VILLA MOLINA

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2026

MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA (D.g.r. 7769 / 2018)



PREMESSA

Gentile Signore/Signora,

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della misura Residenzialità Assistita definita dalla DGR 7769 del 17/01/2018 all'interno degli Alloggi Protetti di Villa Molina, situata a Varese, in via Brunico, 31.

E' il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-assistenziale che La riguarda in prima persona.

Lei, e i Suoi familiari, rappresenta un ruolo determinante all'interno dell'équipe assistenziale, perciò Vi invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

La nostra Struttura farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un confortevole soggiorno.

La Direzione

Villa Molina



PRESENTAZIONE

Con la DGR 856 del 2003 e successivamente con le DGR 2942 e DGR 7769 del 2018, la Regione Lombardia ha emanato un provvedimento con l'obiettivo di "assicurare interventi sociosanitari a persone in condizione di fragilità che necessitano di una soluzione abitativa con caratteristiche di protezione socio-sanitaria", istituendo una nuova Unità di Offerta socio sanitaria denominata:

RESIDENZIALITA' ASSISTITA finalizzata ad offrire supporto assistenziale a persone anziane fragili, all'interno di un contesto che possa favorire il mantenimento della socialità e della vita di relazione, con l'obiettivo di lavorare per il mantenimento delle autonomie residue di ciascuno.

I destinatari della misura

Sono persone fragili che abbiano compiuto 65 anni, residenti in Lombardia, con limitazioni parziali delle autonomie in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della rete di supporto familiare.

Accesso alla misura

Per accedere alla misura gli utenti/famiglie possono recarsi presso il Distretto ASST di residenza che fornisce le informazioni relative alle strutture che aderiscono alla misura e alle modalità di attivazione e presa in carico dell'utente.

La persona che intende accedere ad una delle misure previste dal presente atto, deve prenotare un appuntamento per la valutazione multidimensionale del bisogno:

- ✓ telefonicamente presso il distretto ASST di residenza.
- ✓ Recandosi direttamente presso il distretto ASST di residenza.

Valutazione

La valutazione è in capo all'ASST di residenza della persona fragile anche attraverso il coinvolgimento del medico di base.

Se l'utente è idoneo alla Misura, gli operatori del Distretto provvedono ad assegnare un Voucher di natura economica pari ad Euro 22,00 giornalieri che saranno detratte dalla retta.
Qualora, durante la permanenza, la persona perda la residua autonomia e necessiti di assistenza sociosanitaria continuativa, Villa Molina in accordo con l'ASST, ATS e il Comune, dovrà prevedere la dimissione garantendo all'ospite e alla famiglia l'accompagnamento alla scelta del servizio più idoneo alle sue esigenze.

Modalità di erogazione del servizio
Il servizio viene erogato attraverso la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) entro 5 giorni dall'ingresso della persona in Struttura, redatto sulla base del Progetto Individuale (PI) realizzato dal distretto ASST di residenza, in cui sono indicati anche il valore del voucher e i minuti assistenziali garantiti.
La valutazione multidimensionale dei bisogni avviene attraverso l'integrazione fra le diverse professionalità che costituiscono un carattere distintivo della Struttura presso la quale operano e/o possono intervenire figure professionali come:

- Addetto ai servizi assistenziali qualificato, in possesso di titolo di studio regionale;
- Animatore/Educatore
- Infermiere con adeguata preparazione in campo geriatrico
- Medico di medicina generale
- Medici di medicina generale del territorio
- Fisioterapista su richiesta

La struttura

Villa Molina "dimora storica nel cuore di Varese" è un'unità immobiliare sita all'interno di un parco secolare. La struttura completamente ristrutturata è stata progettata e realizzata secondo le normative previste garantendo per ogni suo ambiente comfort, protezione e privacy. Il complesso prevede:
n. 11 alloggi protetti, che possono accogliere fino a 22 posti letto, realizzati ai sensi di quanto previsto dalla DGR 8/11497 del 17 Marzo 2010.

In particolare ciascun appartamento si compone di un soggiorno/pranzo con zona cottura accessoriata, una camera a due posti letto con annesso bagno attrezzato e dispositivo per chiamata d'emergenza. L'alloggio è completamente arredato e dotato di tv a led, piastre cucina a induzione, telefono chiamata al personale. Corredano la struttura reception, ufficio amministrativo, sala da pranzo, salone polifunzionale, sala tv e relax, bagno protetto.

Tutti i piani della struttura sono accessibili sia dalle scale che da un impianto elevatore.

E' esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti che necessitino di assistenza socio sanitaria continua che trovano collocazione adeguata in Unità d'offerta socio-assistenziale (R.S.A.).

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

Accoglienza e presa in carico
All'interno della Struttura è attivo L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che, tutti i giorni, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00, è a disposizione degli interessati per fornire tutte le informazioni su Villa Molina e sulle modalità e tempistiche di ingresso dell'ospite.
Le modalità di ammissione e accoglienza sono le seguenti:

a) contatti con L'Ufficio Relazioni con il Pubblico per avviare la procedura di ammissione;
b) compilazione e consegna della modulistica richiesta
c) conferma all'ospite, o ai familiari, della data e ora di ingresso;
d) comunicazione a tutto il personale della data e orario di ingresso del nuovo ospite tramite documentazione scritta;
e) all'atto dell'ingresso l'operatore preposto all'inserimento provvederà ad accompagnare nell'appartamento/camera l'ospite ed i familiari, illustrando agli stessi l'alloggio e l'organizzazione dei servizi interni;
f) Il personale è identificato con tesserino di riconoscimento;

L'operatore preposto all'inserimento provvederà a comunicare con i familiari per raccogliere i dati di presa in carico dell'ospite annotando aspetti sociali e relazionali, abitudini alimentari e diete (evidenziando presenza di intolleranze alimentari, le abitudini del proprio domicilio, altro eventualmente necessario, patologie pregresse, croniche, terapie e modalità di somministrazione farmaci, eventuali allergie a farmaci.

g) Nei primi giorni di soggiorno il personale di servizio insieme all'educatore provvederà a fare conoscenza con il nuovo ospite controllandone l'inserimento e stimolando la socializzazione; nelle prime settimane verrà monitorato il livello di adattamento/soddisfacimento di bisogni dell'ospite secondo il progetto individualizzato per ciascun ospite

h) Dimissioni

L'ospite e/o i suoi parenti prima di lasciare Villa Molina dovranno recarsi presso l'URP al fine di:

- Effettuare il saldo delle spese, ritirare eventuali effetti personali, eventuali documentazioni in custodia
- Compilare questionario di soddisfazione dell'ospite e dei familiari e riporlo nel raccoglitore all'uopo predisposto.
- Comunicare verbalmente al referente dell'URP eventuali giudizi sulla qualità del servizio ricevuto finalizzati al miglioramento dello stesso
- Nel caso, durante il periodo di permanenza in Villa Molina si verificassero per l'ospite le condizioni di non autosufficienza il personale addetto informerà il parente e si attiverà tempestivamente nell'immediato per trovare la collocazione migliore nella rete di Unità dell'offerta socio-sanitaria, accompagnando la famiglia e l'anziano in opportuno avvio di percorso verso la struttura più adatta al nuovo bisogno e alle necessità.

1— Relazioni con il Pubblico

Fra gli obiettivi primari di Villa Molina vi è il continuo miglioramento delle prestazioni offerte attraverso una particolare attenzione alle esigenze presenti e future degli ospiti e delle loro famiglie.

Al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei suoi diritti è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la reception dove l'operatore presente è a vostra completa disposizione tutti i giorni dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle ore 14:00 alle 17:00.

E' possibile inoltrare eventuali segnalazioni via fax, via mail, via posta, a mezzo telefono o di persona con i moduli appositi.

La vostra collaborazione sarà estremamente gradita e le vostre osservazioni preziose.

In allegato troverete il modulo di presentazione degli apprezzamenti/reclami che potrete imbucare nell'apposito contenitore presso la reception.

2— Socio-Educativo

L'attività educativo-animativa tesa a:

- supportare l'anziano nel suo percorso di inserimento nell'alloggio protetto ed integrazione alla vita sociale e di relazione e conoscenza nell'ambito territoriale;
- riattivare e mantenere nell'anziano interessi personali;
- valorizzare l'ospite nella sua globalità.

Il servizio Socio-Educativo programma a favore degli ospiti diverse attività tra cui:

- Laboratori creativi e artistici;
- Attività culturali
- Momenti ricreativi e attività ludiche;
- Uscite di gruppo e gite
- Feste
- Laboratori intergenerazionali
- Musicoterapia

3 – Medicina di base

Oltre al Medico di medicina generale del territorio che ha il compito di fornire l'assistenza medica di base, la prescrizione dei farmaci e il monitoraggio sanitario dell'utenza. Villa Molina ha attivo un servizio medico con presenza del medico c/o la Struttura.

4 - Infermieristico

L'infermiere professionale è disponibile in orario diurno con il compito di monitorare l'assunzione delle terapie per chi lo richieda o ne necessiti o effettuare eventuali medicazioni e monitorare le condizioni di salute degli utenti.

5 - Riabilitativo

Il fisioterapista è presente su richiesta con un'attività riabilitativa, psico-motoria di base.

6 - Socio-Assistenziale

E' garantito dalla presenza, 24 ore su 24, di personale ASA-OSS adeguatamente formato e in possesso di titolo.
Ha l'obiettivo di supplire alla carenza di autonomia dell'anziano nelle sue funzioni personali ed essenziali.
Particolare cura si pone allo svolgimento delle seguenti attività:

- Aiuto alla persona anziana nella pratica delle attività basilari della vita quotidiana e nelle funzioni di tipo strumentale (movimento-igiene-alimentazione etc.)
- Controllo e sorveglianza della persona nelle funzioni di tipo strumentale
- Mantenimento e ricerca di recupero delle capacità residue dell'anziano.

7 -Ristorazione

I pasti vengono serviti nel locale da pranzo o serviti in ciascun alloggio, secondo le richieste.
Il menù è esposto giornalmente nella sala pranzo e consente più possibilità di scelta.
Colazione dalle ore 8:00 alle 9:00, pranzo 12:30, merenda ore 16:00, cena ore 19:00.

A disposizione degli ospiti, inoltre, i seguenti servizi accessori:

1 – Servizio Lavanderia

L'ospite può scegliere se far lavare i capi personali per conto proprio o se usufruire del servizio di lavanderia esterno.
Qualora decidesse di usufruire del servizio lavanderia si consiglia, per una buona conservazione dei capi, di dotare l'ospite di abbigliamento in puro cotone o misto lana.
Si sconsiglia l'uso di capi in pura lana, cachemire, angora..
I capi di vestiario dovranno essere contrassegnati con un numero che verrà indicato al momento della prenotazione.
Per i costi del servizio lavanderia è di €.70,00 mensile (esclusi dalla retta) per un consumo normale.

2-Servizio consegna quotidiani, riviste, piccole commissioni

La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste o effettua per conto dell'ospite piccole commissioni.

3 - Trasporto

E' a disposizione degli ospiti un pulmino per spostamenti locali

4 - Auto navetta

E' possibile, previa prenotazione c/o URP fissare un appuntamento con accompagnatore e avere a disposizione un'auto per spostamento da/verso domicilio o per spostamento singolo ospite per visite o altre commissioni.

Costi del servizio

Le tariffe per l'anno 2026 di Villa Molina sono così suddivise:

€.85,00 al giorno in alloggi protetti per persona in camera doppia
€.110,00 al giorno in alloggi protetti per persona in camera doppia per i soggiorni nei mesi da giugno ad agosto.
La retta è comprensiva di vitto, alloggio, assistenza del personale come sopra descritta e di tutti i servizi sopra elencati. Fuori dalla retta il costo della lavanderia, dei farmaci e presidi personali, spese extra personali (es. Parrucchiere) e delle prestazioni aggiuntive (es: trattamenti di fisioterapia su richiesta).
Da tale retta verrà decurtato l'importo del voucher assegnato.

INFORMAZIONI UTILI

Orario di visita parenti
E' possibile visitare i propri cari tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00; in orari diversi è possibile fare visita ma concordandolo preventivamente con gli operatori.

Oggetti personali
La Struttura non risponde in nessun caso per furto o smarrimento oggetti, danaro, ecc.
Non risponde altresì per lo smarrimento o furto di preziosi (catenine, orologi, braccialetti, anelli, ecc..) che l'ospite indossa o porti con sé. Non risponde inoltre in caso di smarrimento di presidi personali come (dentiere, apparecchi acustici, ecc) per cause dovute a comportamenti degli ospiti.

Fumo
E' vietato fumare in tutta la struttura.

Norme antincendio
La Struttura è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc…);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Il questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- Periodicità: con cadenza almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;

- Consegnato: all'ospite od alla famiglia dall'URP, in modo da consentire delle risposte più veritiere possibili (se si coinvolgessero gli operatori impiegati nel servizio si teme che l'utenza potrebbe sentirsi limitata nelle risposte);

- Semplice: in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinato;

- Anonimo: l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta);

- Oggetto di un'elaborazione: i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio;

- Divulgazione dei risultati: tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati; divulgazione inoltre tramite documento cartaceo esposto nelle apposite bacheche informative.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Gentile Signora/e, siamo a richiedere la sua collaborazione per una valutazione del servizio offerto da Villa Molina
Di seguito, potrà rispondere ad alcune domande barrando la casella che meglio corrisponde alla sua valutazione.
La sua opinione, le sue proposte e i suoi suggerimenti saranno per noi estremamente utili per migliorare i servizi offerti e renderli più rispondenti alle diverse esigenze.
Una volta compilato, il questionario può essere depositato nell'apposita cassetta situata all'entrata della struttura.
La ringraziamo fin da ora per la disponibilità che vorrà riservarci.

QUALITA' PERCEPITA DAI PARENTI / CAREGIVER				
QUESITO	**MOLTO BUONA**	**BUONA**	**SUFFICIENTE**	**INSUFFICIENTE**
come giudica il rapporto con il front office di Villa Molina?				
come giudica la relazione con il medico di struttura?				
come valuta il servizio di lavanderia (se ne usufruisce)?				
come valuta la cura alla persona e l'ordine del suo caro ?				
ritiene adeguata la professionalità delle figure assistenziali?				
ritiene adeguata la programmazione delle attività quotidiane?				
ritiene adeguata l'igiene delle parti comuni e degli spazi destinati alle visite?				
globalmente come valuta la struttura?				
consiglierebbe la struttura a conoscenti ed amici che avessero necessità di ricoverare un loro caro?				

consigli e suggerimenti:

MODULO RECLAMO PER DISSERVIZIO

Reclamo effettuato da: _____
Ospite di riferimento: _____
Periodo del disservizio: _____
Area disservizio:

 Servizi alberghieri:

- Ristorazione
- Pulizia
- Lavanderia

 Servizi socio-assistenziali

- Area assistenza alla persona
- Area animazione
- Area fisioterapia
- Area di supporto medico-infermieristico

 Altro:

Descrizione del disservizio:
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Data _____ Firma _____

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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

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

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media;*
- 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'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non 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 e 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 e 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	**La società e le Istituzioni hanno il dovere**
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone 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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile 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 vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla 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. E' 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.

Aggiornamento Gennaio 2026



