).
- Conforto e Assistenza Spirituale

3.3 CERTIFICAZIONI DI QUALITA'

Il modello di servizio della Residenza opera in conformità alle 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.

SA 8000:2014 (SOCIAL ACCOUNTABILITY)

Certificazione internazionale che attesta l'impegno di Coopselios a perseguire concretamente gli obiettivi della tutela della salute, del benessere e delle libertà fondamentali dei lavoratori, il rispetto dei diritti e delle condizioni di lavoro, il miglioramento del dialogo sociale e della motivazione del personale.

3.4 COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

La RSA San Francesco è ubicata in Pinarolo Po (PV) in Via Don Luigi Rovelli, 12 nei pressi della frazione Castellazzo di Bressana Bottarone. È facilmente raggiungibile mediante l'**Autostrada A21** Torino-Piacenza, uscita Casteggio, e l'**Autostrada A7** Milano-Genova, uscita Bereguardo-Pavia Nord.

3.5 DESCRIZIONE DELLA RSA

La RSA San Francesco è allocata in un complesso di recente costruzione composto da più unità di offerte socio sanitarie e sanitarie: oltre alla RSA, anche l'Hospice e le Cure Intermedie.

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

Al **piano terra** vi sono **locali e servizi condivisi** anche con le altre unità di offerta (uffici amministrativi, reception, palestra, ambulatorio medico, locali podologo e parrucchiere/cure estetiche, sala polivalente, spogliatoi, cucina, lavanderia, locale di culto e camera ardente) e un **Nucleo da 20 posti letto** ("Nucleo Glicine") con **servizi esclusivi** (soggiorno, sala da pranzo, bagno assistito, sala occupazionale, palestrina, ambulatorio/medicheria, cucinetta/tisaneria, locali biancheria sporca, locali biancheria pulita, depositi di nucleo)

Al **piano primo**, **due Nuclei da 20 posti** ciascuno (Nucleo "Rosa" e Nucleo "Edera") con servizi esclusivi;

Al **piano secondo**, **un Nucleo da 17 posti** letto (Nucleo Protetto)

Al **piano interrato** si trovano i servizi di supporto alla Residenza (depositi e impiantistica)

Le **camere** sono in totale **n. 44** e tutte dotate di bagno:

- 33 a due posti letto

- 11 camere singole.

Interno

La RSA ha dedicato molta attenzione allo studio, alla progettazione e realizzazione di ambienti interni "protesici" 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 o alle scale sono state dotate di dispositivi di sicurezza.

Tutte le stanze hanno le seguenti dotazioni: impianto di ossigeno centralizzato, bagni attrezzati per disabili, letti ergonomici, predisposizione per l'installazione della TV.

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

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

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

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…)

Esterno

La Residenza è dotata di un parcheggio esterno e di un Giardino allestito a disposizione dei residenti e dei loro familiari

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
- Direttore Sanitario
- Medico della Residenza
- Medici Specialisti (Fisiatra, Geriatra, Radiologo)
- Assistente Sociale
- Responsabile di Cura ed Assistenza (RCA)
- Referente di Nucleo (RN)
- Operatore Socio Sanitari (OSS)
- Infermiere (INF)
- Animatore (ANIM)
- Fisioterapista (FIS)
- Psicologo (PSIC)
- Ausiliario addetto al servizio di lavanderia e guardaroba (AUS)
- Ausiliario addetto al servizio di pulizia (AUS)
- Receptionist Front Office (FO)

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 delle professionalità dedicate alla Residenza, oltre agli orari di ricevimento delle figure apicali.

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 il Servizio assicurando il rispetto degli standard di qualità e di sicurezza;
- 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;
- responsabilità della manutenzione, 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 **Direttore Sanitario** è il responsabile istituzionale delle attività sanitarie della Residenza:

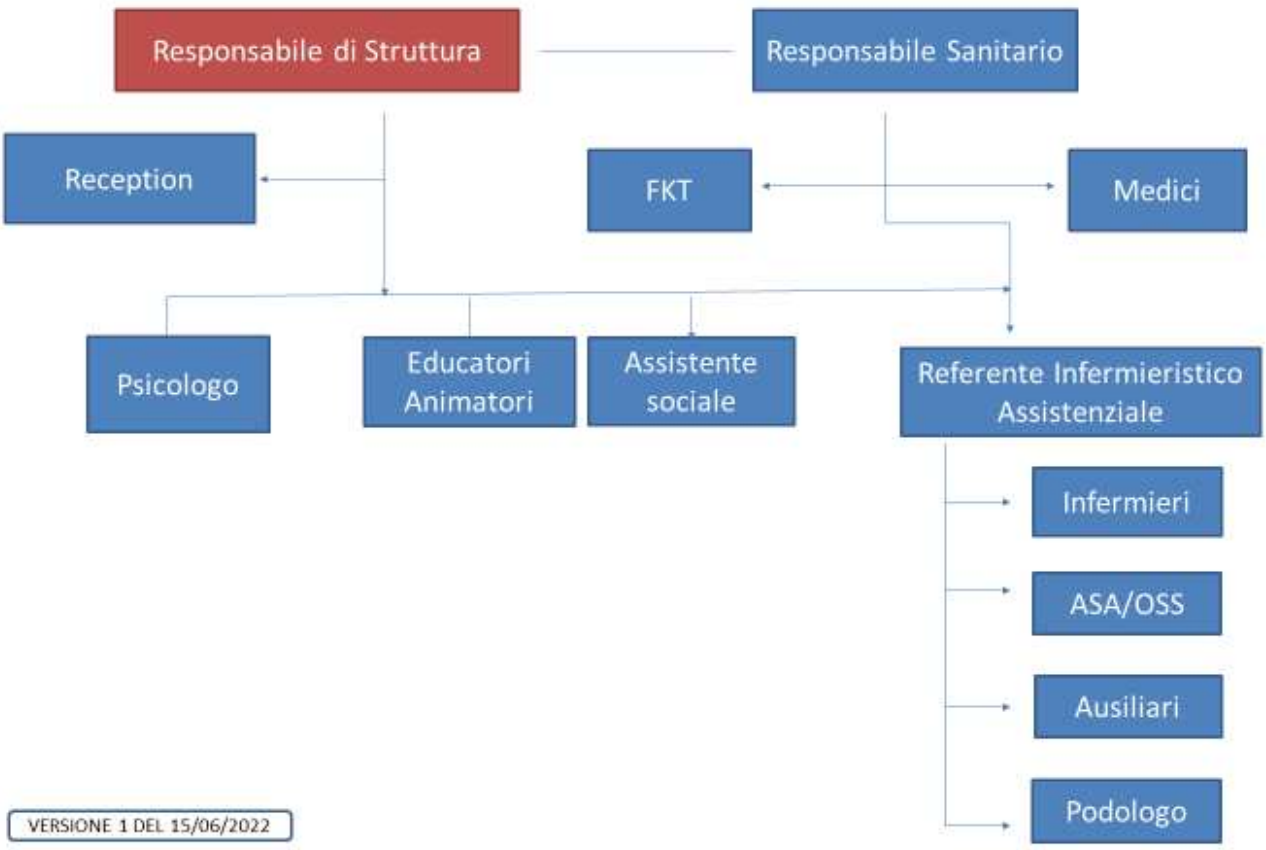
- valuta in collaborazione con il Responsabile della Residenza le domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni dei residenti
- si occupa con i colleghi medici della gestione clinica, della presa in carico, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio/ sanitaria
- si occupa del 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
- 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** e i **Referenti di Nucleo** collaborano 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…

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

ORGANIGRAMMA RSA SAN FRANCESCO



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 bianca con il colletto verde: Referente di Nucleo (RN)
- 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 arancione: Fisioterapisti

4.COME ACCEDERE

4.1 MODALITÀ DI ACCESSO

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

Sarà il Direttore Sanitario a valutare la domanda d'ingresso, in collaborazione con l'Assistente Sociale e l'équipe della Residenza.

A seguito di una valutazione positiva, la domanda sarà inserita nella Lista di Attesa della Residenza la cui gestione è in capo al Responsabile della Residenza.

Previo 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, l'Assistente Sociale o suo delegato (reception/front office) 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 di copia 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),
  - decreto di nomina dell'amministratore di sostegno o di altra figura di tutela giuridica (se presente)
  - assegnazione di presidi di proprietà dell'ATS (carrozzine, 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 alla pagina: Area Anziani
- richiesta tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi mail: rsa-sanfrancesco@cooopselios.com e direzione- lombardia@coopselios.com;
- altri canali informativi messi a disposizione dalla Regione e dall'ente territorialmente competente attraverso il sito internet dedicato alle RSA

In questa fase sarà individuata dal garante del contratto una figura di riferimento (caregiver) che si porrà come unico intermediario fra la Residenza e i congiunti del residente, in particolare con delega per i seguenti aspetti:

- 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).

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)
In considerazione delle precauzioni ancora necessarie, ***non è al momento possibile effettuare visite guidate*** *all'interno della Residenza.*

4.2 LISTA D'ATTESA

L'inserimento della domanda di ammissione nella lista d'attesa della RSA è subordinata al parere positivo di idoneità dell'utente, espresso dal Direttore Sanitario sulla base delle informazioni socio/sanitarie ivi contenute e delle caratteristiche del Residenza.

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

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

- 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;
- 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

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 Accoglienza")

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")

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

La RSA San Francesco prevede **rette differenziate** per i seguenti "posto letto":

- in stanza doppia con bagno
- in stanza singola con bagno
- in stanza doppia con bagno in Nucleo Protetto (per Residenti affetti da Morbo di Alzheimer)

La retta viene calcolata mensilmente sulla base delle presenze giornaliere del residente nella Residenza ad eccezione della giornata di dimissione. Per eventuali assenze temporanee dalla Residenza, per ricovero ospedaliero o altri motivi, la retta viene calcolata presenza effettiva in struttura, come previsto nel contratto di ingresso.

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 concordata con i familiari o chi per essi, una quota mensile come parziale rimborso alle attività del tempo libero svolte a favore degli utenti (ad esempio: uscite al bar, al cinema, gite, ecc.) e/o per acquisti personali. Tali spese sono regolarmente rendicontate (report mensile con allegato gli scontrini fiscali).

È possibile effettuare una permanenza di durata determinata del residente, salvo proroga da concordare con la Residenza con congruo anticipo.

Nell'Allegato "Rette di Ospitalità e Servizi/Prestazioni" sono indicate le rette giornaliere a carico del Residente attualmente in vigore.

Nel medesimo allegato sono altresì indicati i servizi/le prestazioni incluse e quelle non incluse nella retta giornaliera di ospitalità.

4.4 DEPOSITO CAUZIONALE

Prima dell'ingresso, il futuro Residente è tenuto al pagamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità. 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 nella Residenza l'anziano e la sua famiglia vengono accolti dai professionisti della Residenza che provvederà 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 durate il suo soggiorno.

In seguito all'ingresso del nuovo residente, 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.

Il cambio Medico non sarà attivato:

- in caso di soggiorno temporaneo inferiore ai due mesi;
- in caso di occupazione di posto letto accreditato non contrattualizzato.

> ***Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)***
> *L'ingresso di un nuovo residente avverrà nel rispetto delle procedure di sicurezza previste dalla RSA, in linea ai dispositivi della normativa vigente in virtù dello stato vaccinale, comunicati in sede di pre-ingresso. In particolare, all'ingresso, prima dell'accesso nel reparto di degenza, il medico effettuerà la raccolta anamnestica dell'anziano e la successiva visita in un locale dedicato, previa esclusione di sintomatologia sospetta attraverso la verifica della temperatura corporea ed esecuzione di tampone rapido.*

5.1 PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)

Dopo l'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, Referente di Nucleo, Psicologo, Fisioterapista, Animatore) predispone 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:

- sulla base dei bisogni osservati 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.

5.2 DIMISSIONI

Dimissioni volontarie:

Il residente che desidera lasciare la RSA deve darne comunicazione al Responsabile di Servizio secondo le modalità previste nel Contratto di Accoglienza.

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.

> ***Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)***
> *L'accesso alla camera mortuaria da parte dei familiari è autorizzato ed è garantito da passaggio esterno alla Residenza, nel rispetto delle norme vigenti e delle procedure della Residenza, allo scopo di evitare assembramenti e agire in sicurezza.*

6. I SERVIZI

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio 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 RSA, in particolare della verifica della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto.

All'interno della Residenza sono offerti i seguenti servizi:

Assistenza Medica e Medico– Specialistica

La Residenza fornisce prestazioni di medicina generale, mentre quelle specialistiche si svolgono di norma all'esterno della Residenza (SSR), fatto salve quelle che possono essere garantite dal Medico Fisiatra, Geriatra e di Medicina Palliativa, professionalità di cui la Residenza può disporre al bisogno.

Il Medico della Residenza 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 assistenza medica generale sono garantite nell'arco delle 24 ore dai Medici della Residenza, sia in presenza sia a chiamata in caso di necessità (reperibilità)

Per i residenti accolti in **posti accreditati contrattualizzati**, un Medico della Residenza fungerà da medico curante (medico prescrittore)

Per i residenti accolti in **posti accreditati non contrattualizzati** ("solventi"), il loro medico curante collaborerà con quelli della Residenza per ogni necessità in ambito clinico e amministrativo.

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

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)
Attualmente è possibile incontrare lo staff Medico negli orari prefissati per il ricevimento in spazi appositamente dedicati e situati al piano terra della struttura.

Visite specialistiche ed indagini strumentali – trasporti sanitari – ricoveri.

Le visite specialistiche e le indagini strumentali sono prenotate dalla Residenza secondo le modalità previste dal Sistema Sanitario Regionale. I familiari saranno sempre avvisati con anticipo in quanto tenuti ad assicurare l'accompagnamento del loro congiunto.

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.

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)
Nel caso di necessità di ricoveri, visite mediche specialistiche o esami strumentali presso unità di diagnosi/cura "esterne", la RSA adotta tutte le misure possibili di prevenzione al contagio secondo le proprie procedure e quelle delle unità esterne a cui il Residente deve accedere. Al rientro dalla visita/ricovero, il Responsabile Sanitario potrà prescrivere al Residente un periodo di isolamento, in considerazione del suo stato vaccinale. E' inoltre possibile l'ingresso nella RSA del medico Specialista necessario (nominativo scelto dal Residente e/o del caregiver di riferimento, con onorario a carico del residente).

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)**.**

Il Servizio Infermieristico è garantito 24/24 ore con presenza continuativa delle professionalità nelle ore diurne, "a chiamata" in quelle notturne (servizio reperibilità infermieristica).

Servizio di Riabilitazione e Riattivazione

I terapisti della riabilitazione (fisioterapisti e terapista occupazionale) 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.

La loro presenza è garantita nelle giornate indicate nell'apposito Allegato.

Durante la settimana, nei giorni feriali, vengono 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.

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)
Le attività fisioterapiche di gruppo sono condotte nell'ottica del distanziamento fra gli utenti di almeno 2 metri, la riduzione del numero dei partecipanti e l'uso della mascherina, in spazi ampi e ben areati, che possono essere facilmente sanificati prima e dopo l'intervento, e, quando possibile, all'aperto.

Servizio Socio Sanitario

Il servizio è garantito dagli operatori socio sanitari (OSS) e dagli ausiliari socio-assistenziali (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;
- sorveglianza;
- socializzazione;
- riordino del letto e pulizia delle suppellettili (armadio e comodino).

Gli Operatori sono supportati dal **Referente di Nucleo (RN)**.

La presenza degli Operatori Assistenziali è garantita 24/24 ore die.

Servizio di Animazione

L'Animatore 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 dell'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

La presenza dell'Animatore si articola nelle giornate indicate nell'apposito allegato.

> ***Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)***
> *Le attività animative di gruppo sono condotte nell'ottica del distanziamento fra gli utenti di almeno 1 metro, la riduzione del numero dei partecipanti e l'uso della mascherina, in spazi ampi e ben areati, che possono essere facilmente sanificati prima e dopo l'intervento, e, quando possibile, all'aperto. Previa autorizzazione del Responsabile Medico della RSA,* ***sono possibili uscite a piccolo gruppo*** *di anziani in possesso di Green PASS accompagnati dagli animatori e/o da volontari. Le attività animative potranno vedere la partecipazione di volontari singoli o afferenti ad associazioni, in possesso di Green Pass, sottoposti a triage all'ingresso.*

Assistenza Psicologica

Lo psicologo collabora con il medico nella definizione del quadro cognitivo/ comportamentale dei residenti, fornisce sostegno alle famiglie in difficoltà nella relazione con il proprio congiunto, garantisce consulenza e supervisione psicologica agli operatori. E' relatore di incontri formativi con il personale e/o con i parenti.

La sua presenza è articolata nelle giornate indicate nell'apposito allegato

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

Lo psicologo si rende disponibile per eventuali contatti di approfondimento e sostegno individuale ai familiari, agli utenti e al personale per il superamento di problematiche di tipo psicologico legate o correlate ai vissuti precedenti e successivi alla pandemia.

Servizi di supporto sociale

Mediante l'Assistente Sociale il Servizio garantisce un'ampia gamma di prestazioni di segretariato e tutela del Residente:

- presa in carico;
- la programmazione degli ingressi
- gestione delle pratiche burocratiche presso le Istituzioni (Comune, ATS a titolo esemplificativo)
- contatti con il territorio

Provvede agli adempimenti relativi alla eventuale ottenimento della residenza ed è disponibile a gestire la pratica per la nomina dell'Amministratore di Sostegno; tale servizio è a pagamento secondo il tariffario allegato ("Rette di ospitalità e Servizi/Prestazioni).

L'assistente Sociale è presente in struttura nelle giornate indicate nell'apposito allegato.

7. SERVIZI ALBERGHIERI E ACCESSORI

I servizi di natura alberghiera e/o accessoria si articolano in:

- servizio di ristorazione
- servizio di lavanderia e guardaroba
- servizio di pulizia
- servizio di reception/front office
- servizio estetico di parrucchiere/barbiere
- servizio di podologia
- 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 dedicate in modo ben visibile.

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

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 11.30 alle ore 13.00;
- merenda dalle 15.30 alle ore 17.30;
- cena dalle ore 18.00 alle ore 19.30

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)

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

La ditta di Ristorazione dota i reparti di materiale monouso, in sostituzione delle stoviglie lavabili a scopo preventivo precauzionale, per i casi sospetti e/o accertato. Durante la consumazione del pasto nelle sale da pranzo viene garantito il distanziamento fra residenti.

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.

Pe quanto attiene i capi personali del Residente, il servizio è attivabile a pagamento (vedi tariffe nell'apposito allegato). Il servizio comprende il lavaggio e la stiratura della biancheria personale dei residenti, sia intima sia esterno (purché lavabili ad acqua). Si specifica che non si lavano capi di vestiario personali delicati (pura lana o seta ecc.), poiché la lavanderia della Residenza utilizza un lavaggio di tipo industriale.

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 la Residenza applicherà un'etichetta di riconoscimento.

Successivamente potrà essere richiesta alla famiglia una integrazione alla dotazione iniziale qualora se ne presenti la necessità. La biancheria non più utilizzabile viene scartata previo avviso all'anziano e/o ai familiari.

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

Il ritiro della biancheria personale per il lavaggio esterno a cura dei familiari è attualmente ancora garantito dalla struttrura e i capi non possono essere lavati all'esterno.

Servizio di Pulizia e Sanificazione locali

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 (semestrali e al bisogno).

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

La Residenza assicura la quotidiana pulizia e sanificazione dei locali della Residenza, curando in particolare l'igienizzazione di: aree comuni, servizi igienici, superfici e attrezzature cui si viene spesso a contatto (corrimano, telefoni, pulsanti dell'ascensore, maniglie…). Garantisce quotidianamente l'areazione naturale nell'arco della giornata in tutte le zone dotate di finestre o porte evitando le correnti d'aria, utilizza prodotti a base di cloro per la sanificazione dei locali e mette a disposizione in vari punti della Residenza i dispenser con soluzione idroalcolica per permettere il lavaggio frequente delle mani.

Servizio di Reception/Front Office

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

La Reception è operativa dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30, 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 estetico di Parrucchiere e Manicure/Pedicure

All'interno della 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 Referente di Nucleo pianifica ogni settimana l'accesso dei Residenti al servizio in modo da garantire gli interventi necessari e/o richiesti. Il servizio è **a carico della RSA per un intervento al mese** (Taglio e/o Piega). Le eventuali richieste aggiuntive sono a pagamento (Tariffario esposto in RSA)

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

I professionisti convenzionati sono in possesso di Green PASS Rafforzato. Il servizio può essere sospeso in relazione all'andamento dell'evoluzione dell'emergenza sanitaria

Servizio di Podologia curativa

La Residenza garantisce il servizio ai residenti con particolati problematiche di tipo sanitario, a seguito della segnalazione del personale sanitario della RSA o su richiesta del Residente o dei familiari.

Il servizio è garantito da professionalità in possesso dei titoli riconosciuti per l'esercizio della professione di podologo. Il servizio **è a totale carico del Residente** (Tariffario esposto in RSA)

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

I professionisti convenzionati sono in possesso di Green PASS Rafforzato. Il servizio può essere sospeso in relazione all'andamento dell'evoluzione dell'emergenza sanitaria

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. La manutenzione "domestica" è invece affidata a un manutentore interno.

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

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

L'accesso dei manutentori è subordinata al rispetto delle norme preventive anti-Covid-19.
La RSA garantisce, a cura di ditte specializzate a contratto, l'adeguata manutenzione e sanificazione dell'impianto di riscaldamento e raffrescamento dell'aria.

Servizio Trasporti

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

Il servizio per il trasferimento dalla RSA all'esterno (motivi personali, visite specialistiche, indagini strumentali, ricoveri ospedalieri programmati, etc) può essere richiesto dai familiari e organizzato dalla RSA. Gli oneri del trasporto sono a totale carico del Residente.

Assistenza e Conforto spirituale

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

Viene garantita la Messa e/o momento di preghiera secondo il rito cattolico almeno una volta alla settimana.

Su richiesta e accordi presi direttamente dal residente, o dalla sua famiglia, la RSA può accogliere i ministri delle varie religioni

Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)
Il Servizio può essere sospeso dal Responsabile Sanitario nella modalità dì gruppo, in relazione all'evoluzione dell'emergenza. È comunque sempre possibile fruirne in modalità alternative, di norma al bisogno e individuali, purché il ministro del culto sia in possesso di Green PASS Rafforzato.

8. ALTRI SERVIZI

Biblioteca:
È possibile la consultazione di riviste, giornali (quotidiani e riviste) e libri gratuitamente a disposizione dei residenti.

Corrispondenza:
La corrispondenza in arrivo è recapitata agli utenti o ai familiari dal servizio Front Office. Altre comunicazioni sono fornite per il tramite degli uffici di Direzione o tramite mail.

Telefono:
Nella Residenza è possibile ricevere ed effettuare telefonate nella camera di degenza o presso le aree comune del nucleo. Il costo delle telefonate in uscita è indicato nella fattura mensile.

Televisione:
Nei soggiorni di nucleo e nelle camere di degenza sono collocati i televisori.

Fornitura di presidi, ausili, farmaci e parafarmaci
Ad ogni residente occupanti **posti accreditati contrattualizzati** 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.

Ai residenti in **regime di accreditamento non contrattualizzato**, l'approvvigionamento dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, etc.), per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito, di quelli per la deambulazione (ad esempio, carrozzine, deambulatori, bastoni, etc) prescritti ed il costo degli stessi non rientranti nei criteri di esenzione del SSN è a cura del Residente e/o del garante.

È vietato fornire farmaci ai residenti, fatta eccezione per i residenti in regime di solvenza (posti accreditati e non contrattualizzati) per i quali è consentita la consegna di eventuali farmaci esclusivamente alle professionalità sanitarie (Infermiere, Medico)

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 a partire dalle 11.30 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.

Sera e notte

La cena viene servita a partire dalle ore 17.30. 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.

> ***Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)***
> *Tutte le attività quotidiane sono condotte nell'ottica del distanziamento fra gli utenti di almeno 2 metri, la riduzione del numero dei residenti nelle varie sale e l'uso della mascherina, in spazi ampi e ben areati, che possono essere facilmente sanificati prima e dopo l'intervento.*

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**.**

> ***Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)***
> *Nel rispetto delle normative vigenti,* ***l'accesso di familiari e conoscenti*** *in RSA è limitato ai soli* ***possessori di Green PASS*** *Rafforzato (ciclo vaccinale completo o 2 dosi + tampone) e preferibilmente in aree/locali riservati a tale scopo.* ***L'ingresso*** *nei reparti/nuclei e nelle stanze di degenza è consentito nel caso in cui l'utente sia impossibilitato a recarsi negli spazi comuni.*
> *In caso di impossibilità di visite in presenza (isolamento dei familiari, ad esempio), la Residenza si attiva per promuovere iniziative che permettano comunque il contatto tra il Residente e i propri Cari,* ***promuovendo videochiamate e/o telefonate.***

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** come l'intervista telefonica annuale per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Residenza.

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 numero telefonico 0383/89.84.19 e contattare l'esterno facendone richiesta al personale della Residenza. Possono anche avere telefono in camera (pagamento verso esterno)

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

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 di 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 In ogni caso la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile di Servizio, entro un mese 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 un'intervista telefonica, a cura di società esterna, finalizzata alla valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Residenza.

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***.
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 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 esaustive 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.

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 sanitario-assistenziale, 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 circoscrivibile 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.

La persona ha il diritto	Le 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 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
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	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
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 venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità
Di conservare la libertà di scegliere di 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 abbandonato.
Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività	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.
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 e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando u n 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.