



CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento del 15/3/2016

Associazione casa di riposo per persone anziane - o.n.l.u.s.

Via del Laghetto, 9
22074 Lomazzo (Co)

Tel. 02 96370129
Fax 02 96779235

e-mail: info@casadiriposolomazzo.it
www.casadiriposolomazzo.it

C.F./P. IVA 00652220138

L'Associazione

L'Associazione Casa di Riposo per Persone Anziane è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale che persegue esclusivamente finalità di solidarietà.

Scopo dell'associazione è la gestione di attività nel settore dell'assistenza socio sanitaria a favore delle persone anziane con l'offerta di ricoveri residenziali o diurni per persone di età superiore ai 65 anni con diversi livelli di autosufficienza.

L'Associazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da sette membri eletti dall'Assemblea di tutti i Soci. Sono Soci dell'Associazione i comuni di: Bregnano, Cadorago, Casnate, Cermenate, Cirimido, Fenegrò, Fino Mornasco, Lomazzo, Lurago Marinone, Rovellasca, Rovello Porro, Turate e Vertemate con Minoprio, alcune aziende, associazioni e persone private.

L'Associazione gestisce in via del Laghetto 9 a Lomazzo:

- una Residenza Sanitaria Assistenziale denominata Casa Albergo;
- un Centro Diurno Integrato.

I suddetti servizi sono raggiungibili:

- In AUTO: Autostrada A9 Lainate-Chiasso- uscita Lomazzo Nord- distanza 500 mt;
- In TRENO: Ferrovie Nord Milano – Stazione di Lomazzo sulla Linea Milano-Como
distanza 1.1 km;
- In AUTOBUS: linea FNMA – fermata Lomazzo, via Ceresio – distanza 20 mt

La struttura non dispone di un servizio di trasporto per gli ospiti.

La struttura

E' possibile effettuare visite guidate della Casa Albergo ed ottenere informazioni dettagliate su servizi e tariffe negli orari di apertura della Segreteria, ovvero:

- dal Lunedì al Sabato, dalle 9.00 alle 12.30, e nel pomeriggio di Martedì dalle 14.00 alle 16.30.

L'Associazione Casa di Riposo per Persone Anziane si trova a Lomazzo in Via Del Laghetto, 9, e può essere contattata ai seguenti recapiti: Tel: 02/96370129 Fax: 02/96779235

E-mail: info@casadiriposolomazzo.it - casadiriposolomazzo@pec.wmail.it

Sito Internet: www.casadiriposolomazzo.it

Orari di Ricevimento

La Segreteria è aperta dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 ed il martedì anche dalle 14.00 alle 16.30.

La Direzione riceve **su appuntamento**.

I medici della struttura ricevono **su appuntamento** nei giorni:

Dr.ssa Azzini Lorena (responsabile sanitario): tutte le mattine dal lunedì al venerdì

Dr.ssa Corengia Margherita: mercoledì pomeriggio

Dr.ssa Isella Anna: lunedì mattina

Dr.ssa Raimondi Eleonora Ester: venerdì pomeriggio

Il servizio di Animazione è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00.

La psicologa Dr.ssa Ravera Francesca riceve su appuntamento il martedì dalle 8:30 alle 17:00.

Lista d'attesa

Per l'iscrizione nella lista d'attesa della Residenza Sanitaria Assistenziale o del Centro Diurno Integrato occorre compilare e consegnare in Segreteria l'apposita domanda di ammissione (scaricabile anche dal sito www.casadiriposolomazzo.it).

La lista d'attesa è suddivisa per comune di residenza e stilata secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

L'ammissione di persone non residenti nei comuni associati è possibile solo in seguito ad esaurimento della lista d'attesa delle persone residenti nei comuni associati.

Residenza Sanitaria Assistenziale

"Casa Albergo per Persone Anziane" - Via del Laghetto 9 - Lomazzo -

La residenza sanitaria assistenziale "Casa Albergo per Persone Anziane" di Lomazzo è autorizzata dall'ASL di Como per 160 posti letto di cui 150 contrattualizzati.

Ad essa sono ammessi tutti gli anziani, autosufficienti e non, di età superiore ai 65 anni con priorità di inserimento per i residenti in uno dei tredici Comuni associati.

La residenza sanitaria assistenziale rappresenta la collocazione residenziale dell'anziano, anche non autosufficiente, che non può più essere assistito a domicilio e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale, in un istituto di riabilitazione sanitaria o in nuclei specializzati.

La RSA offre:

- n. 150 posti letto accreditati e contrattualizzati con l'ASL di Como;
- n. 9 posti letto accreditati e non contrattualizzati con l'ASL di Como (solventi).

Retta e servizi:

La retta giornaliera è di:

	tariffa per i primi 90 giorni di ricovero	tariffa ordinaria
CAMERA TRIPLA RESIDENTI	€ 69,00	€ 59,50
CAMERA DOPPIA RESIDENTI	€ 69,00	€ 62,00
CAMERA SINGOLA RESIDENTI		€ 69,00
CAMERA DOPPIA RESIDENTI terzo piano		€ 69,00
CAMERA TRIPLA NON RESIDENTI	€ 77,00	€ 69,50
CAMERA DOPPIA NON RESIDENTI	€ 77,00	€ 71,00
CAMERA SINGOLA NON RESIDENTI		€ 77,00
CAMERA DOPPIA NON RESIDENTI terzo piano		€ 77,00

In caso di assenze temporanee la retta di degenza dovrà essere integralmente pagata dietro l'obbligo da parte dell'Associazione alla conservazione del posto letto. In caso di ricovero ospedaliero superiore a 15 giorni consecutivi, verrà riconosciuto un rimborso di € 15,00 giornaliere dal 16° giorno.

La retta mensile dovrà essere saldata entro il giorno 10 del mese di competenza.

E' a discrezione dell'ospite la scelta di trasferire la propria residenza presso la RSA (la Segreteria procederà al disbrigo delle pratiche amministrative necessarie) per esigenze personali. Il cambiamento di residenza non modifica la retta applicata.

All'ammissione verrà richiesto il versamento della somma di € 1.800,00 (€ 2.300,00 per residenti in comuni non associati) a titolo di "deposito cauzionale infruttifero". Detta somma verrà acquisita a titolo definitivo dall'Associazione qualora l'ospite, durante la sua degenza, dovesse causare danni di qualsivoglia tipo alla struttura (intendendosi anche i beni in essa contenuti), o alle persone (interne od esterne) oppure, al termine della degenza, a copertura del mancato pagamento dei servizi usufruiti. Il deposito verrà restituito, su richiesta, all'atto della cessazione del contratto

tramite bonifico bancario. Sull'importo del “deposito cauzionale infruttifero” non matureranno somme per interessi di qualsiasi natura.

Sono compresi nella quota:

- *Servizio di assistenza medica ed infermieristica:*

La Casa Albergo assicura l'assistenza sanitaria di base attraverso personale medico proprio, presente tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 18.00 e reperibile dalle 18.00 alle 8.30. E' parte integrante ed attiva della struttura un'équipe di medici con il compito di prevenire le comuni patologie, curare ed assistere l'ospite. Sono comprese inoltre le eventuali forniture di farmaci, presidi ed ausili.

La Casa Albergo assicura l'assistenza infermieristica 24 ore su 24 tramite personale proprio.

- *Servizio socio-assistenziale:*

La Casa Albergo assicura il servizio socio-assistenziale con personale proprio 24 ore su 24.

- *Servizio riabilitativo e fisioterapico:*

La Casa Albergo assicura il servizio con personale proprio mettendo a disposizione un professionista per ciascun reparto che effettua trattamenti individuali in camera o in palestra, secondo prescrizione medica ed attività di gruppo.

- *Servizio di animazione e psicologico:*

Il servizio di animazione è appaltato ad una cooperativa sociale, coordinato da un dipendente della Casa Albergo e supportato da un gruppo di volontari.

Il servizio di psicologia è appaltato ad una cooperativa sociale. Lo psicologo propone un incontro conoscitivo con l'ospite ed i suoi familiari all'ingresso della struttura e riceve successivamente su appuntamento.

- *Assistenza alberghiera – ristorazione:*

La ristorazione è appaltata ad una società che prepara i pasti presso la cucina della Casa Albergo di Lomazzo. Il pasto è prenotato giornalmente scegliendo tra le proposte del menù stagionale, con possibilità di diete personalizzate per esigenze sanitarie in collaborazione con la dietista.

- *Lavanderia – stireria:*

Questo servizio è appaltato ad una società esterna ed effettuato all'interno della struttura.

- *Servizio Sociale:*

Presso la Segreteria è possibile avere informazioni sui servizi territoriali a disposizione delle famiglie ed avere un supporto per il disbrigo di pratiche amministrative.

Servizi non compresi nella retta, ma fruibili a pagamento:

- *Servizio parrucchiere e podologia:*

Su richiesta degli ospiti (o dei relativi parenti), è possibile prenotare all'Infermiere di Reparto il servizio di parrucchiere (settimanale) e podologo (periodico) erogati da personale qualificato esterno alla Casa Albergo con specifici trattamenti a pagamento per i quali sarà emessa regolare fattura.

- *Servizio di lavanderia a secco*

Su richiesta degli ospiti (o dei relativi parenti), è possibile usufruire di un servizio di lavanderia a secco, convenzionata con la struttura.

- *Trasporto con auto medica o ambulanza.*

Su richiesta degli ospiti (o dei relativi parenti), è possibile usufruire del servizio di trasporto con auto medica o ambulanza erogata da una società convenzionata. Durante eventuali trasporti, non è previsto alcun accompagnatore della struttura.

Le tariffe dei servizi a pagamento non compresi nella retta sono consultabili presso la segreteria.

Ammissione ed accoglienza

La proposta di ammissione avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda di ammissione per singolo comune associato, tramite contatto telefonico.

In caso di rinuncia il nominativo verrà cancellato dalla lista d'attesa; in caso di accettazione si concorderà un appuntamento per la verifica della corrispondenza tra le condizioni di bisogno dell'utente e la tipologia di assistenza offerta dalla struttura. Contestualmente verranno fornite tutte le informazioni per la sottoscrizione del contratto e si concorderanno il giorno e l'orario dell'ingresso.

Il giorno d'ingresso l'ospite viene accompagnato in camera e presentato al personale del reparto.

Un'equipe formata da un medico della struttura, un infermiere, un fisioterapista ed un ASA del reparto raccoglie le informazioni necessarie dai parenti ed effettua la visita di ingresso. L'infermiere, che sarà la persona di riferimento per il parente, concorda le modalità di utilizzo dei vari servizi interni offerti e si informa sulle abitudini dell'ospite.

Al termine della visita medica un parente conclude in ufficio la pratica amministrativa consegnando la documentazione necessaria. La segreteria provvederà a comunicare al comune di residenza e all'ASL l'ingresso dell'ospite. L'ospite ammesso su posto letto accreditato verrà preso in carico dal medico della struttura, l'ospite ammesso in regime di solvenza rimarrà in carico al proprio Medico di Medicina Generale.

Il Soggiorno

La Direzione Sanitaria stabilisce la collocazione dell'ospite nel posto letto secondo criteri di ottimale funzionalità e sicurezza e secondo disponibilità. E' facoltà dell'ospite o del parente segnalare eventuali preferenze di trasferimento ad altra tipologia di camera che verrà accolta non appena disponibile.

Gli ausiliari socio assistenziali sono gli operatori a contatto più diretto con l'ospite che lo aiutano e lo sostengono nello svolgimento delle funzioni della vita quotidiana (igiene, alimentazione, vestizione, movimento, socializzazione), stimolando il mantenimento delle sue capacità psicofisiche; effettuano il governo della camera, il riordino del letto, degli armadi, della biancheria e degli effetti personali.

L'infermiere di reparto coordina gli ausiliari ed è la persona di riferimento per i parenti.

Il servizio di Ristorazione è appaltato ad una azienda esterna che provvede alla preparazione dei pasti presso la cucina della Casa Albergo di Lomazzo ed alla porzionatura dei piatti nelle sale ristoranti. Il personale socio-assistenziale dipendente dall'Associazione provvede all'assistenza diretta all'ospite.

Presenza ed identificazione degli operatori

Nella struttura operano:

- medici, identificabili da un camice bianco;
- infermieri professionali con funzione di responsabile di reparto, identificabili da una divisa bianca con profilo verde;
- personale ASA, identificabile da una casacca a righe bianche e azzurre e pantaloni bianchi;
- fisioterapisti (uno per ogni reparto di degenza) identificabili da una divisa bianca;

- animatori, identificabili da apposito tesserino di riconoscimento;
- addetti alle pulizie (dipendenti da una azienda esterna) identificabili da cartellino nominale;
- addetti al servizio ristorazione e lavanderia (dipendenti da una azienda esterna) identificabili da cartellino nominale.

Tutti i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti all'osservanza del codice etico della struttura ai sensi del D.Lgs 231/01, consultabile anche sul sito Internet www.casadiriposolomazzo.it e delle procedure contenute nel Modello Organizzativo.

Giornata tipo

dalle ore 7.00 alle 9.45

L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e l'assistenza infermieristica di base (terapia, medicazioni). L'ospite viene accompagnato nella sala ristorante per la colazione.

Viene effettuato il trattamento fisioterapico a letto (se prescritto).

Il bagno assistito programmato viene effettuato, secondo programma settimanale, prima o dopo colazione.

dalle 9.45 alle 11.30

L'ospite viene accompagnato alle diverse attività di animazione o riabilitative (fisioterapia individuale o di gruppo e vengono somministrate bevande come da piano di idratazione.

Se programmati vengono effettuati i servizi di parrucchiere o podologo.

dalle 12.00 alle 13.00

L'ospite viene preparato ed accompagnato al pranzo.

Il pranzo viene somministrato nella sala ristorante centrale o di reparto con assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma o di deglutizione; somministrazione della terapia; monitoraggio della qualità e quantità dei pasti.

dalle ore 13.00 alle 15.00

Riposo pomeridiano su richiesta dell'ospite o su indicazione medica; accompagnamento alle attività di animazione o di fisioterapia.

dalle 15.00 alle 17.30

Attività di animazione, somministrazione della merenda e delle bevande come da piano di idratazione.

dalle 17.30 alle 18.00

Preparazione dell'ospite ed accompagnamento in sala ristorante per la cena.

dalle 18.00 alle 19.30

La cena viene somministrata nella sala ristorante centrale o di reparto con assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma o di deglutizione; somministrazione della terapia; monitoraggio della qualità e quantità dei pasti.

dalle 19.30 alle 21.00

L'ospite viene accompagnato in camera; viene effettuata l'igiene personale e la preparazione per il riposo notturno; somministrazione della terapia.

dalle 21.00 alle 7.00

Riposo notturno; controllo e cambio dei presidi per l'incontinenza (se necessario o secondo programma individuale); mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamento. Prelievi ematici.

La giornata degli ospiti è integrata dalle attività promosse dal servizio di animazione finalizzate alla stimolazione ed al mantenimento delle capacità cognitive, relazionali, creative e motorie attraverso ad esempio la lettura dei giornali, di libri, giochi, laboratori di giardinaggio e cucina, feste.

Presso la segreteria ed il servizio di animazione è disponibile il calendario mensile degli eventi che integra il programma settimanale delle attività.

Ristorazione:

Il menù, elaborato dalla Direzione Sanitaria della struttura in collaborazione con una dietista, è articolato in quattro settimane ed è differenziato a seconda della stagione.

Esempi di menù

Casa Albergo Lomazzo - Menù Inverno 2013-2014 Prima settimana		Casa Albergo Lomazzo - Menù Primaverile 2013 Seconda settimana	
LUNEDI	CENA	LUNEDI	CENA
Pranzo		Pranzo	
Risotto alla monzese	Minestrone* con ditalini	Pasta all'americana	Pancotto con uovo
Arrotolato di tacchino	Mortadella e brie	Fesetta di maiale al latte	Tortino alle verdure*
Zucchine trifolate	Finocchi al gratin	Pomodori al gratin /v. cotta*	Fagiolini*
Frutta fresca	Prugne cotte	Frutta fresca	Mele al caramello
Caffè	Tisana	Caffè	Tisana
MARTEDI		MARTEDI	
Fusilli al Pomodoro	Minestra di riso e prezzemolo	Fusilli al pesto*	Minestra di pasta e fagioli
Uova sode	Polpettone di vitellone	Polpettone	Brie/Emmenthal
Patate Lesse	Cavolini *di Bruxelles	Porri saltati	Zucchine trifolate
Frutta fresca	Mele al caramello	Frutta fresca	Pere al forno
Caffè	Tisana	Caffè	Tisana
MERCOLEDI		MERCOLEDI	
Trenette al pesto	Passato di verdura*	Risotto alla paesana	Passato di verdura con crostini
Pollo arrosto	Crocchette di Nasello	Pollo alla diavola	P. cotto salame cotto
Fagiolini* in umido	Cavolfiori	Piselli* alla francese	Carote prezzemolate
Macedonia di frutta fresca	Pere al forno	Macedonia di frutta fresca	Prugne cotte
Caffè	Tisana	Caffè	Tisana
GIOVEDI		GIOVEDI	
Penne pomodoro e pancetta	Zuppa d'orzo	Tagliatelle pomod.fresco e basilico	Zuppa casereccia di verd fresche
Cotoletta di tacchino	Taleggio e salame cotto	Cotoletta di vitello	Torta salata ai carciofi
Catalogna	Spinaci al burro*	Coste all'olio	Insalata mista
Frutta fresca/Dolce	Mele al caramello	Frutta fresca / dolce	Mele al caramello
Caffè	Tisana	Caffè	Tisana
VENERDI		VENERDI	
Spaghetti ai frutti di mare	Stracciatella	Gnocchi ai formaggi	Zuppa di legumi
Merluzzo* alla Livornese	P.cotto-crescenza	Filetè di merluzzo*	Prosciutto cotto e mozzarella
Carote al burro	Coste all'olio saltate	Zucchine all'olio	Cipolle* stufate
Frutta fresca	Prugne cotte	Frutta fresca	Pere al forno
Caffè	Tisana	Caffè	Tisana
SABATO		SABATO	
Risotto allo zafferano	Zuppa di verdura* con crostini	Maccheroni ricotta e pomodoro	Crema di porri e patate con crostini
Polpette al pomodoro	Tortino prosciutto e formaggio*	Scaloppine al limone	Carne in gelatina
Purea di patate	Macedonia di verdura*	Spinaci filanti*	Insalata e pomodori
Frutta fresca	Pere al forno	Macedonia di frutta fresca	Prugne cotte
Caffè	Tisana	Caffè	Tisana
DOMENICA		DOMENICA	
Crespelle di magro	Pastina all'uovo in brodo di carne	Crespelle *ai funghi	Pasta all'uovo in brodo di carne
Scaloppina di tacchino al marsala	Bresaola	Arrosti misti	Insalata di pollo tiepida
Patate fresche al forno*	Erbette* olio e limone	Broccoli*	Carote all'olio
Tiramisù	Mele al caramello	Tiramisù	Mele cotte
Caffè	Tisana	Caffè	Tisana

Orario delle visite

Le visite agli ospiti da parte di familiari e parenti sono libere dalle ore 8.30 alle ore 20.30 con divieto di ingresso nelle sale ristoranti negli orari di preparazione delle tavole e di somministrazione dei pasti.

E' possibile per gli ospiti pranzare o cenare con i propri parenti presso la struttura prenotando il pasto almeno il giorno prima in Segreteria o 15 giorni prima per le Festività (Natale, Capodanno, Pasqua...). Il costo è di € 15,00 per i giorni feriali ed € 20,00 per i giorni con menù speciale delle Feste.

Richiesta informazioni sanitarie

Le persone delegate dall'ospite (o suo rappresentante) nel contratto di ingresso potranno conoscere informazioni sullo stato di salute e consultare la documentazione socio-sanitaria richiedendola al Responsabile Sanitario. Eventuali copie della suddetta documentazione dovranno essere richieste per iscritto in segreteria dietro pagamento dei costi di segreteria.

Certificazione Fiscale

Annualmente l'Amministrazione della struttura rilascerà a tutti gli ospiti ricoverati la certificazione delle spese sanitarie sostenute ai fini fiscali, in tempo utile per le dichiarazioni fiscali.

Customer satisfaction

Annualmente a tutti gli ospiti o al loro parente di riferimento viene somministrato un questionario per la valutazione della qualità dei servizi offerti dall'Associazione, i cui risultati sono pubblicati sulla bacheca della struttura, trasmessi per e-mail ai familiari e condivisi con il personale dipendente della struttura.

Annualmente vengono somministrati questionari per la rilevazione della soddisfazione del personale dipendente, analizzati e restituiti negli incontri periodici con la Direzione e trasmessi per e-mail al personale dipendente.

Dimissioni

Le eventuali dimissioni volontarie da parte degli ospiti o loro familiari, dovranno essere comunicate all'ufficio accettazione con giorni 15 di anticipo. In difetto, l'ospite sarà tenuto al pagamento di giorni 15 di degenza dal giorno delle effettive dimissioni.

La Direzione Sanitaria della struttura può decidere eventuali dimissioni dell'ospite, qualora le sue condizioni non siano compatibili con il tipo di assistenza offerta dalla struttura.

Ricovero temporaneo e ricovero in regime solvente

La RSA offre anche ricoveri temporanei per sollievo alle famiglie o necessità assistenziali/riabilitative intense successive a ricoveri ospedalieri, e ricoveri in regime solvente, con le seguenti rette giornaliere:

RICOVERO TEMPORANEO RESIDENTI	€ 69,00
RICOVERO TEMPORANEO RESIDENTI terzo piano	€ 82,00
RICOVERO TEMPORANEO NON RESIDENTI	€ 77,00
RICOVERO TEMPORANEO NON RESIDENTI terzo piano	€ 92,00

I servizi compresi e le modalità di accoglienza e soggiorno sono le stesse dei ricoveri ordinari con l'eccezione della presa in carico da parte del medico della struttura: l'ospite rimarrà in carico al Medico di Base e sarà tenuto all'acquisto di medicinali, ausili e presidi.

Centro Diurno Integrato **- Via del Laghetto 9 - Lomazzo -**

Il Centro Diurno Integrato funzionante presso la Residenza Sanitaria Assistenziale “Casa Albergo per Persone Anziane” via del Laghetto n. 9 a Lomazzo si qualifica come servizio in grado di fornire un reale supporto familiare a situazioni precarie ed in alternativa al ricovero a tempo pieno e all’assistenza domiciliare integrata.

Il Centro Diurno Integrato può ospitare persone a vario livello di dipendenza, da autosufficienti con problematiche di ordine prevalentemente sociale e psicologico, a persone non autosufficienti il cui nucleo familiare necessita di aiuto giornaliero per l’assistenza.

Il centro dispone di n. 10 posti accreditati e contrattualizzati con l’ASL di Como ed è aperto tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 per 365 giorni l’anno.

Le domande di ammissione devono essere presentate alla segreteria dell’Associazione.

In sede di sottoscrizione del contratto si concorderanno i giorni settimanali e la tipologia di frequenza.

La retta giornaliera è:

PART-TIME RESIDENTI	(colazione e pranzo)	€ 31,00
FULL-TIME RESIDENTI	(colazione, pranzo e cena)	€ 36,00
PART-TIME NON RESIDENTI	(colazione e pranzo)	€ 34,00
FULL-TIME NON RESIDENTI	(colazione, pranzo e cena)	€ 39,00

Entro il giorno 10 di ogni mese dovrà essere corrisposta la retta mensile anticipata per un importo base giornaliero di € 20,00 per i giorni di frequenza concordati nel contratto sottoscritto. La differenza sarà poi fatturata per le sole giornate di effettiva frequenza.

Sono compresi nella quota:

- ***Servizio di assistenza medica ed infermieristica:***

La Casa Albergo assicura L’assistenza infermieristica tramite personale proprio. Gli ospiti del Centro Diurno mantengono il proprio Medico di Medicina Generale e sono tenuti all’acquisto di medicinali, ausili e presidi.

- ***Servizio socio-assistenziale:***

La Casa Albergo assicura il servizio socio-assistenziale con personale proprio.

- ***Servizio riabilitativo e fisioterapico:***

La Casa Albergo assicura il servizio con personale proprio mettendo a disposizione un professionista che effettua trattamenti individuali secondo prescrizione medica ed attività di gruppo.

- ***Servizio di animazione e psicologico:***

Il servizio di animazione è appaltato ad una cooperativa sociale, coordinato da un

dipendente della Casa Albergo e supportato da un gruppo di volontari.

Il servizio di psicologia è appaltato ad una cooperativa sociale. Lo psicologo propone un incontro conoscitivo con l'ospite e i suoi familiari all'ingresso della struttura e riceve successivamente su appuntamento.

- *Assistenza Alberghiera - ristorazione:*

La ristorazione è appaltata ad una società che prepara i pasti presso la cucina della Casa Albergo di Lomazzo. Il pasto è prenotato giornalmente scegliendo tra le proposte del menù stagionale, con possibilità di diete personalizzate per esigenze sanitarie in collaborazione con la dietista.

- *Lavanderia- stireria:*

Questo servizio è appaltato ad una società esterna ed effettuato all'interno della struttura.

- *Servizio Sociale:*

Presso la segreteria è possibile avere informazioni sui servizi territoriali a disposizione delle famiglie ed avere un supporto di consulenza per i disbrighi di pratiche amministrative.

Servizi non compresi nella retta, ma usufruibili a pagamento:

- *Servizio parrucchiere e podologia:*

Su richiesta degli ospiti (o dei relativi parenti), è possibile prenotare all'infermiere del reparto i servizi di parrucchiere (settimanale) e podologo (periodico) erogati da personale qualificato esterno alla Casa Albergo con specifici trattamenti a pagamento per i quali sarà emessa regolare fattura.

- *Servizio di lavanderia a secco:*

Su richiesta degli ospiti (o dei relativi parenti), è possibile usufruire di un servizio di lavanderia a secco, convenzionata dalla struttura.

- *Trasporto:*

Non è previsto alcun servizio di trasporto da parte di personale della struttura.

- *Ricoveri notturni:*

Vi è la possibilità di ricoveri notturni temporanei per i frequentanti del CDI in base alla momentanea disponibilità di posti letto.

La richiesta va inoltrata in segreteria su apposita modulistica e la tariffa applicata è determinata dalla differenza tra la tariffa del CDI e la tariffa RSA del posto letto occupato.

Le tariffe dei servizi a pagamento non compresi nella retta sono consultabili presso la segreteria.

Ammissione ed accoglienza

La proposta di ammissione avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda di ammissione per singolo comune associato, tramite contatto telefonico.

In caso di rinuncia il nominativo verrà cancellato dalla lista d'attesa; in caso di accettazione si concorderà un appuntamento per la verifica della corrispondenza tra le condizioni di bisogno dell'utente e la tipologia di assistenza offerta dalla struttura. Contestualmente verranno fornite tutte le informazioni per la sottoscrizione del contratto e si concorderanno i giorni e gli orari di frequenza del servizio. Ogni ospite del Centro Diurno Integrato sarà assegnato ad uno dei reparti di degenza della RSA per la fruizione dei diversi servizi offerti.

L’Ospitalità

Gli ausiliari socio assistenziali sono gli operatori a contatto più diretto con l’ospite che lo aiutano e lo sostengono nello svolgimento delle funzioni della vita quotidiana (igiene, alimentazione, vestizione, movimento, socializzazione), stimolando il mantenimento delle sue capacità psicofisiche; effettuano il governo degli effetti personali dell’ospite.

Ogni ospite del Centro Diurno Integrato è affidato ad un reparto della RSA per la fruizione dei diversi servizi. L’infermiere di reparto coordina gli ausiliari ed è la persona di riferimento per i parenti.

Il servizio di Ristorazione è appaltato ad una azienda esterna che provvede alla preparazione dei pasti presso la cucina della casa Albergo di Lomazzo ed alla porzionatura dei piatti nelle sale ristoranti. Il personale socio assistenziale dipendente dall’Associazione provvede all’assistenza diretta dell’ospite.

Presenza ed identificazione degli operatori

Nella struttura operano:

- medici, identificabili da un camice bianco;
- infermieri professionali con funzione di responsabile di reparto, identificabili da una divisa bianca con profilo verde;
- personale ASA, identificabile da una casacca a righe bianche e azzurre e pantaloni bianchi;
- fisioterapisti (uno per ogni reparto di degenza) identificabili da una divisa bianca;
- animatori, identificabili da apposito tesserino di riconoscimento;
- addetti alle pulizie (dipendenti da una azienda esterna) identificabili da cartellino nominale;
- addetti al servizio ristorazione e lavanderia (dipendenti da una azienda esterna) identificabili da cartellino nominale.

Tutti i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti all’osservanza del codice etico della struttura ai sensi del D.Lgs 231/01, consultabile anche sul sito Internet www.casadiriposolomazzo.it e delle procedure contenute nel Modello Organizzativo.

Giornata tipo

dalle ore 7.00 alle 9.45

L'ospite viene accolto e se l'orario lo consente viene accompagnato nella sala ristorante per la colazione.

Il bagno assistito programmato viene effettuato, secondo programma settimanale, prima o dopo colazione.

dalle 9.45 alle 11.30

L'ospite viene accompagnato alle diverse attività di animazione o riabilitative (fisioterapia individuale o di gruppo e vengono somministrate bevande come da piano di idratazione.

Se programmati vengono effettuati i servizi di parrucchiere o podologo.

dalle 12.00 alle 13.00

L'ospite viene preparato ed accompagnato al pranzo.

Il pranzo viene somministrato nella sala ristorante centrale o di reparto con assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma o di deglutizione; somministrazione della terapia; monitoraggio della qualità e quantità dei pasti.

dalle ore 13.00 alle 15.00

Accompagnamento alle attività di animazione o di fisioterapia.

dalle 15.00 alle 17.30

Attività di animazione, somministrazione della merenda e delle bevande come da piano di idratazione.

dalle 17.30 alle 18.00

Preparazione dell'ospite ed accompagnamento in sala ristorante per la cena.

dalle 18.00 alle 19.30

La cena viene somministrata nella sala ristorante centrale o di reparto con assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma o di deglutizione; somministrazione della terapia; monitoraggio della qualità e quantità dei pasti.

alle 19.30

Rientro al domicilio.

La giornata degli ospiti è integrata dalle attività promosse dal servizio di animazione finalizzate alla stimolazione ed al mantenimento delle capacità cognitive, relazionali, creative e motorie attraverso ad esempio la lettura dei giornali, di libri, giochi, laboratori di giardinaggio e cucina, feste.

Presso la segreteria ed il servizio di animazione è disponibile il calendario mensile degli eventi che integra il programma settimanale delle attività.

Ristorazione:

Il menù, elaborato dalla Direzione Sanitaria della struttura in collaborazione con una dietista, è articolato in quattro settimane ed è differenziato a seconda della stagione.

Esempi di menù

Casa Albergo Lomazzo - Menù Inverno 2013-2014 Prima settimana		Casa Albergo Lomazzo - Menù Primaverile 2013 Seconda settimana	
LUNEDI	Cena	LUNEDI	Cena
Pranzo	Minestrone* con ditalini	Pranzo	Pancotto con uovo
Risotto alla monzese	Mortadella e brie	Fesetta di maiale al latte	Tortino alle verdure*
Arrotolato di tacchino	Finocchi al gratin	Pomodori al gratin /v. cotta*	Fagiolini*
Zucchine trifolate	Prugne cotte	Frutta fresca	Mele al caramello
Frutta fresca	Tisana	Caffè	Tisana
Caffè			
MARTEDI	Minestra di riso e prezzemolo	MARTEDI	Minestra di pasta e fagioli
Fusilli al Pomodoro	Polpettone di vitellone	Fusilli al pesto*	Brie/Emmenthal
Uova sode	Cavolini *di Bruxelles	Polpettone	Zucchine trifolate
Patate Lesse	Mele al caramello	Porri saltati	Pere al forno
Frutta fresca	Tisana	Frutta fresca	Tisana
Caffè		Caffè	
MERCOLEDI	Passato di verdura*	MERCOLEDI	Passato di verdura con crostini
Trenette al pesto	Crocchette di Nasello	Risotto alla paesana	P. cotto salame cotto
Pollo arrosto	Cavolfiori	Pollo alla diavola	Carote prezzemolate
Fagiolini* in umido	Pere al forno	Piselli* alla francese	Prugne cotte
Macedonia di frutta fresca	Tisana	Macedonia di frutta fresca	Tisana
Caffè		Caffè	
GIOVEDI	Zuppa d'orzo	GIOVEDI	Zuppa casereccia di verdure fresche
Penne pomodoro e pancetta	Taleggio e salame cotto	Tagliatelle pomod.fresco e basilico	Torta salata ai carciofi
Cotoletta di tacchino	Spinaci al burro*	Cotoletta di vitello	Insalata mista
Catalogna	Mele al caramello	Coste all'olio	Mele al caramello
Frutta fresca/Dolce	Tisana	Frutta fresca / dolce	Tisana
Caffè		Caffè	
VENERDI	Stracciata	VENERDI	Zuppa di legumi
Spaghetti ai frutti di mare	P.cotto-crescenza	Filetto di merluzzo*	Prosciutto cotto e mozzarella
Merluzzo* alla Livornese	Coste all'olio saltate	Zucchine all'olio	Cipolle* stufate
Carote al burro	Prugne cotte	Frutta fresca	Pere al forno
Frutta fresca	Tisana	Caffè	Tisana
Caffè			
SABATO	Zuppa di verdura* con crostini	SABATO	Crema di porri e patate con crostini
Risotto allo zafferano	Tortino prosciutto e formaggio*	Maccheroni ricotta e pomodoro	Carne in gelatina
Polpette al pomodoro	Macedonia di verdura*	Scaloppine al limone	Insalata e pomodori
Purea di patate	Pere al forno	Spinaci filanti*	Prugne cotte
Frutta fresca	Tisana	Macedonia di frutta fresca	Tisana
Caffè		Caffè	
DOMENICA	Pastina all'uovo in brodo di carne	DOMENICA	Pasta all'uovo in brodo di carne
Crespelle di magro	Bresaola	Crespelle *ai funghi	Insalata di pollo tiepida
Scaloppina di tacchino al marsala	Erbette* olio e limone	Arrosti misti	Carote all'olio
Patate fresche al forno*	Mele al caramello	Broccoli*	Mele cotte
Tiramisù	Tisana	Tiramisù	Tisana
Caffè		Caffè	Soda

Orario delle visite

Le visite agli ospiti da parte di familiari e parenti sono libere dalle ore 8.30 alle ore 20.30 con divieto di ingresso nelle sale ristoranti negli orari di preparazione delle tavole e di somministrazione dei pasti.

E' possibile per gli ospiti pranzare o cenare con i propri parenti presso la struttura prenotando il pasto almeno il giorno prima in Segreteria o 15 giorni prima per le Festività (Natale, Capodanno, Pasqua...). Il costo è di € 15,00 per i giorni feriali e 20,00 per i giorni con menù speciale delle Feste.

Richiesta informazioni sanitarie

Gli ospiti del Centro Diurno Integrato rimangono in carico al Medico di Base e sono tenuti alla fornitura di eventuali farmaci, che verranno somministrati nel corso delle giornate di presenza dal personale infermieristico dell'Associazione. I familiari possono consultare il medico responsabile o l'infermiere di riferimento per maggiori informazioni a riguardo.

Certificazione Fiscale

Annualmente l'Amministrazione della struttura rilascerà a tutti gli ospiti ricoverati la certificazione delle spese sanitarie sostenute ai fini fiscali, in tempo utile per le dichiarazioni fiscali.

Customer satisfaction

Annualmente a tutti gli ospiti o al loro parente di riferimento viene somministrato un questionario per la valutazione della qualità dei servizi offerti dall'Associazione, congiuntamente alla customer satisfaction della RSA, i cui risultati sono pubblicati sulla bacheca della struttura, trasmessi per e-mail ai familiari e condivisi con il personale dipendente della struttura.

Annualmente vengono somministrati questionari per la rilevazione della soddisfazione del personale dipendente, analizzati e restituiti negli incontri periodici con la Direzione e trasmessi per e-mail al personale dipendente.

Dimissioni

Le eventuali dimissioni volontarie da parte degli ospiti o loro familiari, dovranno essere comunicate all'ufficio accettazione con giorni 15 di anticipo. In difetto, l'ospite sarà tenuto al pagamento della quota base per giorni 15 dal giorno delle effettive dimissioni.

La Direzione Sanitaria della struttura può decidere eventuali dimissioni dell'ospite, qualora le sue condizioni non siano compatibili con il tipo di assistenza offerta dalla struttura.

ALLEGATO 1

Riservata all'ufficio:

Scheda n.

Del

SCHEDA DI SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI – RECLAMI – DISSERVIZI

In data il/la sottoscritto/a Sig./Sig.ra

Reperibile al n. telefonico/indirizzo

in qualità di del Sig./Sig.ra

segnala quanto segue:

Le segnalazioni possono essere consegnate in segreteria o depositate nell'apposita cassetta collocata nella hall e riceveranno un riscontro scritto da parte della Direzione entro 7 gg dal ricevimento.

ALLEGATO 2

FAC SIMILE QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI
Distribuito annualmente a tutti gli ospiti o parenti di riferimento

Gentile Signora/Egregio signore,

Le chiediamo di esprimere con un segno X la Sua opinione e le Sue osservazioni rispetto ai servizi offerti dalla Casa Albergo:

1. La professionalità della Direzione:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

2. La professionalità della Segreteria:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

3. La professionalità dei medici:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

4. La professionalità degli Infermieri:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

5. La professionalità dei fisioterapisti:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

6. La professionalità del personale A.S.A.:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____



AREA SOCIO-EDUCATIVA

7. La professionalità della Psicologa:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

8. La professionalità degli animatori:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

ALTRI SERVIZI

9. La qualità del servizio di ristorazione (varietà del menù - qualità dei pasti):

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

10. La qualità del servizio di lavanderia:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

11. L'igiene e la pulizia delle camere e degli spazi comuni:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

12. La qualità del servizio Parrucchiere:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

13. La qualità del servizio di Podologia:

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO INSUFFICIENTE

Eventuali osservazioni: _____

ALTRE DOMANDE

14. Consiglierebbe ad altri la scelta della Casa Albergo di Lomazzo rispetto ad altre strutture?

SI NO NON SAPREI

15. Come valuta il rapporto tra servizio offerto e retta applicata ?

ADEGUATO NON ADEGUATO NON SAPREI

16. Quali sono secondo Lei i punti di forza della Casa Albergo di Lomazzo?

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

17. Quali sono secondo Lei gli aspetti critici che andrebbero migliorati?

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

Per una migliore elaborazione dei dati raccolti, Le chiediamo gentilmente di indicare se il questionario è stato compilato da:

UN OSPITE UN FAMILIARE

ALLEGATO 3

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale una 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 garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

- *Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, Residenze Sanitario Assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona, sia pubblici che privati) ;*
- *Agenzie di informazione e, più in generale, mass media*
- *Famiglie e formazioni sociali.*

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno 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'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile, in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita;*
- *Il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società ed alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;*
- *Il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività e 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

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 ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

di vivere con chi desidera.

di avere una vita di relazione.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", apparire in contrasto con i senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, non che, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

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 ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

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 fornire ad ogni persona di età avanzata la esprimere le proprie attitudini personali, possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di essere messa in condizione di godere di operare perché, anche nelle situazioni più e di conservare la propria dignità e il compromesse e terminali, siano supportate le proprio valore, anche in casi di perdita capacità residue di ogni persona, realizzando un parziale o totale della propria clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà autonomia ed autosufficienza.

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 riconosciuti 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.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.