

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **APPARTAMENTI PROTETTI**

### **"VIA QUARENGHI 24" SENIOR RESIDENCE**



**Via Giacomo Quarenghi, 24**  
**20151 MILANO**  
**TELEFONO: 02-3008.3090**  
**(Call Center Coopselios Lombardia)**  
**FAX: 02-3008.3055**  
**E-MAIL: [rsa-quarenghi@coopselios.com](mailto:rsa-quarenghi@coopselios.com)**  
**ITALIA**

**Aggiornata: REV 10 del 23.07.2025**

## Sommario

1.	CHI SIAMO .....	4
2.	MISSION E VALORI .....	4
3.	GLI APPARTAMENTI PROTETTI “VIA QUARENGHI 24” SENIOR RESIDENCE.....	5
3.1	COSA SONO GLI APPARTAMENTI PROTETTI .....	5
3.2	DESTINATARI.....	5
3.3	GLI APPARTAMENTI PROTETTI: FINALITÀ E CARATTERISTICHE .....	6
3.4	COLLOCAZIONE GEOGRAFICA.....	6
3.5	DESCRIZIONE DEGLI APPARTAMENTI PROTETTI.....	7
3.6	IL GRUPPO DI LAVORO.....	8
4.	COME ACCEDERE .....	8
4.1	MODALITÀ DI ACCESSO .....	8
4.2	LISTA D’ATTESA.....	10
4.3	CONTRATTO DI ACCOGLIENZA E RETTE.....	10
4.4	DEPOSITO CAUZIONALE.....	10
5.	DIMISSIONI e RISOLUZIONE DEL CONTRATTO .....	11
5.1	DIMISSIONI VOLONTARIE .....	11
5.2	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO .....	11
5.3	DECESSO .....	11
6.	I SERVIZI .....	12
6.1	PRESTAZIONI E SERVIZI GARANTITI .....	12
6.2	PRESTAZIONI E SERVIZI AGGIUNTIVI .....	12
6.3	SERVIZIO DI RECEPTION/FRONT OFFICE.....	13
7.	VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO e RECLAMI/SODDISFAZIONE .....	13
7.1	PROCEDURE DI RECLAMO .....	13
7.2	CUSTODIA VALORI .....	13
7.3	PRIVACY .....	13
8.	REGOLAMENTO E COMPORTAMENTO DA MANTENERSI NELL’APPARTAMENTO E NELLO STABILE .....	15
9.	CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....	16
9.1	LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI.....	17
10.	TABELLA A – RETTE .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
11.	TABELLA B – SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

## Perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale si desidera fornire ai Cittadini, alle Persone che accedono agli Appartamenti Protetti e ai loro Familiari tutte le informazioni necessarie per orientarsi all'interno del nostro Servizio.

L'obiettivo della Carta dei Servizi è quello di:

- informare sulle procedure per accedere agli Appartamenti Protetti;
- indicare le tipologie dei servizi offerti;
- assicurare la tutela delle persone dichiarando gli obiettivi del Servizio;
- garantire una risposta efficace ai bisogni delle Persone anziane nel contesto della residenzialità;
- descrivere le procedure per la segnalazione di eventuali disservizi.

Il nostro impegno è che la stessa diventi uno strumento di partecipazione e coinvolgimento attraverso un dialogo costante con le Persone residenti e le loro famiglie, indispensabile per una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi, attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità del servizio erogato, è volta essenzialmente alla tutela dei diritti della Persona residente: per questa ragione nel presente documento assumono un ruolo fondamentale l'informazione e la trasparenza.

Attraverso la possibilità di esprimere opinioni, suggerimenti, osservazioni ed eventuali reclami, sarà garantito un costante confronto e un costruttivo dialogo tra le parti, al fine di offrire un servizio che sia in continuo e costante miglioramento.

La Carta dei Servizi è consegnata ai richiedenti l'accesso, alle Persone residenti e ai loro familiari al momento dell'inserimento negli Appartamenti Protetti "Via Quarenghi 24" Senior Residence e sarà esposta mediante affissione nella bacheca dedicata alle comunicazioni con i familiari.

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

Per approfondimenti visitare il sito: <https://www.rsaquarenghi.it/senior-residence-milano/>.

## 1. CHI SIAMO

Gli **Appartamenti Protetti “Via Quarenghi 24” Senior Residence** sono un servizio del gruppo Coopselios.

Coopselios è una Cooperativa Sociale non profit di tipo A, leader nel settore dei servizi alla persona, nata nel 1984. Da allora la cooperativa si è evoluta, diventando uno dei player nazionali più importanti nei servizi di cura alla persona e avviando importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero. Coopselios si prende cura dei bisogni delle persone e delle loro famiglie, offrendo molteplici e diversificati servizi e ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e privati nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socioassistenziali, educativi e sanitari in continua evoluzione.

Coopselios orienta le proprie azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità: un interesse che non riguarda quindi solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze delle Persone residenti e delle loro famiglie. La cooperativa è a oggi in grado di fornire una gamma diversificata di servizi, seguendo le più moderne pratiche nel campo della cura, dell'assistenza e dell'educazione e, contemporaneamente, adeguandosi alle culture e alle diverse specificità territoriali. In questo modo Coopselios riesce a coniugare l'attenzione per il territorio, tipica della piccola cooperativa, con il respiro della grande impresa, dotata di solide competenze tecniche, di una notevole efficienza organizzativa e di una riconosciuta solidità patrimoniale.

Dal 16 settembre 2009 Coopselios si è inoltre dotata di un **Codice Etico**, consultabile sul sito [www.coopselios.com](http://www.coopselios.com).

## 2. MISSION E VALORI

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

Coopselios si pone al fianco delle Persone residenti e della loro rete familiare, fornendo una completa presa in carico per dare una risposta globale ai loro bisogni.

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

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

### 3. GLI APPARTAMENTI PROTETTI "VIA QUARENGHI 24" SENIOR RESIDENCE

#### 3.1 COSA SONO GLI APPARTAMENTI PROTETTI

Gli Appartamenti Protetti sono un servizio residenziale destinato ad accogliere Persone anziane sufficientemente autonome per vivere in un appartamento ma che necessitino di aiuto o supervisione nelle attività quotidiane, alle quali garantisce un ambiente che faciliti la massima conservazione delle capacità e dell'autonomia, ne tuteli l'intimità e l'indipendenza, permetta di mantenere rapporti familiari e amicali (nonché di vicinato con le Persone residenti nell'adiacente RSA) e, soprattutto, assicuri la possibilità di conservare le abitudini e gli interessi di vita e di partecipare alla vita di comunità mantenendo la propria autonomia.

L'Appartamento Protetto è caratterizzato dall'offrire alla Persona una casa che questi possa dire propria, un luogo di vita ordinario che sia anche un supporto per consentire l'inclusione sociale e presenti la possibilità di ricevere servizi individualizzati di assistenza e supervisione secondo necessità (indicati nel capitolo Tabella A – Rette).

Si basa sulla libera scelta della Persona: essa sceglie autonomamente l'appartamento che più gradisce, è responsabile del proprio stile di vita, della scelta dei servizi dei quali usufruire e del finanziamento delle spese sostenute.

È importante ricordare che l'Appartamento Protetto sia un'alternativa all'accoglienza in una struttura residenziale o al singolo appartamento ordinario, per cui non è un alloggio familiare né un presidio residenziale sociale, sociosanitario o sanitario di tipo collettivo (come lo è l'RSA).

Le rette a carico della Persona residente sono pubblicate sui siti Internet delle ATS o delle Strutture così come la Carta dei Servizi di ogni Residenza.

La normativa di riferimento è la *D.G.R. 17 marzo 2010, n. 8/11497*.

#### 3.2 DESTINATARI

Gli Appartamenti Protetti sono destinati a persone di età superiore ai 65 anni, singoli o in coppia, con limitate fragilità, che mantengono un sufficiente grado di autonomia ma che necessitano, tuttavia, di un ambiente controllato e protetto in grado di offrire loro supporto nelle incombenze quotidiane e opportunità per continuare a condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente.

Non possono pertanto fruire di tale servizio coloro che:

- presentano bisogni sanitari e assistenziali complessi e risolvibili solo mediante una assistenza sociosanitaria continuativa (compresa assistenza familiare "badante" h24);
- provengono o sono già assistiti dai servizi psichiatrici, o presentano disturbi di prevalente natura psichiatrica tali da risultare incompatibili con l'organizzazione e le finalità del servizio;
- sono colpiti da forme involutive senili nelle fasi della malattia tali da richiedere la vigilanza, anche per brevi periodi, se non garantita da un familiare o chi per esso.

Possono essere accolte, prioritariamente, Persone che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali;
- un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto);
- diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (ad esempio gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, assunzione di farmaci);
- patologie gestibili al domicilio;
- condizioni di solitudine.

Se la domanda di accesso al Servizio è fatta per una coppia di Persone anziane, entrambe devono soddisfare i requisiti sopra elencati.

È possibile ricevere il supporto diurno di un'assistente familiare non convivente ("badante") all'interno degli Appartamenti Protetti, ferma restando l'esclusione dell'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti necessitanti di assistenza sociosanitaria continua.

Possono essere richiesti servizi domiciliari di tipo privato o convenzionato (RSA Aperta, Assistenza Domiciliare Integrata, altri servizi alberghieri come lavanderia, servizio pasti, pulizie...).

### 3.3 GLI APPARTAMENTI PROTETTI: FINALITÀ E CARATTERISTICHE

Il Servizio si propone di offrire percorsi innovativi collegati alla rete territoriale con l'obiettivo di mantenere la Persona in un contesto domiciliare: gli Appartamenti Protetti hanno infatti come finalità quella di conciliare il bisogno di privacy e autonomia, offrendo un ambiente adeguato e funzionale, con il bisogno di sicurezza e la necessità di avere punti di riferimento certi cui ricorrere in caso di necessità.

Gli obiettivi del Servizio sono:

- garantire sostegno alla domiciliarità in caso di progressiva perdita di autonomia;
- garantire la domiciliarità nel rispetto del bisogno di privacy e di mantenimento dell'identità personale;
- migliorare la qualità della vita delle Persone che accedono al servizio, sollecitando azioni quotidiane di gestione di sé allo scopo di limitare la dipendenza da altri e di scoraggiare atteggiamenti passivi e di delega;
- prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti interpersonali e relazioni affettive, mutuo aiuto e collaborazione tra le Persone residenti;
- evitare o ritardare l'istituzionalizzazione garantendo alla Persona la permanenza nel proprio ambiente di vita, anche se in un edificio differente dall'abitazione di origine, con il supporto di un'assistenza qualificata e integrata;
- soddisfare il bisogno di sicurezza attraverso un monitoraggio discreto ma sempre presente;
- prevenire ricoveri impropri.

Gli appartamenti sono privi di barriere architettoniche e dotati di arredamento idoneo a ospitare persone anche con lievi difficoltà di movimento e deambulazione. Possono accogliere una o due persone.

### 3.4 COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

Gli **Appartamenti Protetti "Via Quarenghi 24" Senior Residence** si trovano in un contesto urbano molto ben collegato alla rete dei Servizi Sociali: a pochi metri dal Centro Commerciale Bonola e a breve distanza dalla piazza del mercato bisettimanale, luoghi che consentono forme di scambio e socializzazione gradite alle Persone anziane. Nei pressi degli Appartamenti si trovano gli Uffici Comunali Zona 8, la biblioteca Gallaratese e il Servizio Sociale Professionale Territoriale di Via Ojetti.

Gli **Appartamenti Protetti** sono ubicati nella zona nord ovest di Milano, zona Gallaratese, al numero civico 24 della via Giacomo Quarenghi.

Gli Appartamenti Protetti sono facilmente raggiungibili:

- **in auto:** dalla **Tangenziale Ovest** (uscita Novara – Zona Gallaratese) seguendo le indicazioni, dal primo semaforo, per il "Centro Commerciale BONOLA";
- **con i mezzi pubblici:** antistante alla **metropolitana LINEA ROSSA**, fermate "Bonola" o "Uruguay" e **autobus di linea ATM 40, 64, 68, Q68 e 69.**

### 3.5 DESCRIZIONE DEGLI APPARTAMENTI PROTETTI

Gli **Appartamenti Protetti** si collocano all'interno della rete dei servizi socioassistenziali offerti dalla RSA Quarenghi come prima soluzione residenziale assistita destinata a persone che, pur conducendo una vita parzialmente autonoma, necessitano di servizi di protezione e di appoggio in un ambiente controllato, protetto e che favorisca il mantenimento e lo sviluppo di rapporti interpersonali.

Gli Appartamenti Protetti sono costituiti da un gruppo di **n. 16 appartamenti** integrati da spazi comuni, situati in un edificio posto in via Quarenghi n. 24 e attiguo alla RSA Quarenghi.

Essi costituiscono un servizio di tipo sociale a carattere residenziale permanente e continuativo.

#### *Interno*

L'edificio di via Quarenghi n. 24, suddiviso su tre piani, è servito da un ascensore e attiguo alla RSA Quarenghi. Si compone di n. 16 unità abitative ammobiliate: n. 4 monocalci e n. 12 bilocali, in grado di ospitare da una a due persone in base alla tipologia di appartamento.

Le unità abitative sono prive di barriere architettoniche e dotate di:

- impianto di climatizzazione;
- piano cottura elettrico, forno elettrico, frigorifero;
- lavatrice;
- zanzariere;
- tapparelle elettriche;
- impianto citofonico per servizi aggiuntivi a chiamata;
- porta blindata;
- sistema di chiamata d'emergenza;
- bacheca al piano terra con menù giornaliero, prospetto settimanale delle attività di animazione e cartolina per reclami ed elogi.

Gli arredi lasciano spazio alla personalizzazione, nel rispetto dei gusti di ogni Persona residente: essa può integrare il mobilio presente con il proprio, nel rispetto del Regolamento della Struttura (capitolo "Regolamento e Comportamento da Mantenersi nell'Appartamento e nello Stabile") e previo confronto con il Responsabile del Servizio.

Si assicura la presenza di quanto sopra elencato; l'integrazione di ciò che non è espressamente indicato nella sezione è a carico della Persona residente, ad esempio: utensili e attrezzi da cucina, biancheria da letto e da bagno, televisore...

Nell'adiacente RSA vi sono spazi riservati alla vita di relazione e socializzazione e ai servizi di supporto e ausiliari cui le Persone residenti negli Appartamenti Protetti possono accedere durante le attività ivi organizzate, quali:

- sala polivalente per feste, ricorrenze, celebrazione della Santa Messa e intrattenimento cinematografico e artistico;
- angolo bar con distributori automatici di bevande calde/fredde e snack;
- reception per informazioni, prenotazione pasti e modulistica.

#### *Esterno*

La Struttura è dotata di un giardino allestito a disposizione delle Persone residenti e dei loro familiari.

### 3.6 IL GRUPPO DI LAVORO

L'équipe multidisciplinare coinvolta nella gestione degli Appartamenti Protetti è composta principalmente dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile dei Servizi RSA Quarenghi e Appartamenti Protetti (RS);
- Assistente Sociale (AS);
- Referente di Nucleo (RN);
- Personale addetto all'Accoglienza presso la RSA Quarenghi;
- Reperibilità h24, 365 giorni l'anno di un Operatore Sociale dell'RSA Quarenghi, secondo la normativa vigente (capitolo "Cosa sono gli Appartamenti Protetti").

La Responsabile dei Servizi è presente in Struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00.

La presenza dell'Assistente Sociale è articolata nelle giornate e negli orari indicati nella bacheca presente in Reception.

La Reception è attiva sette giorni su sette, dalle ore 08:30 alle ore 19:00 (sabato e domenica dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:00).

È consentito l'accesso anche a Volontari, per consentire un maggior collegamento con l'ambiente esterno, per offrire stimoli e opportunità diverse alle Persone anziane per integrare e sostenere l'intervento delle figure professionali sopra indicate.

Il personale della Struttura (Assistente Sociale e RN) effettua quotidianamente visite di controllo al fine di raccogliere eventuali richieste, rispondere a dubbi/domande e offrire la propria disponibilità e professionalità alle Persone residenti, fermo restando la possibilità di chiamare o recarsi in Struttura vi fosse necessità.

## 4. COME ACCEDERE

### 4.1 MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso agli Appartamenti Protetti avviene previa presentazione di apposita domanda su modulistica fornita dalla RSA Quarenghi.

Sarà il Responsabile Sanitario a valutare la domanda d'ingresso, sentito anche il parere del Responsabile di Struttura.

A seguito di una valutazione positiva, la domanda sarà inserita nella Lista di Attesa della Residenza, la cui gestione è in capo all'Assistente Sociale o, in sua assenza, al Responsabile di Struttura.

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

La Struttura è dotata di una Reception presso la quale è possibile ricevere informazioni anche per via telefonica e richiedere, se necessario, l'invio tramite posta o fax della modulistica per l'ingresso.

Ricevuta la domanda, si procederà:

- al colloquio con la Persona richiedente;
- all'istruttoria dell'istanza presentata al fine di verificare:
  - il grado di autonomia della Persona richiedente;
  - la presenza di una rete parentale di supporto;
  - la condizione socioeconomica;
  - il fabbisogno assistenziale sociosanitario.
- all'inserimento, per ogni domanda ricevuta e ritenuta idonea a conclusione dell'istruttoria, in una lista d'attesa stabilita in base ai criteri di valutazione e priorità.

La domanda di ammissione al Servizio, redatta su apposita modulistica predisposta, deve essere sottoscritta dalla Persona interessata, da un familiare o da altro soggetto (garante, tutore, amministratore di sostegno) purché autorizzato dalla Persona richiedente.

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- scheda di valutazione del grado di autonomia della Persona richiedente compilata dal proprio Medico di Medicina Generale;
- certificato medico che attesti l' idoneità della Persona richiedente a vivere in un alloggio comunitario;
- eventuale verbale di invalidità civile.

Qualora dovesse rendersi disponibile l'appartamento, l'Assistente Sociale o il Responsabile di Struttura provvederà a contattare colui il quale ha presentato la domanda di accoglienza (sia esso la Persona stessa o il suo familiare/caregiver) per fissare un colloquio finalizzato all'inserimento della persona e ad adempiere agli obblighi burocratici correlati:

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

L'assegnazione dell'appartamento a Persone anziane singole o in coppia (non necessariamente coniugi) è effettuata dal Responsabile dei Servizi, che in tale circostanza sarà tenuto a coniugare le esigenze assistenziali e gestionali delle Persone residenti al fine di proporre situazioni di convivenza compatibili e sostenibili. L'ingresso potrà così avvenire entro pochi giorni dalla firma del contratto.

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

- documentazione della Persona residente:
  - documento di identità e Carta Nazionale dei Servizi;
  - documentazione sanitaria recente.
- documentazione del garante:
  - documento di identità e Carta Nazionale dei Servizi o codice fiscale;
  - dati economici/bancari (IBAN e BIC/SWIFT).

Se la Persona è assistita dal Comune di residenza, dovranno essere poi consegnate ulteriormente:

- lettera del Comune di autorizzazione all'inserimento nella Residenza;
- atto di delibera di impegno di spesa per l'integrazione della retta da parte del Comune (quando prevista).

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

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

Con l'ingresso presso gli Appartamenti Protetti verranno redatte, previo colloquio con l'Assistente Sociale, la scheda sociale, la scheda biografica e la scheda di vita prima dell'ingresso in struttura.

La figura del garante del contratto è, insieme alla persona stessa, l'intermediario tra la Struttura e i familiari della Persona residente.

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

Nel caso in cui dovessero insorgere, durante la permanenza, complicanze di salute tali da originare un quadro clinico incompatibile con i requisiti di ammissione, saranno ritenute motivo di giusta causa per la risoluzione del contratto di residenzialità, previa condivisione con la Persona stessa, eventuali familiari e il suo Medico di Medicina Generale.

#### 4.2 LISTA D'ATTESA

L'inserimento della domanda di ammissione nella lista d'attesa della Struttura è subordinata al parere positivo di idoneità della Persona anziana, espresso dal Responsabile Sanitario sulla base delle informazioni sociosanitarie ivi contenute.

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

I criteri generali di prelazione per la costituzione della graduatoria della lista di attesa e di inserimento presso gli Appartamenti Protetti sono i seguenti:

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

#### 4.3 CONTRATTO DI ACCOGLIENZA E RETTE

È prevista la sottoscrizione di un contratto di ospitalità al momento dell'ingresso, redatto in conformità alla normativa di settore, per la regolazione degli aspetti patrimoniali, amministrativi e legali relativi all'erogazione del servizio.

L'ingresso è subordinato al corretto adempimento degli obblighi contrattuali, con l'impegno al pagamento degli oneri relativi alla retta, al versamento del deposito cauzionale e al rispetto del **Regolamento della Struttura** (capitolo "Regolamento e Comportamento da Mantenersi nell'Appartamento e nello Stabile").

È onere della Persona residente fornire ai Comuni di residenza tutta la documentazione necessaria al fine di ottenere eventuali contributi spettanti.

L'assegnazione di un appartamento è subordinata all'assunzione da parte della Persona interessata (o da terzi) dell'obbligo al pagamento della retta, mediante sottoscrizione di apposito contratto. Il canone mensile – inteso dal primo all'ultimo giorno del mese – non è frazionabile e deve essere versato anticipatamente.

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

Ogni mese Coopselios si impegna a emettere regolare fattura per le prestazioni erogate.

Gli Appartamenti Protetti prevedono **rette di ospitalità differenziate** in relazione alla tipologia di stanza (monocale o bilocale) e alla possibilità di usufruire, o meno, di **prestazioni accessorie a pagamento**.

Nei capitoli "Tabella A – Rette" e "Tabella B – Servizi Aggiuntivi a Pagamento" sono indicate le rette giornaliere attualmente in vigore a carico della Persona residente, le prestazioni incluse nella retta e quelle accessorie a pagamento.

Il numero di copie delle chiavi dell'appartamento e la relativa gestione è definita nel Contratto di Accoglienza. Una copia delle chiavi di tutti gli appartamenti è depositata presso la Reception della RSA Quarenghi.

#### 4.4 DEPOSITO CAUZIONALE

Prima dell'ingresso in Struttura la Persona residente è tenuta al pagamento di un deposito cauzionale infruttifero il cui importo è pari a una mensilità. Tale importo sarà restituito dopo le dimissioni, salvo situazioni di morosità.

## 5. DIMISSIONI e RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

### 5.1 DIMISSIONI VOLONTARIE

La Persona residente potrà recedere dall'assegnazione dell'appartamento con un preavviso di almeno 30 giorni da comunicare in forma scritta al Responsabile dei Servizi.

Al termine della degenza presso gli Appartamenti Protetti è previsto l'addebito delle pulizie di fine locazione (capitolo "Tabella B – Servizi Aggiuntivi a Pagamento", voce "Pulizie di fine appartamento").

È prevista la dimissione qualora vengano meno le condizioni che ne hanno determinato l'ammissione, ad esempio nel caso in cui le condizioni psico-fisiche e, di conseguenza, le necessità assistenziali e/o sanitarie subiscano un aggravamento.

Coopselios si riserva la facoltà di valutare la compatibilità della Persona anziana con la soluzione abitativa.

Potrà essere predisposto l'inserimento temporaneo o definitivo presso la RSA, così come stabilito dalle normative vigenti, in particolare se necessaria protezione sanitaria continua o la persona sia divenuta pericolosa per sé o per gli altri e necessari di servizio sanitario e/o sociosanitario continuativo. La persona che avesse necessità di ricovero vitalizio in RSA, previa richiesta, avrà titolo preferenziale all'ingresso nelle strutture gestite da Coopselios e verrà contestualmente e direttamente trasferita dall'appartamento protetto al nuovo servizio.

### 5.2 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione del contratto si attua nei seguenti casi:

- per ritardo nel pagamento della retta mensile;
- per grave o reiterata inosservanza alle norme regolamentari interne.

La risoluzione sarà comunicata da Coopselios con raccomandata A/R o altro mezzo idoneo alla notifica.

### 5.3 DECESSO

Il decesso della Persona determina automaticamente la decadenza del contratto in essere senza che l'appartamento possa essere concesso in uso a eventuali eredi o terzi.

Gli effetti personali devono essere ritirati entro 5 giorni dal decesso o dalle dimissioni.

Trascorso tale termine, Coopselios provvederà a collocare tali oggetti, conservati in appositi contenitori, nel deposito comune per 10 giorni, sollevandosi da qualsiasi responsabilità per la loro custodia.

Trascorso detto periodo, Coopselios provvederà a smaltire o a dare in beneficenza i beni non ritirati.

## 6. I SERVIZI

### 6.1 PRESTAZIONI E SERVIZI GARANTITI

Alle Persone residenti presso gli Appartamenti Protetti sono assicurati i seguenti servizi:

- pronto intervento da parte di un operatore reperibile sulle 24 ore (vedasi allegato);
- pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria degli spazi comuni;
- utenze luce, gas e acqua;
- servizio di manutenzione degli appartamenti;
- possibilità di servizi aggiuntivi necessari a mantenere il grado di autonomia della persona accolta.

Resta inteso che, qualora fossero causati danni all'immobile o ai suoi arredi da parte della Persona residente e/o dai suoi ospiti, il costo della riparazione sarà addebitato alla persona garante (come da art. 4 comma 5 del "Contratto di Ingresso").

Alle Persone residenti presso gli Appartamenti Protetti è garantita la possibilità di usufruire di servizi offerti dall'RSA Quarenghi:

- servizi amministrativi;
- servizio di supporto e segretariato sociale;
- servizio di animazione/educazione (solo per attività nella sala polivalente).

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

### 6.2 PRESTAZIONI E SERVIZI AGGIUNTIVI

In accordo con il Responsabile dei Servizi possono essere erogati servizi aggiuntivi su richiesta dell'intestatario del contratto per conto della Persona interessata mediante richiesta via e-mail, quali:

- interventi assistenziali (bagno settimanale, igiene giornaliera...);
- servizio di Fisioterapia;
- servizio Infermieristico;
- pulizia dell'Appartamento (ordinaria o straordinaria);
- servizio ristorazione;
- servizio di lavanderia piana e personale;
- podologo, parrucchiere e barbiere.

#### *Pulizia dell'Appartamento*

Nel caso in cui si decidesse di includere le pulizie ordinarie e/o le pulizie di fine, con successivo addebito in fattura in base al numero di interventi (capitolo "Tabella B – Servizi Aggiuntivi a Pagamento"), sarà necessario concordare giorno e orario insieme alla Referente di Nucleo, sia esso variabile nel tempo o fisso; la comunicazione potrà avvenire tramite e-mail all'indirizzo [rsa-quarenghi@coopselios.com](mailto:rsa-quarenghi@coopselios.com) (all'attenzione delle Referenti di Nucleo), tramite contatto telefonico al numero 02/3008.3090, o di persona, recandosi presso la Reception della RSA. In caso di variazioni o di definizione in itinere di data e ora, sarà necessario seguire l'iter qui descritto.

#### *Servizio ristorazione*

Il servizio ristorazione è garantito dalla cucina della RSA Quarenghi.

È possibile richiedere diete speciali se consigliate dal medico curante, con alimenti frullati.

La prenotazione dei pasti principali, con successivo addebito in fattura in base al numero di unità (capitolo "Tabella B – Servizi Aggiuntivi a Pagamento"), deve avvenire entro le ore 10:00 del giorno stesso; la prenotazione può essere effettuata telefonando al numero 02/3008.3090 (selezionando RSA Quarenghi) o recandosi presso la Reception della RSA.

Nel caso in cui si decidesse di includere il pasto fisso, sarà necessario contattare la Reception solo per indicare l'eventuale variazione (ad esempio scelta di alternativa ai prodotti proposti, cancellazione del singolo pasto, interruzione del servizio...).

Il pasto eventualmente prenotato verrà recapitato dal personale della Struttura direttamente all'appartamento agli orari stabiliti (pranzo ore 12:00 e cena ore 18:00).

### 6.3 SERVIZIO DI RECEPTION/FRONT OFFICE

Il servizio di reception si cura dell'accoglienza e di far conoscere ai visitatori la realtà operativa degli Appartamenti Protetti. La Reception è operativa dalle ore 08:30 alle ore 19:00, dal lunedì al venerdì; sabato e domenica è operativa dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:00. È presidiata da personale disponibile a fornire informazioni, compresa la divulgazione di materiale informativo riguardo a servizi e prestazioni offerte degli Appartamenti Protetti.

È inoltre attivo anche un servizio di **CALL CENTER** (dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00) dal lunedì al venerdì al n. **02/3008.3090** che svolge una funzione di primo contatto orientando verso le differenti esigenze e richieste (domande di ospitalità, tempistiche, esigenze amministrative, reclami, contatti con le professionalità della Struttura e con i familiari).

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

### 7.1 PROCEDURE DI RECLAMO

Il Servizio garantisce la funzione di tutela nei confronti della Persona residente anche attraverso la possibilità, per la Persona stessa e i suoi familiari, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento del personale che ritenga non conforme ai criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio e ogni qualvolta si verifichi il mancato rispetto dei propri diritti.

Il reclamo può essere sporto:

- inviando una lettera in carta semplice presso la Direzione del Servizio;
- tramite colloquio con il Responsabile di Struttura;
- tramite colloquio con l'Assistente Sociale;
- tramite la compilazione del modulo di segnalazione reperibile all'ingresso della Struttura;
- tramite la compilazione dell'apposita cartolina preaffrancata reperibile all'ingresso della Struttura;
- mediante e-mail da inviare a: [ufficioqualita@coopselios.com](mailto:ufficioqualita@coopselios.com).

In ogni caso la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile di Struttura, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con i familiari. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

### 7.2 CUSTODIA VALORI

Il personale Coopselios impegnato nello svolgimento ordinario delle attività lavorative non si assume alcuna responsabilità per furti o smarrimento di denaro, beni e oggetti custoditi dalle Persone residenti e declina ogni responsabilità per danni che da questi possano derivare a persone o cose.

### 7.3 PRIVACY

L'intero staff del servizio ha il dovere di conservare il segreto professionale rispetto a tutte le notizie di cui viene a conoscenza nell'esercizio delle attività e nell'assoluto rispetto della privacy della Persona residente.

Il rispetto del Decreto Legislativo 101/2018 sulla Privacy e quindi il trattamento e la comunicazione dei dati personali e dei dati sensibili sono garantiti da appositi accordi e dal modulo di "autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili" sottoscritto dalla Persona e/o da Familiare avente diritto all'atto dell'ingresso.

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

## 8. REGOLAMENTO E COMPORTAMENTO DA MANTENERSI NELL'APPARTAMENTO E NELLO STABILE

La necessità di fruire di un ambiente sereno e confortevole impone che tutte le persone adottino comportamenti improntati a regole di comune rispetto, sensibilità e tolleranza. Pertanto, le Persone che risiedono negli Appartamenti Protetti sono tenute a rispettare le seguenti norme di comportamento:

- si richiede di mantenere rapporti di buon vicinato con le altre Persone residenti;
- è fatto obbligo di servirsi dei beni e degli spazi comuni degli Appartamenti Protetti con diligenza, attenendosi alle indicazioni fornite dal personale;
- è fatto obbligo di curare la pulizia e l'ordine dell'appartamento assegnato e rispettare i locali e gli spazi di uso comune;
- è fatto obbligo di avvisare il personale preposto in caso di assenza prolungata;
- è obbligatorio mantenere pulito l'appartamento;
- è obbligatorio consentire l'accesso periodico del personale all'appartamento al fine di monitorare lo stato e la pulizia dello stesso;
- è obbligatorio sostenere le spese di "Pulizia di fino appartamento" (capitolo "Tabella B – Servizi Aggiuntivi a Pagamento") qualora si rendessero necessarie a causa dello stato dello stesso;
- è possibile ricevere l'assistenza di un'assistente familiare ("badante") non convivente, fermi restando i criteri di cui al capitolo 3.2 "Destinatari";
- è vietato agire comportamenti e iniziative che provochino eccessivo rumore o che possano arrecare disturbo;
- è vietato depositare nei luoghi di passaggio materiale ingombrante;
- è vietato detenere materiale infiammabile o materie comunque pericolose, sia nell'appartamento che nei locali comuni;
- è vietato fumare all'interno dell'appartamento assegnato e nell'edificio (è possibile usare il giardino);
- è vietato tenere animali domestici;
- è vietato stendere o depositare all'esterno delle finestre e negli spazi comuni biancheria, indumenti, utensili e oggetti qualsiasi;
- è vietato far accedere al servizio persone estranee al di fuori della cerchia parentale e amicale; il pernottamento temporaneo di eventuali ospiti all'interno dell'appartamento dovrà essere comunicato – entro almeno il giorno precedente – al personale della Reception, a cui dovrà essere fornito il nominativo degli ospiti ai fini degli adempimenti normativi;
- è vietato tenere alto il volume di radio e/o televisori durante le ore di riposo pomeridiano e notturno;
- è vietato depositare moto, biciclette, monopattini e simili mezzi negli spazi comuni (ingresso, vano scale, corridoi...);
- è vietato collocare vasi da fiore sui davanzali, se non sono adeguatamente ancorati, al fine di evitarne la caduta provocando danni a persone e/o cose;
- è vietato scuotere tovaglie e sbattere tappeti dalle finestre e dai balconi;
- è vietato installare tendaggi o doppi infissi esterni alle finestre/balconi senza il preventivo parere vincolante del proprietario dell'immobile;
- è vietato manomettere o modificare gli impianti idrici, del gas e del riscaldamento;
- è vietato usare l'ascensore per il trasporto degli oggetti ingombranti/pesanti o che possano sporcare e arrecare danno;
- è fatto obbligo per ciascuna Persona residente di comunicare immediatamente alla Reception della RSA Quarenghi la comparsa di qualsiasi guasto all'interno del proprio appartamento che possa arrecare danno alle parti comuni e agli altri locali.

## 9. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Le Persone anziane rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo d'energie e d'esperienza del quale la società può avvalersi.

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

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali la Persona anziana 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 delle persone più anziane e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

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

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

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

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

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

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che il pieno sviluppo della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio di "solidarietà sociale", enunciato nell'art. 2 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- Il principio di "salute", enunciato nell'art. 32 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività a garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'organizzazione mondiale della sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

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 le persone più anziane: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento e al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

### 9.1 LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuta dall'ordinamento giuridico all'effettivo 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, quali 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.

**La Persona anziana al centro di diritti e di doveri**

La persona ha il diritto	Le Società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi a essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità
Di conservare la libertà di scegliere di vivere	Di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente abbandonato
Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fronte a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno delle Persone anziane
Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana