

# *Carta Servizi*

## *Anno 2022*



**SAN FRANCESCO**  
RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA · NOVA M.

## RIFERIMENTI

I riferimenti interni alla Residenza sono i seguenti:

- PRESIDENTE: **Andolina rag. Anna**  
[presidenza@rsa-sanfrancesco.it](mailto:presidenza@rsa-sanfrancesco.it)
- DIRETTORE GENERALE: **La Greca dott. Davide**  
[direzioneamm@rsa-sanfrancesco.it](mailto:direzioneamm@rsa-sanfrancesco.it)
- DIRETTORE SANITARIO: **Bozzi dott. Gionata Francesco Paolo**  
[direzionesanitaria.nova@rsa-sanfrancesco.it](mailto:direzionesanitaria.nova@rsa-sanfrancesco.it)
- VICE-DIRETTORE: **Barbierato rag. Maurizio**  
[contabilita@rsa-sanfrancesco.it](mailto:contabilita@rsa-sanfrancesco.it)
- RESPONSABILE UFFICIO RAGIONERIA: **Andolina rag. Anna**  
[amministrazione@rsa-sanfrancesco.it](mailto:amministrazione@rsa-sanfrancesco.it)
- RESPONSABILE DI STRUTTURA: **Barzaghi Isabella**  
[responsabile.nova@rsa-sanfrancesco.it](mailto:responsabile.nova@rsa-sanfrancesco.it)
- UFFICIO RISORSE UMANE: **Tumiatti Rossella**  
[uffpersonale@rsa-sanfrancesco.it](mailto:uffpersonale@rsa-sanfrancesco.it)
- UFFICIO OSPITI e URP: **Scorrano Veronica**  
(Ufficio relazioni con il pubblico) dal lunedì al venerdì  
[info@rsa-sanfrancesco.it](mailto:info@rsa-sanfrancesco.it)
- REFERENTE RAPPORTI COL TERRITORIO: **Scorrano Veronica**  
[info@rsa-sanfrancesco.it](mailto:info@rsa-sanfrancesco.it)
- UFFICIO CONTABILITA': **Lorini Barbara - Scorrano Veronica**  
[info2@rsa-sanfrancesco.it](mailto:info2@rsa-sanfrancesco.it) - [info@rsa-sanfrancesco.it](mailto:info@rsa-sanfrancesco.it)
- CENTRALINO E ACCETTAZIONE: **Dipasquale Laura, Iacuzzo Nunzia, Anzaldi Ilenia** [centralino.nova@rsa-sanfrancesco.it](mailto:centralino.nova@rsa-sanfrancesco.it)

Telefono centralino: **0362 364.380**

Fax : **0362 364.364**

Sito internet: [www.rsasanfrancesconova.it](http://www.rsasanfrancesconova.it)

---

|  |
|--|
| <b>MODALITA' di RICONOSCIMENTO del PERSONALE</b> |
|--|

Tutto il personale è riconoscibile quando in servizio attraverso un cartellino di riconoscimento nel quale è riportato:

- Nome
- Cognome
- Mansione
- Fotografia

I cartellini sono diversificati anche nel colore per le diverse figure professionali per agevolare il riconoscimento immediato.

**SINTESI DEL REGOLAMENTO  
PER L'AMMISSIONE ED OSPITALITÀ**

**1. AMMISSIONI**

Tutte le procedure d'ingresso all'unità di offerta sono esperite a titolo non oneroso (gratuito). L'ammissione dell'Ospite nella Residenza San Francesco è subordinata a:

- ✓ Esame, da parte del medico interno, della documentazione clinica richiesta, espressione di un parere medico, visita medica interna successiva all'ingresso
- ✓ Sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento da parte dell'Ospite o del legale rappresentante (tutore, curatore o amministratore di sostegno) o della persona che si fa garante del ricovero o di un terzo co-obbligato;
- ✓ Presentazione della documentazione richiesta;
- ✓ Consenso dell'Ospite ad essere accolto nell'unità d'offerta socio-sanitaria o, in caso di incapacità dell'ospite, volontà espressa da parte di un decisore sostitutivo - nelle more della nomina dell'amministratore di sostegno - che sia portavoce di tutti i portatori di interesse;
- ✓ Versamento fruttifero della cauzione pari a Euro 2000,00 all'atto della prenotazione della camera di degenza;
- ✓ Accettazione delle norme contenute nel presente regolamento
- ✓ Presa visione, da parte dell'Ospite e del parente, della Carta dei Servizi.

**2. RETTE**

L'ammontare complessivo della retta è composto da due quote: alberghiera e sanitaria.

La RSA rilascia, ogni anno, le certificazioni a fini fiscali necessarie, in sede di dichiarazione dei redditi, a fruire, limitatamente alla quota sanitaria, delle detrazioni previste dalla normativa vigente.

La retta stabilita dall'Amministrazione deve essere pagata anticipatamente, entro i primi cinque giorni del mese in corso presso gli uffici preposti. Il ritardato pagamento della retta comporta una maggiorazione della retta da determinarsi in relazione al vigente tasso bancario;

La retta è fissata in

- Euro 79,00 giornaliera per Ospiti non autosufficienti totali
- Euro 84,00 giornaliera per Ospiti soggetti a patologie dementigene (es. Alzheimer)

La retta è specificata nella presente Carta Servizi.

- ✓ Il pagamento della retta può avvenire mediante SDD bancario, assegno bancario, bonifico bancario;
- ✓ il mancato pagamento della retta alle prescritte scadenze per due mesi consecutivi, potrà comportare le dimissioni protette dell'Ospite, fatto salvo il pagamento di quanto dovuto;
- ✓ l'Amministrazione si riserva il diritto di variare, sia all'inizio che nel corso dell'anno solare, l'importo della retta di ospitalità: in questo caso sarà data comunicazione all'interessato entro la fine dell'anno di riferimento (se l'aumento è stabilito per l'inizio dell'anno) o con un congruo anticipo (se in corso d'anno);

Servizio di Lavanderia personale  
Supplemento camera singola

maggiorazione € 3,50/die  
maggiorazione € 20,00/die

- ✓ la retta comprende alcuni servizi aggiuntivi forfetari quali: condizionamento dell'aria, bevande ai pasti, gite e vacanze, feste, televisore in camera oltre che in ogni salone, trasporti in ambulanza se effettuati con urgenza verso l'ospedale o strutture convenzionate;
- ✓ Sono a carico dell'ospite l'acquisto degli indumenti intimi e del vestiario, l'assistenza e l'accompagnamento all'esterno dell'unità di offerta da parte degli operatori, le prestazioni sanitarie, assistenziali ed alberghiere non previste dalle normative vigenti;
- ✓ In caso di dimissioni, la retta comprende anche l'ultimo giorno di permanenza dell'ospite nella struttura;
- ✓ a fronte del pagamento della retta, l'ente gestore si impegna a stipulare e mantenere l'assicurazione per la responsabilità civile conformemente alla normativa nazionale e regionale vigente ed a predisporre e aggiornare la documentazione socio-sanitaria e sanitaria

### **3. ASSENZE, DIMISSIONI VOLONTARIE (RECESSO) E DECESSI**

La retta è dovuta per intero per assenze fino a dieci (10) giorni consecutivi. Per assenze superiori, con conservazione del posto, a partire dall'undicesimo giorno consecutivo sarà applicata una riduzione pari al 30%. Le assenze superiori a trenta (30) giorni comportano, di norma, la perdita del posto. In caso di dimissioni volontarie (recesso), l'Ospite è tenuto a dare un preavviso di trenta (30) giorni: in difetto sarà tenuto al pagamento di quindici (15) giorni di degenza dal giorno successivo a quello di dimissione dalla struttura. Nel caso di decesso entro i primi 15 giorni del mese si è tenuti al pagamento fino al giorno 15; se il decesso avviene dopo il giorno 15 del mese si è tenuti al pagamento dell'intera mensilità. La restituzione della cauzione, maggiorata degli interessi legali maturati, è effettuata i primi giorni del mese successivo a all'avvenuto decesso/dimissione.

### **4. VARIAZIONI DELLE CONDIZIONI PSICO-FISICHE**

Qualora le condizioni psicofisiche dell'Ospite, su parere del Direttore Sanitario, appaiano mutate rispetto all'epoca dell'ingresso nella Residenza e si presenta il passaggio dallo stato di non autosufficienza ad altro grado o tipo di patologia (Alzheimer.), l'Amministrazione applicherà la modifica della retta pattuita nonché lo spostamento dell'ospite nel relativo nucleo non appena si renda disponibile un posto letto. La famiglia sarà comunque avvisata con congruo anticipo per l'accettazione o meno delle nuove determinazioni.

### **5. DESCRIZIONE DELLA RESIDENZA E SERVIZI FORNITI**

La Residenza San Francesco è una struttura residenziale che eroga servizi di carattere sociosanitario, alberghiero e generale. Essa è composta da 150 posti letto autorizzati, accreditati ed a contratto. La RSA si articola in cinque nuclei, dotati di camere doppie o singole<sup>1</sup>. In quattro nuclei (Spello, Norcia al piano primo; Assisi, Gubbio al piano secondo) sono accolte 130 persone anziane non autosufficienti. Nel nucleo Terni, composto solo da camere doppie, sono accolte 20 persone. La Residenza fornisce tutte le prestazioni indicate in questa Carta dei Servizi al paragrafo "Servizi e Tariffe".

---

<sup>1</sup> Per la camera singola si veda il paragrafo "2. Rette" e, in particolare, l'importo aggiuntivo alla tariffa giornaliera.

## **6. NUCLEO PROTETTO (NP) "TERNI": CONDIZIONI DI ACCESSO E DI PERMANENZA E SERVIZI OFFERTI**

Il nucleo protetto Alzheimer è dedicato a soggetti affetti da patologie elettive<sup>2</sup> le quali richiedono un'assistenza specifica. In ragione di ciò, qualora le condizioni clinico-sanitarie ed assistenziali che danno titolo all'accesso nel NP dovessero mutare, l'Ospite, dopo che l'equipe multi-professionale ha informato i familiari e/o il rappresentante legale (amministratore di sostegno, tutore legale), viene trasferito presso un altro nucleo della RSA, nel quale è possibile fornire prestazioni appropriate rispetto all'avvenuto cambiamento.

Il personale dedicato all'assistenza degli Ospiti accolti al "Terni" ha un'esperienza professionale pluriennale. Nel corso della giornata è prevista la presenza di tutte le figure professionali sancite dalla normativa regionale per l'accreditamento: medico, infermiere, animatori, fisioterapisti, ausiliari socio-assistenziali. L'infermiere che eroga l'assistenza notturna, pur essendo tenuto a monitorare ciascun nucleo e ad intervenire su tutta la RSA, è fisicamente presente all'interno del nucleo "Terni". Si aggiunga che il servizio medico, come per l'intera residenza, è operante anche la notte, essendo attivo l'istituto della reperibilità che è assicurata, a turno, dai medici della struttura. Il servizio di animazione, inoltre, in coerenza ai contenuti dei piano di assistenza individuale (PAI) elaborati per tutti gli Ospiti della RSA, effettua attività e realizza progetti finalizzati al mantenimento delle abilità cognitive degli anziani accolti nel nucleo protetto, avvalendosi anche di servizi integrativi e complementari come il servizio di psicologia cognitiva rivolto ai pazienti affetti dal morbo e da demenze. I parenti degli Ospiti, qualora richiesto, previo appuntamento, hanno altresì la facoltà di usufruire in modo gratuito di un servizio di supporto psicologico erogato da un professionista iscritto all'Ordine una volta al mese.

## **7. SERVIZI EXTRA A TITOLO ONEROSO**

Tra i servizi offerti specificati nella Carta dei Servizi, ve ne sono alcuni che non sono compresi nella retta e che sono a carico dell'Ospite.

- ✓ Eventuale carrozzina o ausili per la deambulazione;
- ✓ Parrucchiere
- ✓ Podologo
- ✓ Dentista
- ✓ Trasporti se non rivestono carattere d'urgenza per visite specialistiche, controlli sanitari, etc.
- ✓ Eventuali ticket sanitari per visite specialistiche ed esami di laboratorio se ed in quanto dovuti.
- ✓ Servizio lavanderia

## **8. PROTOCOLLI e LINEE GUIDA**

La Residenza garantisce l'applicazione dei protocolli e delle linee guida adottati in conformità alle disposizioni normative in vigore ed assicura, in ottemperanza alla legislazione nazionale e regionale vigente, il loro periodico aggiornamento.

## **9. RISERVE**

L'Amministrazione si riserva il diritto insindacabile di:

- ✓ Spostare l'Ospite, da una camera o in un reparto diverso, in relazione alle mutate condizioni di salute ed in relazione ad eventuali incompatibilità o intolleranze con gli altri Ospiti.

---

<sup>2</sup> Persone affette da patologia Alzheimer o da demenze moderate e severe con disturbi psico-comportamentali  
SEDE LEGALE: Via Prealpi I/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963  
SEDE OPERATIVA: Via Prealpi, I/a – Nova Milanese (MB)

- ✓ Dimettere l'Ospite nel caso in cui, dopo ripetuti richiami, non mantenga un comportamento rispettoso e dignitoso nei confronti degli altri Ospiti e del personale o nel caso in cui il comportamento dello stesso diventi pericoloso per sé e per gli altri e, comunque, incompatibile rispetto ai servizi di assistenza offerti dalla struttura.
- ✓ L'Amministrazione provvederà alle dimissioni protette entro otto (8) giorni dall'accadimento dei fatti.
- ✓ Segnalare al Pm i fatti, di cui sia giunta a conoscenza con qualsiasi mezzo, che possano legittimare l'apertura della procedura dell'amministrazione di sostegno o diversa misura di protezione o proporre ricorso ex art. 407 c.c., ove l'Ospite, per manifesti comportamenti durante la degenza o per variazione delle condizioni psico-fisiche rispetto al periodo d'ingresso nella unità di offerta socio-sanitaria, non sia in grado di prestare il proprio consenso liberamente in materia di cure sanitarie, trattamenti medici e riabilitativi, o sia incapace di provvedere in modo autonomo alla cura dei propri interessi. *Resta inteso che, laddove la struttura dovesse sostenere costi per l'attuazione del procedimento, questi verranno addebitati all'Ospite e/o al garante del ricovero e/o al terzo co-obbligato al pagamento.*

#### 10. VARIE

- ✓ Non è consentito all'Ospite tenere presso di sé effetti personali di notevole valore, oggetti preziosi o somme di denaro. La Residenza declina ogni responsabilità per eventuali mancanze di tali oggetti.
- ✓ E' possibile lasciare piccole somme di denaro in Amministrazione per le piccole spese.
- ✓ Non è permesso tenere in camera bevande e cibi, in particolare se dannosi per la salute dello stesso Ospite (bevande alcoliche, cibi nocivi per la dieta in atto).
- ✓ E' assolutamente vietato conservare in camera farmaci o medicazioni che non siano state prescritte e consegnate dalla nostra Equipe sanitaria; questo per non compromettere il programma terapeutico stabilito.
- ✓ L'Ospite potrà sempre uscire dalla Residenza accompagnato dai familiari o da persone conosciute, previa autorizzazione della Direzione e compilazione del modulo previsto.

### PROCEDURA DI ACCESSO ALLA RESIDENZA

La struttura si raggiunge facilmente attraverso una fitta rete di mezzi di trasporto (e.g. autobus della società Autoguidovie nr. 205 da Monza a Nova Milanese e nr. 219 da Paderno Dugnano a Nova Milanese – [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it)) o per mezzi propri percorrendo la superstrada Milano-Meda (uscita Varedo direzione Nova), la statale Monza-Saronno. Una volta raggiunta la Residenza è definita una precisa procedura.

All'ingresso l'Operatore incaricato per fornire informazioni e per accompagnare per una visita guidata<sup>3</sup> accoglie la persona che accede alla Residenza e, mentre fornisce informazioni, consegna una Carta Servizi espletando ulteriormente e nei dettagli quanto riportato.

Consegna la modulistica ed in particolare:

- Domanda Unica d'Inserimento

---

<sup>3</sup> sono identificate le persone incaricate ad accogliere, fornire informazioni ed eseguire una visita guidata in: Di Pasquale Laura e/o Iacuzzo Irene (Accettazione), Lorini Barbara e/o Scorrano Veronica (Ufficio Ospiti).

- 
- Contratto d'inserimento
  - Relazione Sanitaria (da compilarsi dal Medico)
  - Regolamento per l'Ospitalità ed Accoglienza
  - Dotazione consigliata per l'eventuale ingresso

Mentre la "Domanda Unica d'Inserimento", una volta compilata, rimane presso la nostra segreteria è assolutamente necessario che la Relazione Sanitaria, debitamente compilata, ritorni per la valutazione sanitaria, la valutazione di opportunità di inserimento con i posti eventualmente disponibili e/o per un corretto inserimento nella lista di attesa.

Dopo aver fornito tutte le informazioni e raccolto i dati, l'Operatore dell'Accettazione accompagna l'interessato per una visita guidata dalla Residenza partendo dagli ambienti comuni per raggiungere un nucleo, facendo vedere nel dettaglio una camera, il salone di nucleo, i servizi comuni e cercando di soddisfare ogni richiesta o curiosità che venga espressa.

Terminata la visita, viene rilasciata la Carta servizi nella quale sono segnati tutti i recapiti necessari per contattare la Residenza.

Quando viene restituita tutta la documentazione, debitamente compilata, s'inserisce la domanda in Lista di attesa e si dispone per il futuro ingresso previa osservanza, in primo luogo, del criterio dell'ordine cronologico di consegna della domanda medesima fermo restando la possibilità di ricorrere anche all'applicazione di ulteriori criteri che sono specificati di seguito: tipologia di letto disponibile, case-mix, condizioni socio-economiche più disagiate. I criteri di composizione della lista di attesa sono esplicitati estesamente sul sito [www.rsasanfrancesconova.it/trasparenza/servizi\\_erogati](http://www.rsasanfrancesconova.it/trasparenza/servizi_erogati)

Alla disponibilità del posto si contatta la famiglia o lo stesso Ospite, definendo in dettaglio le operazioni per l'ingresso.

Si ribadisce che le procedure d'inserimento nell'unità di offerta sono effettuate a titolo non oneroso (gratuito).

A sua volta l'ingresso è definito secondo una modalità precisa:

- la programmazione dell'ingresso all'interno di orari definiti in base alle esigenze dell'Ospite ed all'organizzazione interna. In linea di massima, gli ingressi devono essere programmati al mattino tra le ore 10 e le ore 11,30 ed il pomeriggio tra le ore 14,30 e le ore 16,30. Questo per permettere agli operatori predisposti all'accoglienza di essere liberi da altre occupazioni e potersi disporre, in maniera adeguata, all'Ospite ed alla famiglia.
- All'ingresso viene consegnato ed illustrato il foglio dei riferimenti di Nucleo che vengono presentati al nuovo Ospite. Compatibilmente con la situazione in Nucleo, viene identificato un "tutor" che almeno per le prime ore di permanenza in RSA possa identificarsi come primo riferimento per accompagnare lo stesso Ospite nel difficile e decisivo momento dell'ingresso.
- La priorità in tutte le operazioni è data alla raccolta di tutte le informazioni relative alla situazione Sanitaria e sociale dell'Ospite e a metterlo a proprio agio nella maggiore possibile serenità.
- Rimane fondamentale la collaborazione tra RSA e famiglia per identificare necessità e bisogni dell'Ospite.

**Orario visite parenti:**

La Residenza eroga i propri servizi per 12 mesi all'anno, 24 ore su 24. L'orario di visita è soggetto a limitazioni orarie determinate dal contesto epidemiologico da SARS-COV-2/Covid-

SEDE LEGALE: Via Prealpi I/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364

P.IVA: 03343390963

SEDE OPERATIVA: Via Prealpi, I/a – Nova Milanese (MB)

19 ed è pertanto disciplinato da un apposito "Regolamento per le visite a seguito della cessazione dello stato di emergenza sanitaria" al quale si rinvia e che viene consegnato e/o trasmesso al familiare/parente di riferimento o al legale rappresentante e che, in ogni caso, è disponibile sul sito internet [www.rsasanfrancesconova.it/incontri\\_ospiti\\_parenti/regolamento\\_visite](http://www.rsasanfrancesconova.it/incontri_ospiti_parenti/regolamento_visite)

***Giornata tipo – nucleo per utenza tipica:***

Di norma, la giornata tipo della Rsa ha inizio alle ore 7.00 con la sveglia e l'alzata degli ospiti. Alle ore 8.30 viene somministrata la colazione. A seguire medici, infermieri, animatrici e fisioterapisti iniziano a svolgere le loro rispettive attività. Alle ore 12 viene somministrato il pranzo a cui segue il riposo pomeridiano. Per gli ospiti che non riposano, pausa nel locale soggiorno o in giardino, mentre dalle ore 14.30 vengono riprese le attività programmate sia ludico-ricreative che riabilitative. Nel pomeriggio viene somministrata la merenda. Alle 18.00, all'interno di ciascun nucleo, si svolge la cena e, successivamente, viene effettuata la sistemazione nelle camere di degenza per la buonanotte.

Due volte alla settimana, le attività di socializzazione esercitate dalle animatrici per le persone affette da demenza sono integrate dal servizio di psicologia cognitiva.

***Giornata tipo – nucleo protetto Alzheimer (NPA) "Terni":***

Di norma, la giornata tipo di un Ospite in nucleo protetto ha inizio alle 7.00 con la sveglia e l'alzata. Alle ore 8.30 viene somministrata la colazione. A seguire, il fisioterapista inizia ad esercitare l'attività riabilitativa. Alle ore 10.30 è avviata l'attività di animazione che, due volte la settimana, è integrata dal servizio di psicologia cognitiva individuale e di gruppo. Tra le ore 11.30 e le ore 12.00 è servito il pranzo e, a seguire, tra le 13 e le 14, è prevista un'ora di riposo. Alle ore 14.00 iniziano le attività di riabilitazione fisioterapica sia nel nucleo che nella palestra della struttura. Alle ore 15 iniziano le attività di animazione in loco ed alle 15.30 nel salone polivalente della RSA. Intorno alle ore 16 è offerta la merenda. Alle 17 vengono ricondotti nel nucleo gli Ospiti precedentemente impegnati nelle attività esterne. Tra le 17.30 e le 18.00 è servita la cena. Segue la messa a letto intorno alle ore 19.30. Alle ore 20.30, gli ASA e l'infermiere, prima della buonanotte, effettuano un controllo nelle camere dei degenti.

**PROCEDURA per DIMISSIONI e DECESSI**

Il momento dell'uscita dell'Ospite, sia nel caso di dimissione che decesso, riveste un momento ed un passaggio importante e delicato, in particolare per la famiglia.

Sarà nostra premura porre particolare attenzione in entrambi i casi mettendo in atto una procedura precisa e rispettosa.

Per dimissioni protette:

- Come da regolamento è necessario informare l'Ufficio Ospiti, per iscritto, delle dimissioni protette dell'Ospite ( trenta giorni di preavviso) specificando:
  - data di uscita effettiva
  - luogo di destinazione
- Prima dell'uscita, dopo la visita del medico, viene curata l'igiene personale dell'Ospite.
- Vengono redatte le dimissioni mediche e fisioterapiche che sono consegnate al momento delle effettive dimissioni al familiare di riferimento.

SEDE LEGALE: Via Prealpi I/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364

P.IVA: 03343390963

SEDE OPERATIVA: Via Prealpi, I/a – Nova Milanese (MB)

- 
- Su richiesta del care-giver, viene rilasciata la documentazione necessaria ad integrare tutte le fasi del processo di accompagnamento dell'ospite uscente al fine di assicurare la continuità delle cure. Il servizio è svolto a titolo gratuito entro 15 giorni dalla richiesta.
  - Eventuali necessità di trasporto devono essere concordate preventivamente.
  -

Per dimissioni assistite:

Qualora le condizioni dell'ospite lo richiedano, la Rsa attiva la procedura di dimissione assistita, dando comunicazione dell'uscita della persona ai servizi sociali del comune di ubicazione della struttura o a quello di provenienza del degente dimissionario ed, eventualmente, alla ASST competente per territorio al fine di garantirne la continuità della presa in carico.

Per decessi:

- Sarà premura della Residenza avvisare preventivamente i parenti quando la situazione dell'Ospite diventa critica, con lo scopo di permettere loro di essere presenti nel momento del trapasso.
- Altrimenti, tempestivamente e con delicatezza, vengono informati i familiari di riferimento dell'avvenuto decesso.
- Salvo diversa disposizione dell'Ospite o dei familiari, qualora sopravvenisse un momento critico, verrà eseguito il sacramento della Unzione degli infermi dal Sacerdote.
- L'Ospite è lasciato nella camera per il tempo necessario per l'arrivo dei familiari (in ogni caso non meno di due ore) e successivamente portato nella Camera Ardente della Residenza.
- Al momento del decesso spetta alla famiglia la scelta della impresa funebre che si dovrà preoccupare di svolgere tutte le pratiche necessarie e previste dalla legge e della quale deve essere data tempestiva comunicazione in Ufficio.
- In ogni caso la Residenza offre il servizio di vestizione e trasporto della salma in Camera Ardente.
- Mentre la parte amministrativa è regolamentata dalle norme previste dal regolamento al punto 3, il vestiario, gli oggetti personali nella camera ed eventuali oggetti di valore, consegnati in Ufficio, possono essere raccolti dai familiari con calma ma, possibilmente, entro le 48 ore.

Nel caso di necessità ad acquisire documentazione attestante il ricovero nella RSA o documentazione sanitaria è sufficiente farne richiesta scritta in Ufficio Ospiti.

Sarà nostra premura fornire, gratuitamente, quanto richiesto nel più breve tempo possibile.

La Residenza è comunque a completa disposizione per qualsiasi altra necessità, non qui riferita, e che potesse aiutare la famiglia in questo difficile momento.

Sono previsti sistemi di prenotazione per eventuali ulteriori richieste o variazioni per diete personalizzate.

| RESIDENZA SAN FRANCESCO NOVA MILANESE   |   |   |
|---|---|---|
| MENÙ INVERNALE 2021 -2022   |   |   |
| PRIMA SETTIMANA   |   |   |
|   | PRANZO  | CENA  |
|  |   |   |
| <b>LUNEDI'</b>  | RISOTTO ALLA MILANESE<br>ARROSTO DI TACCHINO<br>ZUCCHINE<br>PANE - FRUTTA               | TORTELLINI IN BRODO<br>BURGER VEG.FARRO/CECI<br>ERBETTE<br>PANE - FRUTTA                                  |
| <b>MARTEDI'</b>   | CHICCHE AL POMODORO<br>CONIGLIO IN UMIDO CON VERDURE<br>CAVOLFIORI<br>PANE - FRUTTA     | PASTA E FAGIOLI<br>PRIMO SALE E TALEGGIO<br>SPINACI<br>PANE - FRUTTA                                      |
| <b>MERCOLEDI'</b>   | PASTA CON BROCCOLI<br>POLLO ARROSTO<br>FINOCCHI<br>PANE - FRUTTA                        | MINISTRONE DI RISO<br>NASELLO GRATIN<br>FAGIOLINI<br>PANE - FRUTTA  |
| <b>GIOVEDI'</b>   | POLENTA CON BRASATO<br>FUNGHI TRIFOLATI<br>PANE - FRUTTA                                | MINISTRONE DI LEGUMI CON FARRO<br>PROSCIUTTO COTTO E SALAME<br>BROCCOLETTI<br>PANE - FRUTTA<br>PERE COTTE |
| <b>VENERDI'</b>   | PASTA AL TONNO<br>PLATESSA AL FORNO<br>ERBETTE<br>PANE - FRUTTA                         | PIZZA VEGETARIANA<br>CATALOGNA<br>PANE - FRUTTA   |
| <b>SABATO</b>   | RAVIOLI DI MAGRO BURRO E SALVIA<br>SCALOPPINE AL LIMONE<br>BROCCOLETTI<br>PANE - FRUTTA | VELLUTATA DI PATATE E CAROTE<br>FRITTATA DI SPINACI<br>ZUCCHINE<br>PANE - FRUTTA                          |
| <b>DOMENICA</b>   | CRESPILLE<br>COPPA DI MAIALE AL FORNO<br>CAVOLFIORI<br>TIRAMISÙ<br>PANE - FRUTTA        | MINISTRONE DI RISO<br>PHILADELPHIA E EMMENTAL<br>COSTE<br>PANE - FRUTTA                                   |

| PRIMA SETTIMANA |             |
|-----------------|-------------|
| 4-ott-2021      | 10-ott-2021 |
| 1-nov-2021      | 7-nov-2021  |
| 29-nov-2021     | 5-dic-2021  |
| 27-dic-2021     | 2-gen-2022  |
| 24-gen-2022     | 30-gen-2022 |
| 21-feb-2022     | 27-feb-2022 |
| 21-mar-2022     | 27-mar-2022 |
| 18-apr-2022     | 24-apr-2022 |

|  | RESIDENZA SAN FRANCESCO NOVA MILANESE  |   |
|---|--|---|
|   | MENÙ INVERNALE 2021 - 2022   |   |
|   | SECONDA SETTIMANA  |   |
|   | PRANZO   | CENA  |
| <b>LUNEDI'</b>  | BAVETTE GAMBERI E ZUCCHINE<br>NASELLO CON OLIVE E CAPPERI<br>CAROTE<br>PANE - FRUTTA       | MINISTRONE DI FARRO<br>FRITTATA<br>FAGIOLINI<br>PANE - FRUTTA                             |
| <b>MARTEDI'</b>   | RISOTTO AL POMODORO<br>POLLO ALLA CACCIATORA<br>SPINACI<br>PANE - FRUTTA                   | CREMA DI PATATE E PORRI<br>PROSCIUTTO COTTO E MORTADELLA<br>FINOCCHI<br>PANE - FRUTTA     |
| <b>MERCOLEDI'</b>   | POLENTA E GULASCH ALLA UNGHERESE<br>(SPEZZATINO)<br>INSALATA MISTA<br>PANE - FRUTTA        | MINISTRONE DI LEGUMI CON ORZO<br>MOZZARELLA E TALEGGIO<br>ZUCCHINE<br>PANE - FRUTTA       |
| <b>GIOVEDI'</b>   | RISOTTO AL RADICCHIO E PANCETTA<br>ARROSTO DI LONZA AL LATTE<br>FAGIOLINI<br>PANE - FRUTTA | MINISTRA DI LENTICCHIE<br>POLPETTE DI VERDURE<br>ERBETTE<br>PANE - FRUTTA<br>PRUGNE COTTE |
| <b>VENERDI'</b>   | PASTA AL SALMONE<br>FILETTO DI MERLUZZO AGLI AROMI<br>FINOCCHI<br>PANE - FRUTTA            | RISO E VERZE<br>BASTONCINI DI PESCE<br>INSALATA<br>PANE - FRUTTA                          |
| <b>SABATO</b>   | PASTA ALL'AMATRICIANA<br>BOLLITO CON SALSINA VERDE<br>ZUCCHINE<br>PANE - FRUTTA            | PASTA E PATATE<br>PROSCIUTTO COTTO E CRUDO<br>SPINACI<br>PANE - FRUTTA                    |
| <b>DOMENICA</b>   | PIZZOCCHERI<br>HAMBURGER<br>CAROTE<br>PANNA COTTA<br>PANE - FRUTTA                         | RAVIOLI IN BRODO<br>CRESCENZA E PIATTONE<br>CARCIOFI E PATATE<br>PANE - FRUTTA            |

| SECONDA SETTIMANA |             |
|-------------------|-------------|
| 11-ott-2021       | 17-ott-2021 |
| 8-nov-2021        | 14-nov-2021 |
| 6-dic-2021        | 12-dic-2021 |
| 3-gen-2022        | 9-gen-2022  |
| 31-gen-2022       | 6-feb-2022  |
| 28-feb-2022       | 6-mar-2022  |
| 28-mar-2022       | 3-apr-2022  |
| 25-apr-2022       | 1-mag-2022  |

| RESIDENZA SAN FRANCESCO NOVA MILANESE   |  |  |
|---|--|--|
| MENÙ INVERNALE 2021 -2022   |  |  |
| TERZA SETTIMANA   |  |  |
|   | PRANZO   | CENA   |
|  |  |  |
| <b>LUNEDI'</b>  | RISOTTO CON SALSICCIA E ZUCCA<br>BOCCONCINI DI VITELLO CON VERDURE<br>FAGIOLINI<br>PANE - FRUTTA | MINISTRONE DI PASTA<br>PROSCIUTTO COTTO E PANCETTA COPPATA<br>ERBETTE<br>PANE - FRUTTA             |
| <b>MARTEDI'</b>   | CHICCHE AL POMODORO<br>PLATESSA ALLA MUGNAIA<br>CAVOLFIORE<br>PANE - FRUTTA                      | PIZZA AL PROSCIUTTO<br>SPINACI<br>PANE - FRUTTA  |
| <b>MERCOLEDI'</b>   | POLENTA CON CASSOEULA<br>ZUCCHINE<br>PANE - FRUTTA   | MINISTRA DI RISO E ZUCCHINE<br>PRIMO SALE E EMMENTAL<br>FINOCCHI<br>PANE - FRUTTA                  |
| <b>GIOVEDI'</b>   | PASTA AL POMODORO<br>ARROSTO DI TACCHINO<br>BROCCOLETTI<br>PANE - FRUTTA                         | PASTA E CECI<br>INVOLTINI DI PROSCIUTTO E FORMAGGIO<br>FAGIOLINI<br>PANE - FRUTTA<br>MELE AL FORNO |
| <b>VENERDI'</b>   | RISOTTO AGLI AGRUMI E MASCARPONE<br>NASELLO ALLA PIZZAIOLA<br>SPINACI ALL'OLIO<br>PANE - FRUTTA  | MINISTRONE DI FARRO<br>FRITTATA DI VERDURE<br>INSALATA MISTA<br>PANE - FRUTTA                      |
| <b>SABATO</b>   | RAVIOLI BURRO E SALVIA<br>POLLO ARROSTO<br>CAROTE<br>PANE - FRUTTA                               | CREMA DI PATATE E BROCCOLI<br>PROSCIUTTO COTTO E COPPA<br>ERBETTE<br>PANE - FRUTTA                 |
| <b>DOMENICA</b>   | TAGLIATELLE ALLA BOLOGNESE<br>ARROSTO DI VITELLO<br>CAVOLFIORE<br>CREME CARAMEL<br>PANE - FRUTTA | MINISTRONE D'ORZO<br>BURGER DI VERDURE<br>ZUCCHINE<br>PANE - FRUTTA                                |

| TERZA SETTIMANA |             |
|-----------------|-------------|
| 18-ott-2021     | 24-ott-2021 |
| 15-nov-2021     | 21-nov-2021 |
| 13-dic-2021     | 19-dic-2021 |
| 10-gen-2022     | 16-gen-2022 |
| 7-feb-2022      | 13-feb-2022 |
| 7-mar-2022      | 13-mar-2022 |
| 4-apr-2022      | 10-apr-2022 |
|                 |             |

|  | <b>RESIDENZA SAN FRANCESCO NOVA MILANESE</b>  |  |
|---|---|--|
|   | <b>MENÙ INVERNALE 2021 -2022</b>  |  |
|   | <b>QUARTA SETTIMANA</b>   |  |
|   | <b>PRANZO</b>   | <b>CENA</b>  |
| <b>LUNEDI'</b>  | RISOTTO AI FUNGHI PORCINI<br>COPPA DI MAIALE AL FORNO<br>ERBETTE<br>PANE - FRUTTA       | TORTELLINI IN BRODO<br>TALEGGIO E RICOTTA<br>BROCCOLETTI<br>PANE - FRUTTA    |
| <b>MARTEDI'</b>   | PIZZOCCHERI<br>HAMBURGER<br>FAGIOLINI<br>PANE - FRUTTA                                  | PASSATA DI VERDURA<br>PROSCIUTTO COTTO E PANCETTA<br>CAROTE<br>PANE - FRUTTA |
| <b>MERCOLEDI'</b>   | CAPPELLETTI AL POMODORO<br>SALSICCIA<br>CIME DI RAPA<br>PANE - FRUTTA                   | PASTA E LENTICCHIE<br>BASTONCINI DI PESCE<br>ZUCCHINE<br>PANE - FRUTTA       |
| <b>GIOVEDI'</b>   | TRIPPA ALLA MILANESE<br>SPINACI<br>PANE - FRUTTA  | MINISTRONE DI RISO<br>OMELETTE<br>CAVOLFIORI<br>PANE - FRUTTA                |
| <b>VENERDI'</b>   | PASTA ALLE VONGOLE<br>FILETTO DI MERLUZZO AGLI AROMI<br>INSALATA MISTA<br>PANE - FRUTTA | ZUPPA DI LEGUMI<br>HAMBURGER DI VERDURE<br>ERBETTE<br>PANE - FRUTTA          |
| <b>SABATO</b>   | PASTA AI QUATTRO FORMAGGI<br>POLPETTE DI CARNE<br>ZUCCHINE<br>PANE - FRUTTA             | RISO E VERZE<br>PROSCIUTTO COTTO E CRUDO<br>FINOCCHI<br>PANE - FRUTTA        |
| <b>DOMENICA</b>   | LASAGNE ALLA BOLOGNESE<br>ROAST BEEF<br>BROCCOLETTI<br>PANE - FRUTTA<br>TORTA           | PASTA E CECI<br>CAPRINO E SCAMORZA<br>FAGIOLINI<br>PANE - FRUTTA             |

| <b>QUARTA SETTIMANA</b> |             |
|-------------------------|-------------|
| 25-ott-2021             | 31-ott-2021 |
| 22-nov-2021             | 28-nov-2021 |
| 20-dic-2021             | 26-dic-2021 |
| 17-gen-2022             | 23-gen-2022 |
| 14-feb-2022             | 20-feb-2022 |
| 14-mar-2022             | 20-mar-2022 |
| 11-apr-2022             | 17-apr-2022 |

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI

E' predisposto e distribuito un questionario dettagliato annuale nel quale vengono presentate una serie di domande di valutazione riferite a:

- La struttura
- Le diverse figure professionali
- Il servizio offerto
- Corrispondenza alle aspettative

Inoltre per ogni settore è richiesta una breve descrizione di eventuali suggerimenti che permettano di percorrere insieme la strada del miglioramento.

Il questionario è anonimo per permettere un sereno e libero intervento.

I risultati vengono poi elaborati ed esposti con le modalità che annualmente vengono stabilite dalla Direzione e rimangono a disposizione di chiunque ne desideri avere visione.

Il seguente questionario permette ai Sigg. Ospiti, Parenti e/o visitatori di esprimere sinteticamente il proprio grado di soddisfazione ed eventuali suggerimenti per migliorare il servizio offerto.

Una volta compilato può essere riconsegnato in Accettazione.

La Direzione è sempre a disposizione per raccogliere osservazioni e per discuterle con l'intento comune di apportare quando possibile le necessarie migliorie al servizio offerto.

I tempi di risposta possono essere immediati e comunque entro e non oltre i cinque giorni lavorativi.

| <i>Descrizione</i>                  | <i>Buono</i> | <i>Discreto</i> | <i>Suff.te</i> | <i>Scarso</i> | <i>Negativo</i> |
|-------------------------------------|--------------|-----------------|----------------|---------------|-----------------|
| Alloggio ed abitabilità             |              |                 |                |               |                 |
| Vitto                               |              |                 |                |               |                 |
| Assistenza medica                   |              |                 |                |               |                 |
| Assistenza infermieristica          |              |                 |                |               |                 |
| Assistenza alla persona             |              |                 |                |               |                 |
| Riabilitazione fisioterapica        |              |                 |                |               |                 |
| Riabilitazione ricreativa e sociale |              |                 |                |               |                 |
| Servizio amministrativo             |              |                 |                |               |                 |
| Servizio religioso                  |              |                 |                |               |                 |
| In generale                         |              |                 |                |               |                 |

Nella parte sottostante si possono indicare eventuali suggerimenti e/o osservazioni sui servizi offerti o sulle procedure e sulle modalità di intervento presenti nella nostra Residenza.

Note:

---

---

---

Data:

## **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI IN PERIODO DI EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19**

Nel corso del periodo dell'emergenza sanitaria da Covid-19, ai Sigg. ospiti ed ai loro familiari/parenti/legali rappresentanti, in sostituzione del canonico questionario di rilevazione, ne viene consegnato o trasmesso via e-mail uno elaborato ad hoc attraverso il quale esprimere il grado di soddisfazione per i servizi offerti rivisto in ragione della diversa modalità di erogazione delle attività. I risultati della *customer satisfaction* vengono successivamente pubblicati e resi disponibili all'utenza.

## **QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

Ogni anno agli operatori è distribuito un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione. Entro il termine del mese di dicembre, le risultanze- rielaborate anche in formato elettronico - vengono messe a disposizione di tutti i lavoratori e le lavoratrici dell'unità di offerta. Le informazioni ricavate dall'indagine, sia in forma aggregata che distinta tra nuclei e servizi, sono oggetto di analisi da parte dei responsabili di struttura e del direttore. L'obiettivo perseguito consiste nel risolvere le criticità emerse e, laddove si rendesse necessario, apportare i conseguenti miglioramenti organizzativi.

## SERVIZI E TARIFFE

La Rsa, nell'erogazione delle prestazioni in favore dell'utenza, garantisce la piena conformità alle disposizioni di legge nazionali e regionali che disciplinano il settore sociosanitario e, in particolare, quello lombardo. Nella fattispecie, la residenza assicura il rispetto della normativa regionale lombarda in materia di autorizzazione e di accreditamento così come definita dal legislatore regionale.

Nella tariffa ordinaria giornaliera da € 79,00 sono inclusi i seguenti servizi:

- Alloggio in camera doppia con bagno
- Colazione, pranzo, merenda, cena (bevande incluse)
- Terapia farmacologica
- Assistenza alla persona giornaliera
- Assistenza medico infermieristica
- Attività riabilitativa di fisioterapia
- Attività riabilitative di carattere ricreativo
- Redazione della documentazione socio-sanitaria: fascicolo socio-sanitario e Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)
- Servizio amministrativo
- Servizio religioso
- Copertura assicurativa

Sono da definirsi aggiuntivi altri servizi, quali:

|   |   |
|---|---|
| Servizio lavanderia del vestiario personale | € 3,50 giornaliera  |
| Parrucchiera                                | € 8,00 Piega donna<br>€ 9,00 Taglio donna<br>€ 17,00 Taglio donna + piega<br>€ 15,00 Permanente<br>€ 9,00 Taglio uomo<br>€ 15,00 Tinta<br>€ 2,00 Frizione |
| Dentista                                    | Con preventivo secondo il lavoro da effettuare  |
| Trasporti da e per la RSA                   | Secondo tariffa applicata dai trasportatori   |
| Podologo                                    | € 30,00 (prima visita)<br>€ 50,00 (prestazione)   |

La retta giornaliera per Ospiti con patologia di Alzheimer è fissata in € 84,00.

Il supplemento per la camera singola è di € 20,00.

Come da regolamento, all'ingresso, è necessario il versamento fruttifero di una cauzione di € 2.000,00 che è resa i primi giorni del mese successivo a quello di uscita.

Alla fine di ciascun anno solare, l'Ufficio, che si occupa della gestione degli ospiti, rilascia la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie, redatta secondo le indicazioni della vigente normativa fiscale in tema di detrazioni e deducibilità dei costi (par. 6.10.4 della DGR 17 dicembre 2018 nr. 1046).

SEDE LEGALE: Via Prealpi I/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364

P.IVA: 03343390963

SEDE OPERATIVA: Via Prealpi, I/a – Nova Milanese (MB)

## **REGOLAMENTO PER LA RICHIESTA DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA/FASAS**

Nel caso di necessità ad acquisire documentazione attestante il ricovero nella RSA o documentazione sanitaria è necessario farne richiesta scritta – specificandone le finalità d'uso - alla direzione della residenza. Valutato se il richiedente ha titolo per presentare l'istanza (es. se è tutore legale o è rappresentante legale in possesso di specifica delega da parte dell'interessato, autenticata nelle forme di legge a garanzia della vera provenienza della stessa), sarà premura del direttore sanitario fornire:

1) un mero "certificato di degenza e ospitalità in RSA" in 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della richiesta (gratuitamente alla prima redazione, alle successive verrà applicato oneri di € 20,00);  
2) "copia conforme della cartella clinica/FASAS" in non meno di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di richiesta al costo di € 0,30 per ogni singola pagina. Si segnala che la Direzione sanitaria si riserva di validare come documentazione clinica "copia conforme" solo la copia dell'intero fascicolo che, com'è noto, è composto da molte pagine di documentazione clinica con il relativo onere finanziario a carico del richiedente. L'eventuale procedura d'urgenza in 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di specifica richiesta è gravata da una sovrattassa del 20%. Si segnala che in entrambi i casi è richiesto un deposito precauzionale, equivalente al 50% del costo finale, che sarà decurtato al saldo al momento del ritiro della copia richiesta.

## **MODIFICHE ALLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi rappresenta, insieme al Regolamento, parte integrante e sostanziale del Contratto d'inserimento. Essa è messa a disposizione degli Ospiti e degli *stakeholders* (portatori d'interesse) presso l'accettazione (reception).

La Direzione amministrativa darà comunicazione di qualunque modifica e/o variazione alla quale sia stata sottoposto il documento sia mediante affissione di apposita comunicazione sulla "Bacheca dei familiari" sia attraverso la consegna, ad opera dell'ufficio Ospiti, della parte modificata del documento.

## **CONTENZIOSO**

In caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, efficacia, risoluzione del presente contratto e/o relativa ai servizi offerti dall'unità di offerta socio-sanitaria, le Parti hanno la facoltà di promuovere la procedura di mediazione, così come regolamentata dal D. Lgs. 28/210, rivolgendosi ad un organismo di mediazione, di cui all'art. 16 del predetto decreto delegato. Alternativamente, in caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, efficacia, risoluzione del presente contratto e/o relativa ai servizi offerti dalla RSA o nel caso in cui la procedura della mediazione esperita dovesse concludersi con esito negativo, le Parti hanno la facoltà di adire il Giudice competente che, nello specifico ed in via esclusiva, è il foro di Monza, sezione distaccata del Tribunale di Desio.

## **TRATTAMENTO DEI DATI – GDPR 679/2016**

Per quanto concerne la disciplina relativa al trattamento dei dati (identificativi, personali, sensibili e giudiziari), si rimanda espressamente all'informativa di cui agli artt. 13 e 14 del GDPR 679/2016 che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto d'inserimento.

SEDE LEGALE: Via Prealpi I/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364

P.IVA: 03343390963

SEDE OPERATIVA: Via Prealpi, I/a – Nova Milanese (MB)

## TUTELA DEI DIRITTI

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

**Difensore civico regionale** ([www.difensoreregionale.lombardia.it](http://www.difensoreregionale.lombardia.it))

Via Fabio Filzi, 22

20124 Milano (MI)

e-mail: [difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it)

pec: [difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it](mailto:difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it)

**Ufficio Relazioni con il Pubblico di ATS Brianza** ([ww.ats-brianza.it](http://ww.ats-brianza.it))

Viale Elvezia, 2

200900 Monza (MB)

Tel. 039/23.84.992

e-mail: [comunicazione@ats-brianza.it](mailto:comunicazione@ats-brianza.it) oppure [info@ats-brianza.it](mailto:info@ats-brianza.it)

## PARTE SPECIALE – CONTESTO EPIDEMIOLOGICO DA SARS-COV-2/COVID-19

### Premessa

La Residenza "San Francesco" dichiara di attenersi e scrupolosamente applicare le normative, linee guida ed atti di indirizzo emessi dalle Autorità competenti, sia a livello nazionale che locale, al fine di garantire la massima sicurezza di utenti, visitatori e operatori durante l'emergenza da COVID-19 anche a seguito della cessazione dello stato di emergenza<sup>4</sup>.

Considerato che le indicazioni ministeriali e regionali vengono costantemente aggiornate in base all'evoluzione della situazione epidemiologica, delle conoscenze scientifiche disponibili e di eventuali nuovi indirizzi dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, del Ministero della Salute e della Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia, la Residenza "San Francesco" dichiara, e il Richiedente/Beneficiario accetta, che le clausole di cui alla presente sezione verranno automaticamente integrate/modificate, e quindi senza necessità di comunicazione al Richiedente/Beneficiario, da eventuali successive normative, linee guida ed atti di indirizzo emessi dalle Autorità competenti.

Si fa presente che, in un'ottica di gestione del rischio clinico, tutte le misure organizzative e clinico-sanitarie saranno applicate, laddove compatibili, anche alle eventuali infezioni correlate all'assistenza (ICA) causate anche da agenti patogeni diversi da Sars-Cov-2/Covid-19.

### Regolamentazione dei nuovi ingressi di Utenti/Beneficiari

La RSA "San Francesco" ha adottato ed aggiorna le misure necessarie ad una corretta gestione dell'emergenza sanitaria da Sars-Cov-2/Covid-19 (e.g. effettuazione dello screening d'ingresso di un nuovo richiedente/ospite, uso di adeguati DPI, adozione di misure di contenimento del contagio, ecc. ecc.). In particolare la Residenza garantisce un'organizzazione improntata a minimizzare il rischio di contagio, non potendo tuttavia escludere del tutto il rischio di entrare in contatto con l'agente patogeno. Fermo restando che il Richiedente/Beneficiario, sottoscrivendo la documentazione di ingresso, dichiara di accettare e recepire tutta la normativa e le precauzioni Covid-correlate, con espresso riferimento e rinvio alle DDGR ed alle ordinanze che il Ministero della Salute adotterà secondo quanto sancito dall'art. 1 del Decreto Legge 24 marzo 2022 nr. 24, la regolamentazione dei nuovi accessi si conformerà alla disciplina seguente.

La Residenza "San Francesco", all'atto di ingresso del nuovo Ospite, somministrerà un tampone antigenico o molecolare per la rilevazione del Sars-Cov-2/Covid-19. In caso di esito:

- **negativo**, l'utente potrà accedere liberamente al nucleo di destinazione
- **positivo** la Direzione sanitaria potrà decidere di dilazionare l'ingresso che potrà pertanto essere posticipato alla data successiva alla guarigione, la quale dovrà essere certificata dall'esito negativo di tampone antigenico o molecolare secondo la seguente previsione normativa:

<sup>4</sup> Formalmente istituito con Delibera del Consiglio dei Ministri del 30/01/2021 e successivamente prorogato con decreti legge del 29/07/2020, 07/10/2020, 13/01/2021, 21/04/2021, 23/07/2021 e 24/12/2021.

- 
- per i soggetti non vaccinati o i vaccinati che hanno completato il ciclo vaccinale da più di 120 giorni e per i guariti da più di 120 giorni, l'isolamento dura 10 giorni. Il rientro in comunità potrà avvenire a seguito della somministrazione di un test antigenico o molecolare negativo alla fine del periodo. Il test sarà somministrato da un infermiere della residenza. In caso di persistenza della positività, il test antigenico verrà somministrato dopo ulteriori 7 giorni;
  - per i soggetti vaccinati con 3° dose booster o che hanno completato il ciclo vaccinale da meno di 120 giorni e per guariti da meno di 120 giorni, l'isolamento dura 7 (sette) giorni al termine del quale, se non sussistono sintomi da almeno 3 (tre) giorni, un infermiere della residenza somministrerà un test antigenico che consentirà il rientro in comunità. In caso di esito positivo, il test viene nuovamente eseguito a 7 giorni.

La mera trasmissione, con modalità anche elettroniche, al Dipartimento di prevenzione di ATS territorialmente competente del referto, con esito negativo, determina la cessazione del regime dell'isolamento

### **Cauzione**

Alla sottoscrizione del contratto di ingresso, in ragione degli ulteriori adempimenti connessi all'emergenza sanitaria in essere, il Richiedente versa, a titolo di cauzione, la somma di € 2.000,00 (duemila\00).

Tale cauzione:

- verrà trattenuta nel caso in cui il Richiedente\Beneficiario decidesse di rinunciare – per causa diversa dal decesso - all'ingresso in RSA dopo essere stato sottoposto, laddove previsto, alle indagini diagnostiche successive alla positività al Sars-Cov-2/Covid-19 di cui al precedente paragrafo "Regolamento dei nuovi ingressi Utenti/Beneficiari";
- verrà restituita nel caso in cui, per ragioni cliniche e/o diverse disposizioni normative sopravvenute, l'accesso in RSA non fosse possibile, dedotti i costi correlati all'effettuazione delle eventuali prestazioni rese a domicilio successive alla positività da Sars-Cov-2/Covid-19 (vedi le casistiche declinate al paragrafo "Regolamentazione dei nuovi ingressi di Utenti/Beneficiari);
- verrà imputata a titolo di cauzione in relazione all'obbligo contrattuale di cui al capitolo 1 punto 5 (Ammissioni/cauzione), a fronte dell'ingresso nella RSA San Francesco.

### **Condizione risolutiva espressa del contratto**

Le Parti dichiarano che il contratto di inserimento è sottoposto a condizione risolutiva espressa, costituita dall'impossibilità d'ingresso per i motivi di cui al paragrafo "*Regolamentazione dei nuovi ingressi Utenti/Beneficiari*" e/o diverse disposizioni normative sopravvenute, con gestione della cauzione come precedente paragrafo ("Cauzione").

---

### **Disciplina degli accessi da parte di parenti/congiunti/affini/caregiver/legali rappresentanti**

Il Richiedente o Utente/Beneficiario dichiara di conoscere, accettandole, le disposizioni normative in materia di accesso alla struttura e, in particolare, di quelle che sanciscono il diritto della Direzione sanitaria della struttura di adottare ed implementare misure più restrittive in materia di accesso dei visitatori all'interno della comunità e delle sue pertinenze. In particolare l'accesso alla residenza da parte di familiari/parenti/congiunti/caregiver/legali rappresentanti degli utenti è soggetto alle leggi e/o alle ordinanze ministeriali e/o alle delibere regionali alle quali, quindi, si rinvia integralmente ed alle quali la RSA si conforma mediante l'adozione di regolamenti, protocolli e/o procedure specifici a cui il Richiedente o Utente/Beneficiario (e.g. familiare, parente, caregiver, legale rappresentante) accetta di adeguarsi in modo incondizionato. Per quanto concerne, in particolare, lo svolgimento degli incontri, la RSA consegna e/o trasmette ai familiari/parenti/legali rappresentanti il "Regolamento" adottato al quale interamente si rinvia. Si fanno salve, in ogni caso, tutte le misure anti-contagio necessarie a ridurre il rischio di diffusione dell'infezione previste dalle disposizioni di legge nazionale e/o regionale (i.e., utilizzo della mascherina chirurgica o del filtrante facciale; mantenimento del distanziamento fisico; lavaggio frequente delle mani; effettuazione del triage all'ingresso, ecc. ecc.) che, pertanto, rimarranno valide sino al 31/12/2022 salvo proroghe che, quindi, s'intenderanno automaticamente accolte.

Fino al 31/12/2022, salvo proroghe che s'intenderanno automaticamente recepite, si conferma che l'accesso dei visitatori è consentito esclusivamente ai soggetti muniti di certificazione verde Covid-19 rilasciata a seguito:

- della somministrazione della dose di richiamo successiva al ciclo vaccinale primario o a seguito di guarigione successivamente al ciclo vaccinale primario;
- del completamento del ciclo vaccinale primario o dell'avvenuta guarigione unitamente ad una certificazione che attesti l'esito negativo del test antigenico rapido o molecolare, eseguito nelle quarantotto ore precedenti l'accesso. Il test deve essere effettuato presso uno dei centri accreditati (e.g., la farmacia) e non viene effettuato dalla struttura<sup>5</sup>;

### **Modalità di mantenimento delle relazioni e delle comunicazioni anche in caso di soggetti positivi al Sars-Cov-2/Covid-19 o altro agente patogeno**

La Residenza "San Francesco"

- assicura lo svolgimento continuativo degli incontri in presenza attenendosi ad una specifica regolamentazione finalizzata in via esclusiva alla prevenzione del contagio<sup>6</sup>
- garantisce sistemi di comunicazione tra utenti e familiari (es. telefonate, videochiamate)
- fornisce adeguate informazioni sulla condizione clinica dell'Ospite affetto da Sars-Cov-2 o altro agente patogeno.

In via residuale e preventiva, in presenza di eventuali cluster d'infezione, per consentire il mantenimento delle relazioni tra l'Ospite ed il suo contesto familiare/amicale/parentale di riferimento, la RSA organizzerà modalità alternative alle visite in presenza consistenti

---

<sup>5</sup> Circolare DG Welfare Regione Lombardia prot. nr. G1.2022.15538 del 25 marzo 2022

<sup>6</sup> Ibidem.

nell'organizzazione di incontri dietro alle porte finestre. La misura ha come scopo di evitare il diffondersi nel contesto comunitario dell'infezione dell'agente patogeno. Dell'eventuale decisione verrà data adeguata comunicazione ai familiari/parenti/legali rappresentanti.

Sarà in ogni caso consentito ai familiari/parenti/legali rappresentanti di un ospite positivo al Sars-Cov-2/Covid-19 o altro agente patogeno l'accesso in camera di degenza. In questo caso la visita potrà essere effettuata utilizzando i dispositivi di protezione individuale forniti per il caso di specie dalla struttura e sotto la sorveglianza da parte degli operatori del nucleo.

### **Disciplina dei rientri in famiglia e delle uscite temporanee**

I rientri temporanei in famiglia e le uscite temporanee dalla struttura per ragioni non cliniche (i.e. uscite diverse da quelle necessarie a sottoporre l'ospite ad esami diagnostici e/o visite specialistiche) sono sempre possibili purché l'ospite sia munito di certificazione Verde Covid-19.

Nel formulare l'istanza di uscita dell'ospite dalla RSA, il familiare/parente/congiunto/caregiver/legale rappresentante è invitato a tenere debitamente conto delle condizioni di salute dell'ospite riferite dal medico che lo ha in carico (con particolare riguardo alla fragilità clinica, allo stato immunitario) nonché dell'evoluzione dello scenario epidemiologico all'esterno della struttura.

In ogni caso, il parente/familiare/legale rappresentante che prende in carico l'ospite per l'uscita si assume la responsabilità dell'adozione di tutte le misure di prevenzione dal rischio di contagio che accetta di applicare sottoscrivendo in modo incondizionato la Carta dei Servizi ed il contratto d'ingresso.

### **Restrizioni all'accesso in struttura e/o alle uscite temporanee per rientri in famiglia o dopo uscite temporanee**

Al rientro dall'uscita temporanea l'Ospite non sarà sottoposto ad alcuna misura di quarantena ma alla somministrazione del tampone antigenico o molecolare laddove, all'ingresso, sia riscontrata la sintomatologia potenzialmente riconducibile al Sars-Cov-2/Covid-19<sup>7</sup>.

### **Clausola di riserva**

La Direzione sanitaria può comunque adottare misure precauzionali più restrittive in relazione allo specifico contesto epidemiologico, garantendo tuttavia con cadenza giornaliera la visita da parte dei familiari per un tempo non inferiore a quarantacinque minuti, anche in caso di presenza di ospiti positivi al Sars-Cov-2/Covid-19<sup>8</sup>, tenuto in ogni caso conto del "Regolamento per le visite" in uso all'interno della struttura.

### **Informativa al Richiedente**

La Residenza "San Francesco" si assume l'impegno di garantire l'accesso fisico dei parenti/familiari/legali rappresentanti nella struttura, in generale, dei visitatori per impedire

<sup>7</sup> DGR Regione Lombardia X/6082/2022 del 10/03/2022 – allegato B) Rete territoriale

<sup>8</sup> Ibidem

l'isolamento affettivo/relazionale dell'Ospite. A sua volta, in un'ottica di leale e fattiva collaborazione, il soggetto che richiede la presa in carico di un soggetto che versa in stato di bisogno (Ospite) s'impegna a collaborare con la struttura al fine di assicurare il rispetto delle normative, delle linee guida e degli atti di indirizzo emessi dalle Autorità competenti e si dichiara edotto che comportamenti difformi potrebbero essere causa di nocumento per gli ospiti e per il personale della struttura.

### **Integrazioni privacy**

Il Richiedente accetta le variazioni alle norme che regolamentano la privacy e, in particolare, che la struttura allo scopo di assicurare la più efficace gestione dei flussi e dell'interscambio dei dati personali, può effettuare trattamenti dei dati personali anche relativi agli artt. 9 e 10 del Regolamento europeo (UE) 2016/679 che risultino necessari\*

\*circolare regione DG Welfare Regione Lombardia "Disposizioni sul trattamento dei dati personali nel contesto emergenziale" prot. nr. 0041545/20 del 17/03/2020

Carta servizi aggiornata al 1/1/2008

Rev. 01/07/2008

Rev. 01/01/2009

Rev. 01/01/2010

Rev. 28/07/2010

Rev. 20/09/2010

Rev. 01/01/2011

Rev. 01/01/2012

Rev. 01/01/2013

Rev. 01/01/2014

Rev. 01/01/2015

Rev. 01/04/2015

Rev. 01/01/2016

Rev. 01/01/2017

Rev. 18/05/2017

Rev. 15/06/2017

Rev. 02/10/2017

Rev. 01/01/2018

Rev. 09/04/2018

Rev. 01/01/2019

Rev. 02/05/2019

Rev. 01/01/2020

Rev. 15/06/2020

Rev. 01/01/2021

Rev. 01/05/2021

Rev. 17/05/2021

Rev. 06/08/2021

Rev. 30/12/2021

Rev. 04/04/2022

**LAMENTELE - APPREZZAMENTI**

Gent.ma/o Signora/e,

condividiamo che il miglioramento dei "servizi" debba avvenire tenendo anche conto del parere degli utenti.

Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere Sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc...

La Direzione prenderà in carico la segnalazione immediatamente attivando tutte le risorse necessarie ad una rapida gestione della criticità rilevata e comunque entro e non oltre cinque giorni lavorativi.

Per facilitarLa abbiamo predisposto il presente modulo che potrà essere inserito nell'apposita cassetta "Lamentele/apprezzamenti" ubicata tra le porte d'ingresso della struttura. La segnalazione, che può essere trasmessa anche via e-mail all'indirizzo [ospiti.nova@rsa-sanfrancesco.it](mailto:ospiti.nova@rsa-sanfrancesco.it) o a [info@rsa-sanfrancesco.it](mailto:info@rsa-sanfrancesco.it), sarà presa in carico per una sua analisi e, successivamente, oggetto di un riscontro anche attraverso un incontro ad hoc.

*N.B. Saranno presi in considerazione soltanto i moduli se completi dei dati personali. I dati saranno trattati nel rispetto di cui agli artt. 13 e 14 del GDPR 679/2016. Grazie.*

Spett.le  
R.S.A. "San Francesco"  
Ufficio Direzione

Il/la sottoscritto/a.....

Residente a.....via.....n.....

tel.....fax.....e-mail.....

parente dell'Ospite.....

piano.....camera.....

Livello di parentela dell'ospite:

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> coniuge          | <input type="checkbox"/> cognato/a    |
| <input type="checkbox"/> figlio/a         | <input type="checkbox"/> genero/nuora |
| <input type="checkbox"/> fratello/sorella | <input type="checkbox"/> nipote       |

Fa presente a codesta Direzione quanto segue:

- lamentela     apprezzamento

.....  
.....  
.....

Nova M.se, li.....

(firma dell'interessato)

SEDE LEGALE: Via Prealpi I/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364

P.IVA: 03343390963

SEDE OPERATIVA: Via Prealpi, I/a – Nova Milanese (MB)

---

## CARTA DEI DIRITTI

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie, di esperienze 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 di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno delle attività quotidiane, 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. In particolare:

- 1) **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'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- 2) **il principio "di solidarietà"** 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 a garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- 3) **il principio "del diritto alla salute"**, enunciate nell'art. 32 della Costituzione laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

### La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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 del 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 allo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

| La persona ha il diritto  | La società e le istituzioni hanno il dovere  |
|---|--|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà  | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone il bisogno e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in finzione esclusivamente della sua età anagrafica.   |
| Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti   | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziani, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con al cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.   |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza | Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.   |
| Di conservare la libertà di scegliere dove vivere   | Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.   |
| Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa   | Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| Di vivere con chi desidera  | Di favorire per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità, di integrazione  |
| Di avere una vita di relazione  | Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.   |
| Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività   | Di fornire ad ogni persona in età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di   |

SEDE LEGALE: Via Prealpi I/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364

P.IVA: 03343390963

SEDE OPERATIVA: Via Prealpi, I/a – Nova Milanese (MB)

|   |   |
|---|---|
|   | carattere affettivo.  |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.  | Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.   |
| Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantiscano il pieno rispetto della dignità umana. |

### La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno anche sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio della vita nelle 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 la locazione 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 Relazioni con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di abilitazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.