

*Gentile Signora,
Egregio Signore,*

*la Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere meglio l'attività della **RSA APERTA**.*

Di seguito sono riportati i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adatti a garantire la migliore qualità delle prestazioni sanitarie e socio-assistenziali erogate, favorendo il rapporto umano tra la Fondazione Molina e quanti vi si rivolgono per ricevere cura e assistenza.

La Carta dei Servizi definisce, inoltre, il nostro impegno nel garantire l'attuazione delle norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.

Intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendoLe la facoltà di esercitare direttamente un controllo critico puntuale, per meglio garantire il soddisfacimento dei suoi bisogni.

La invitiamo, pertanto, ad offrirci i Suoi preziosi consigli e a presentare eventuali reclami.

Fin da ora ci impegnamo ad ascoltarLa e a risponderLe.

Nella speranza di poterLe offrire il meglio nella nostra professionalità e cortesia, restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

*Il Presidente
e i Consiglieri di Amministrazione*

Cenni storici e strutturali sulla Fondazione Molina

La Fondazione Molina nasce il 27 dicembre 1875 a Varese grazie all'imprenditore Felice Bizzozero che avviò la raccolta di offerte a favore della creazione di un Ricovero di mendicizia, consentendo l'apertura dell'Istituto in un reparto dell'Ospedale.

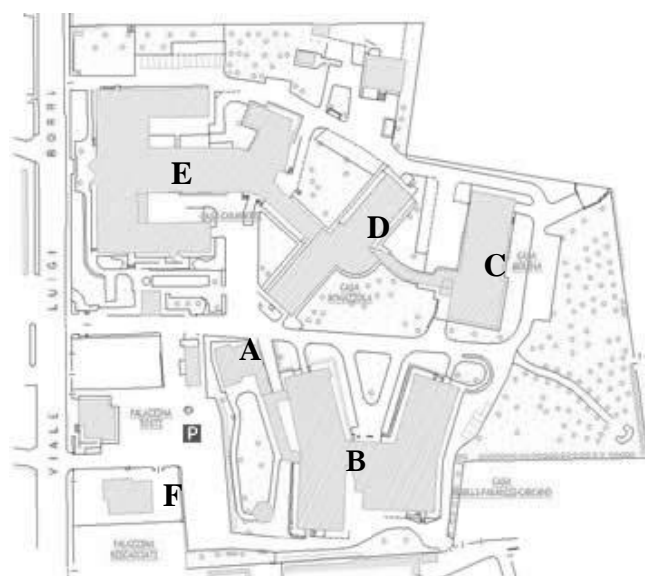
L'attuale sede di Viale Borri 133 risale al 1915 dopo che l'Istituzione, eretta a Ente Morale nel 1876, con la Riforma Statutaria approvata con Regio Decreto in data 19 maggio 1930, assunse la denominazione "Casa di Riposo".

Negli anni '50 del secolo scorso, a seguito della cospicua donazione della sig.ra Luisetta Tola, vedova di Luigi Tito Molina, veniva ristrutturata e ampliata la sede dell'Ente, che prese il nome di "Casa di Riposo Paolo e Tito Fratelli Molina", composto da tre padiglioni: reparti comuni, pensionato e cronicario.

Le Case della Fondazione Molina sono inserite in un parco di 25.000 m² e afferiscono alle seguenti Unità di Offerta:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)
- Nucleo Alzheimer
- Nucleo Stati Vegetativi
- Cure Intermedie
- Centro Diurno Integrato (CDI)
- RSA Aperta
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
- Nucleo di Cure Subacute
- Poliambulatorio
- Asilo Nido

Planimetria generale



- (A) CENTRO DIURNO INTEGRATO
- (B) Casa PERELLI PARADISI CARCANO e
NUCLEO CURE SUBACUTE
- (C) Casa MOLINA
- (D) Casa BUZIO MACCECHINI
- (E) Casa CARAVATTI
- (F) ASILO NIDO

Missione

La Fondazione Molina offre sostegno alle persone anziane e fragili del territorio, promuovendo servizi e competenze in ambito assistenziale e sanitario.

E' una Istituzione di riferimento che intende raggiungere i migliori standard di qualità nell'ambito dei servizi alla persona.

Politica

La Politica si fonda sui principi dello Statuto e del Codice Etico della Fondazione Molina e si declina in forma di obiettivi generali, obiettivi specifici ed impegni.

Obiettivi generali:

- promuovere ed attuare l'assistenza alle persone anziane o in stato di bisogno, mediante l'accoglienza residenziale, semiresidenziale, domiciliare e ambulatoriale;
- istituire unità di offerta rivolte a persone in condizioni di fragilità;
- promuovere attività e avvenimenti che consentano di diffondere la conoscenza della Fondazione e della sua opera;
- svolgere attività di formazione e aggiornamento del personale;
- ricercare il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, al fine di massimizzarne l'efficacia.

Obiettivi specifici:

- **Assistenziale (RSA, CDI, ADI, RSA Aperta, Cure Intermedie):** sviluppare e gestire servizi di accoglienza, assistenza sanitaria e sociale agli assistiti, in ambito residenziale, semiresidenziale, domiciliare ed ambulatoriale, con l'obiettivo di garantire la miglior qualità di vita possibile.
- **Sanitario (Nucleo Cure Subacute, Poliambulatorio):** creare e gestire una rete di servizi intermedi fra ospedale, domicilio e RSA, che offra agli utenti un'adeguata continuità assistenziale.
- **Asilo Nido:** offrire un servizio rivolto al personale della Fondazione Molina nell'ambito della conciliazione famiglia-lavoro.
- **Formativo:** promuovere la formazione e l'aggiornamento professionale del personale.

- **Salute e sicurezza:** garantire il pieno rispetto della legislazione vigente in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, attuando le misure atte all'eliminazione e/o riduzione dei fattori di rischio.

Codice Etico (cenni)

Nel Codice Etico della Fondazione vengono enunciati i diritti e doveri morali che devono essere rispettati da parte di ogni persona che partecipi all'organizzazione e alla vita della Fondazione. E' lo strumento che contribuisce a prevenire comportamenti irresponsabili o contrari alle prescrizioni di legge da parte di chi opera in nome e per conto della Fondazione, indicando le responsabilità etiche e sociali di amministratori e dirigenti, dipendenti, collaboratori e fornitori. Promuove una gestione corretta delle attività e delle relazioni umane, sostenendo la reputazione della Fondazione in modo da creare fiducia sia all'interno che all'esterno della stessa.

La versione completa del Codice Etico è consultabile nelle bacheche della Fondazione oppure su richiesta alla Segreteria di Presidenza.

Principi e valori

La Fondazione svolge la propria attività secondo i principi di legalità, onestà, correttezza e lealtà. I comportamenti della stessa sono ispirati a principi di responsabilità economica, ambientale e sociale.

I valori nei quali la Fondazione si identifica e a cui l'intera attività è finalizzata sono:

- **eguaglianza:** la Fondazione garantisce un trattamento uguale per tutti;
- **imparzialità:** le persone operanti nella Fondazione sono chiamate ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso ogni utente;
- **partecipazione:** la Fondazione promuove la partecipazione dell'Ospite e del familiare al fine di tutelare il diritto al corretto utilizzo del servizio; favorisce la collaborazione, garantendo all'Ospite ed al familiare il diritto di proporre suggerimenti e proposte; valorizza il ruolo del familiare tenendolo informato sulle attività organizzate, mediante idonee forme di comunicazione;
- **efficacia ed efficienza:** la Fondazione si impegna a perseguire un costante miglioramento dell'attività, eliminando sprechi ed inefficienze, attraverso la ricerca e adozione di opportune soluzioni tecniche ed organizzative, assegnando precise responsabilità a tutti gli operatori nell'espletamento dei propri compiti;
- **continuità:** la Fondazione assicura un servizio continuo e regolare, impegnandosi a limitare al massimo eventuali disservizi.

La Certificazione di Qualità

La Fondazione Molina è certificata secondo la normativa ISO 9001:2008 e dispone di un Sistema Qualità che raccoglie le linee guida, le procedure e i protocolli.

Il Sistema Qualità viene documentato al fine di valorizzare, qualificare e consolidare le competenze aziendali con l'obiettivo di stabilire, mantenere e migliorare la qualità dei servizi, garantendone la rispondenza ai requisiti normativi vigenti.

Inoltre promuove indagini per valutare la soddisfazione dell'utenza, somministrando un questionario di gradimento, fornito in allegato alla Carta dei Servizi.

I risultati dell'indagine sono consultabili presso la Presidenza della Fondazione situata al quinto piano della Casa Molina, nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali; gli esiti sono utili per determinare i piani di miglioramento e i progetti per la qualità.

Finalità della RSA Aperta

La RSA Aperta è un servizio di assistenza socio-sanitaria offerto in regime diurno o residenziale, oppure domiciliare, al fine di garantire alle famiglie un sostegno nella cura.

E' rivolta:

- a persone anziane affette da Malattia di Alzheimer o da altra forma di demenza con diagnosi certificata dalle Unità di Valutazione Alzheimer o dal Medico Specialista neurologo/geriatra operante in struttura accreditata;
- a persone residenti in Regione Lombardia e iscritte al SSR, non autosufficienti e che abbiano compiuto 75 anni.

Criteri di accesso

La persona che intende accedere a questa misura deve rivolgersi all'Ufficio ADI dell'ASST (ex ASL) di appartenenza.

La domanda non necessita di prescrizione medica.

Entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, l'*équipe* di Distretto effettua una valutazione del bisogno al domicilio del richiedente e predispone il Progetto Individuale (PI) contenente il valore attribuito, gli interventi da attivare nonché la durata.

Ottenuto il Voucher, la famiglia dispone di 30 giorni per scegliere l'Ente erogatore dall'elenco delle strutture accreditate, fornito dal Distretto, e ne da comunicazione allo stesso.

Nel caso in cui, entro un mese dalla consegna del PI, la persona non abbia scelto il soggetto gestore, il PI viene chiuso.

Caratteristiche dell'offerta

Sono previsti tre profili di Voucher corrispondenti a diversi livelli di intensità del bisogno assistenziale.

I profili vengono attribuiti dal Distretto in sede di valutazione domiciliare.

PROFILO 1 (bassa intensità assistenziale)

Valore del Voucher € 350 mensili: prestazioni di lunga durata, tendenzialmente legate all'intervento di singole figure professionali (ASA/OSS, infermieri, terapisti della riabilitazione, educatori...) con l'obiettivo di integrare o sostituire il lavoro di colui che si prende cura della persona fragile (*caregiver*). Questo profilo può essere accompagnato da una valutazione da parte di un'Assistente Sociale per verificare la situazione ambientale e familiare.

PROFILO 2 (media intensità assistenziale)

Valore del Voucher € 500 mensili: prestazioni a maggiore integrazione professionale e/o interventi che, a seguito di una valutazione multi professionale, prevedono accessi a frequenza decrescente. Per esempio: istruire colui che si prende cura del familiare (*caregiver*) a determinate procedure.

PROFILO 3 (alta intensità assistenziale)

Valore del Voucher € 700: prestazioni a carattere continuativo o di lunga durata e multi professionale, con necessità di maggiore integrazione con altri servizi sociali e socio-sanitari. Rientrano in questo profilo gli interventi semiresidenziali presso il Centro Diurno Integrato, gli interventi residenziali e il ricovero di sollievo.

Modalità di presa in carico del paziente

L'*équipe* professionale della Fondazione Molina entro 5 giorni lavorativi dalla consegna del Progetto Individuale deve definire con la famiglia il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), concordando la data di attivazione e la frequenza degli interventi da erogare (domiciliari, semiresidenziali, residenziali).

Per ogni tipologia di intervento può essere prevista la figura del *Care Manager* al fine di mantenere contatti con la rete sociale e socio-sanitaria e accompagnare la famiglia e la persona, per informarla, indirizzarla ed orientarla fornendo indicazioni utili.

Modalità di erogazione delle prestazioni al domicilio

- **Integrazione del lavoro del *caregiver*/Sostituzione temporanea *caregiver*:** una o più volte la settimana per prestazioni di carattere tutelare (igiene personale, trasferimenti letto-sedia, bagno assistito, imboccamento, aiuto per vestirsi, mobilizzazione, massaggi ecc.) oppure una mattina o un pomeriggio

alla settimana, per permettere al caregiver/ badante di riposare, uscire di casa, gestire commissioni ecc.;

- **Interventi qualificati di accompagnamento**, dialogo e arricchimento del tempo, uscite per mantenere relazioni e favorire l'autonomia motoria;
- **Adattamento degli ambienti**: analisi degli ambienti in relazione alla specificità della situazione della persona e della famiglia; relativa proposta di interventi e soluzioni;
- **Addestramento del caregiver**, per un tempo circoscritto, per gli ambiti NON di competenza ADI/SAD (ad esempio, per l'addestramento all'igiene personale o all'organizzazione di vita o per interventi di stimolazione cognitiva);
- **Stimolazione cognitiva**;
- **Counseling e terapia occupazionale**.

Modalità di erogazione delle prestazioni in regime semiresidenziale

Gli interventi consistono in attività di socializzazione, stimolazione cognitiva e sollievo alla famiglia.

Le prestazioni di semiresidenzialità constano al massimo di 2 accessi alla settimana da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30. E' prevista anche la possibilità di una frequenza di mezza giornata (mattino o pomeriggio) sulla base delle esigenze del beneficiario.

Modalità di erogazione delle prestazioni in regime residenziale

Gli interventi consistono in ricoveri per periodi di tempo limitati per l'impedimento temporaneo del caregiver o per garantire un periodo di sollievo alla persona accidentata.

Precondizione per usufruire di tale prestazione è il vincolo di rientro del beneficiario al proprio domicilio al termine del soggiorno.

Tariffe

Ai fini della rendicontazione delle prestazioni, la Regione Lombardia ha fissato le tariffe previste per ogni misura d'intervento.

RSA Aperta domiciliare	Tariffe orarie
ASA/OSS	Euro 21
Infermiere professionale	Euro 27
Fisioterapista	Euro 27
Medico	Euro 54
Psicologo	Euro 48

Educatore professionale	Euro 24
Assistente sociale	Euro 27
Valutazione semplice	Euro 81
Valutazione complessa	Euro 162
Care management leggero	Euro 14
Care management medio	Euro 41
Care management intensivo	Euro 81

RSA APERTA Semi-residenziale/CDI	Euro 29 per 8 ore di frequenza
---	--------------------------------

RSA APERTA Residenziale/Sollievo	Euro 40 al giorno
---	-------------------

Costi a carico del beneficiario

Sono previsti costi o quote di compartecipazione a carico del beneficiario per le seguenti prestazioni:

- **prestazioni aggiuntive (extra Voucher)** che, su richiesta del beneficiario, dovessero essere erogate superando il valore del Voucher mensile, saranno a totale carico dello stesso alla medesima tariffa prevista dal Voucher;
- **ricovero residenziale/sollievo:** fino a 17 giorni è prevista una quota giornaliera a carico del beneficiario pari a € 55,00. Oltre tale periodo, verrà applicata la retta intera pari a € 95,00 al giorno.

Giornata tipo (residenziale e semiresidenziale)

Ore 8.30: Arrivo Ospiti

Ore 9.30: Merenda

Ore 10.00: Attività ricreative/animative

Ore 11.30: Pranzo Ospiti 1° gruppo

Ore 12.15: Avvio attività per il rientro del 1° gruppo al domicilio

Ore 12.30: Accoglienza Ospiti 2° gruppo

Ore 12.30: Pranzo Ospiti 2° gruppo

Ore 14.30: Attività ricreative/animative

Ore 16.00: Merenda

Ore 16.30: Avvio delle attività per il rientro degli Ospiti al domicilio e chiusura del centro

Nell'arco della giornata vengono inoltre effettuate le seguenti attività:

- ginnastica di gruppo sia al mattino sia al pomeriggio;
- la somministrazione delle terapie e l'igiene della persona (da programmazione o al bisogno).

N.B.: La giornata è da intendersi come indicativa e le attività riportate rappresentano possibili opzioni. Esse sono erogate a seconda dell'organizzazione interna della struttura e commisurate al piano di assistenza individualizzata (PAI) o ad eventuali diverse necessità.

Servizio di ristorazione

Il Servizio di Ristorazione è affidato ad un fornitore specializzato nella preparazione e distribuzione di pasti per strutture assistenziali e sanitarie. Tutte le fasi di produzione dei pasti (preparazione, distribuzione, manipolazione e somministrazione) seguono il sistema Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP), metodo di autocontrollo igienico finalizzato a tutelare la salute del consumatore. Il menù è approvato dalla Fondazione ed offre ad ogni pasto proposte che permettono all'Ospite la possibilità di scegliere a seconda dei propri gusti e bisogni.

Menù tipo

	Pranzo	Cena
LUNEDI'	RISOTTO AL LIMONE / VELLUTATA DI LEGUMI PICCATINA ALL'AGRO / FRULLATO / FUSI DI POLLO ALLA CACCIATORA FAGIOLINI* ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONEI	PASTA E FAGIOLI / CREMA DI ZUCCHINE E CIPOLLE INSALATA DI TONNO E FAGIOLI / BIS DI FORMAGGI MOUSSE DI TONNO / INSALATA DI CAROTE FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
MARTEDI'	PASTA POMODORO FRESCO E OLIVE / ZUPPA D'ORZO ARROTOLATO CON CONIGLIO* / UOVA SODE UOVA STRAPAZZATE FRULLATE / MELANZANE AL FUNGHETTO FRUTTA DI STAGIONE	MINESTRA DI RISO E LATTE / PASSATO DI VERDURA* AFFETTATI MISTI / MERLUZZO* OLIO E LIMONE MOUSSE DI PROSCIUTTO / CIPOLLE STUFARE FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
MERCOLEDI'	INSALATA DI RISO / CREMA DI CAVOLFIORI* COTOLETTE ALLA MILANESE / ARROSTO IN VINEGRETTE ARROSTO FRULLATO INSALATA DI POMODORI FRUTTA DI STAGIONE	MINESTRA DI PASTA E PATATE / CREMA DI LEGUMI CARNE IN GELATINA / SFORNATO DI LEGUMI MOUSSE DI FORMAGGIO CATALOGNA ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
GIOVEDI'	SPAGHETTI ALLA CARRETTIERA / MINISTRONE* CON PASTA PORTAFOGLI AL FORMAGGIO* / CARNE TONNATA CARNE TONNATA FRULLATA PATATE PREZZEMOLATE FRUTTA DI STAGIONE	VELLUTATA DI ZUCCHINE E PORRI* / CREMA DI FAGIOLI MOZZARELLA CAPRESE / SALAME MOUSSE DI PROSCIUTTO INSALATA MISTA FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
VENERDI'	RISOTTO AI PEPERONI / ZUPPA DI FARRO PLATESSA* BURRO E CAPPERI / FRULLATA / PARMIGIANA DI MELANZANE CAPONATA DI VERDURE FRUTTA DI STAGIONE	CREMA PARMANTIE' / SEMOLINO AL LATTE CAPRINI CONDITI / INVOLTINI ALLA RUSSA MOUSSE DI CAPRINO E RICOTTA ERBETTE* ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
SABATO	MACCHERONI GRATINATI / CREMA DI CAROTE SCALOPPINE ALLA RUCOLA / ARROTOLATO DI TACCHINO FREDDO SCALOPPINE FRULLATE / FINOCCHI* AL BURRO FRUTTA DI STAGIONE	MINESTRA DI RISO / PASSATO DI VERDURA INSALATA DI CECI / PIZZA MOUSSE DI TONNO/ CAROTE ALL' OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
DOMENICA	RISOTTO CON SALSICCIA / ZUPPA DEL CASALE COSCE DI POLLO AL LIMONE / ARROTOLATO DI VITELLO/ FRULLATO PATATE E CIPOLLE AL FORNO FRUTTA DI STAGIONE	CAPELLI D'ANGELO IN BRODO / ZUPPA DI CIPOLLE PROSCIUTTO CRUDO / DELISSY MOUSSE DI PROSCIUTTO E FORMAGGIO COSTE ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA

Quanto riportato è da intendersi come menù tipo. Eventuali variazioni potranno intervenire a seconda della disponibilità stagionale dei prodotti o di differenti esigenze di servizio.

Privacy del paziente

La Fondazione assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal “Codice in materia di protezione dei dati personali” approvato con Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003.

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie, ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nella Cartella Clinica. Tutta la documentazione clinica è coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio.

Il personale si adopera a garantire il rispetto del pudore e della riservatezza di ogni paziente.

Entro i confini della Fondazione è **vietato acquisire immagini**, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto, mediante gli strumenti resi disponibili sui *social network*, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Presidenza. Si configura, inoltre, come grave violazione del Codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Presidenza e della Liberatoria acquisita da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Queste disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguite in sede civile e penale dalla Fondazione e, a personale discrezione, dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

Personale

Tutte le figure professionali che operano nella struttura, collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all'Ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sia sotto il profilo assistenziale che sanitario e sono tenute al rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento. Il servizio di RSA Aperta è erogato da personale dipendente della Fondazione o affidato a personale esterno specializzato.

La Fondazione Molina assicura il rispetto degli standard gestionali regionali.

Servizi alla persona

Sono a disposizione degli utenti i seguenti servizi:

Bar

Il Servizio Bar è presente all'interno della Fondazione e aperto ad Ospiti, visitatori e operatori tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 17.30.

All'interno della Fondazione sono presenti erogatori automatici di bevande calde/fredde e snack.

Il bar è situato al piano terra della Casa Caravatti.

Servizio Mensa

I familiari possono accedere al servizio mensa muniti di buono pasto acquistabile presso l'Ufficio di Contabilità Generale, situato al piano terra della Casa Molina.

Servizio Religioso

Un sacerdote è presente quotidianamente e disponibile per un incontro o l'amministrazione dei sacramenti. All'interno della Fondazione, la Cappella è aperta tutti i giorni con celebrazione di funzioni religiose di rito cattolico sia domenicali che feriali.

Parrucchiere/Pedicure

I Servizi di Parrucchiere/Pedicure sono presenti all'interno della Fondazione presso il piano terra della Casa Caravatti.

La Caposala fornirà indicazioni circa le modalità di accesso. Le tariffe sono consultabili nel listino allegato.

Poliambulatorio

Il Poliambulatorio della Fondazione Molina offre prestazioni sanitarie diagnostiche e terapeutiche di qualità garantendo al paziente un alto livello dei servizi erogati.

Le prestazioni sono erogate in regime privato. Per informazioni e per la consultazione dei listini è possibile rivolgersi alla Segreteria Medica.

Il Poliambulatorio è rivolto a tutta la popolazione, in particolare agli anziani del territorio, a cui è riservata una corsia preferenziale a tariffa agevolata.

Gli Ambulatori e la Segreteria Medica sono situati presso il seminterrato della Casa Perelli Paradisi Carcano.

Gli ambulatori presenti presso la Fondazione sono i seguenti:

- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Odontoiatria e Igiene Dentale
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Fisiatria e Servizio di Fisioterapia
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Endocrinologia, Diabetologia e Nutrizione
- Ambulatorio di Ecografia

Per contattarci

Sono a disposizione degli Ospiti, dei loro familiari e dei servizi sociali territoriali, i seguenti Uffici siti al piano terra della Casa Molina e aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle ore 13:30 alle ore 16:30.

Ufficio Accoglienza

L'Ufficio Accoglienza offre ai pazienti e ai loro familiari le informazioni e la documentazione necessaria per conoscere le Unità di Offerta e i servizi della Fondazione Molina.

Gli operatori dell'Ufficio Accoglienza sono contattabili ai numeri di telefono seguenti: 0332 207438-447 oppure scrivendo a: accoglienza@fondazionemolina.it .

Ufficio Sociale

L'Ufficio Sociale offre ai pazienti, ai loro familiari e ai servizi sociali territoriali, le informazioni e la documentazione utile per affrontare eventuali problematiche di competenza.

Le Assistenti Sociali sono contattabili ai numeri di telefono seguenti: 0332 207448-449 oppure scrivendo a: sociale@fondazionemolina.it .

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP accoglie le richieste e i reclami scritti o verbali dei pazienti e dei loro parenti. La risposta scritta alle segnalazioni viene effettuata entro 15 giorni. La segnalazione può avvenire utilizzando il Modulo Segnalazione Reclamo allegato alla presente oppure scrivendo a: urp@fondazionemolina.it .

Gli utenti potranno, inoltre, rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS Insubria che interviene di norma ad un secondo livello o chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune.

Carta dei diritti della persona anziana

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 sanitarie-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 della 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 si richiede 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, pur 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 DIRITTO	LA SOCIETA' 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 vedere 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 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 avere una vita di relazione	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

LA PERSONA HA DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
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

E' 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. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

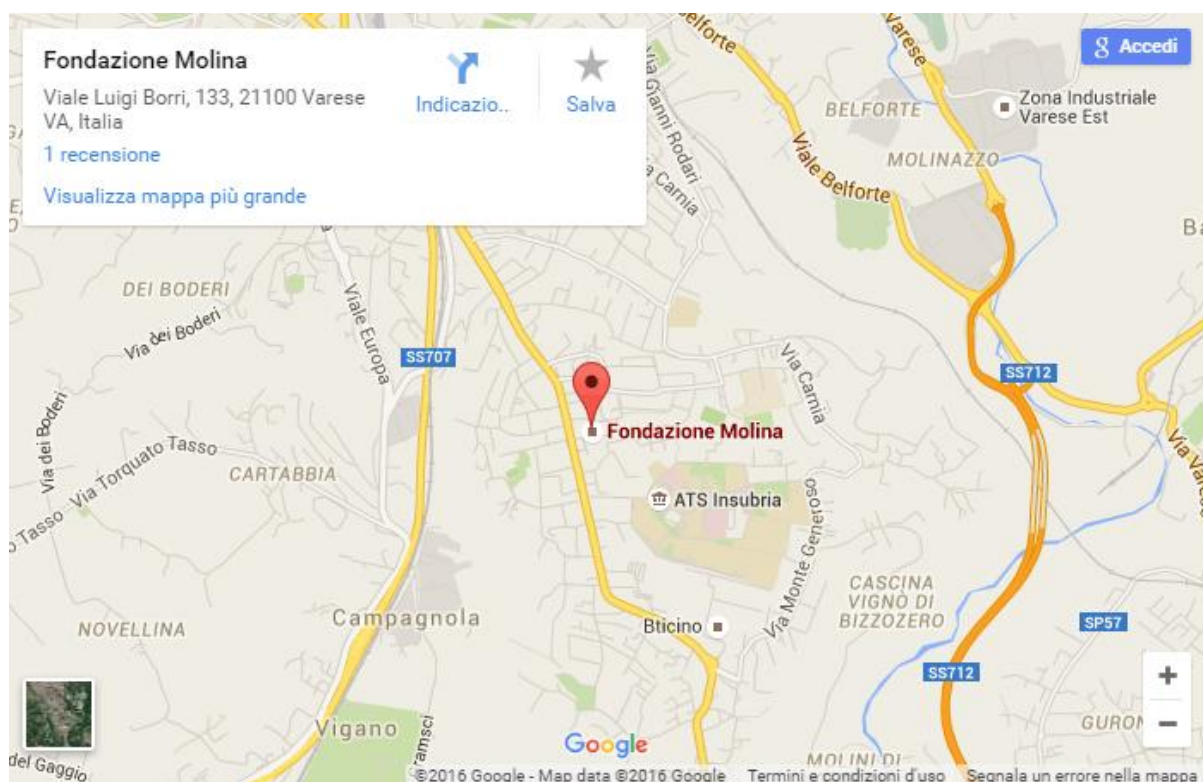
Come raggiungere la struttura della Fondazione Molina

La Fondazione Molina è a Varese in **Viale Borri n. 133**, tra l'Azienda Ospedaliera e l'ATS Insubria.

La sede è facilmente raggiungibile sia con l'automobile sia con i mezzi di trasporto pubblici.

Provenendo dal centro della città o dalle stazioni la direzione da seguire è quella per **Bizzozero**, mentre arrivando dall'autostrada l'uscita consigliata è quella per "Varese centro".

L'orario delle visite agli ospiti è libero dalle ore **8.00 alle ore 20.00** (ad eccezione delle visite agli ospiti del nucleo 2° Caravatti dove l'accesso libero è invece consentito dalle ore 11.00 alle ore 20.00) e regolamentato nelle restanti ore.



Numeri utili:

Centralino: 0332/207311 - Fax: 0332/262426

Sito internet della Fondazione: www.fondazionemolina.it

Posta elettronica: info@fondazionemolina.it.

Allegati:

1. Questionario di rilevazione Customer Satisfaction
2. Modulo di segnalazioni reclami