

*Gentile Signora,
Egregio Signore,*

*la Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere meglio il Servizio di **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)**.*

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 ascoltareLa 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 mendicità, consentendo l'apertura dell'Istituto in un reparto dell'Ospedale.

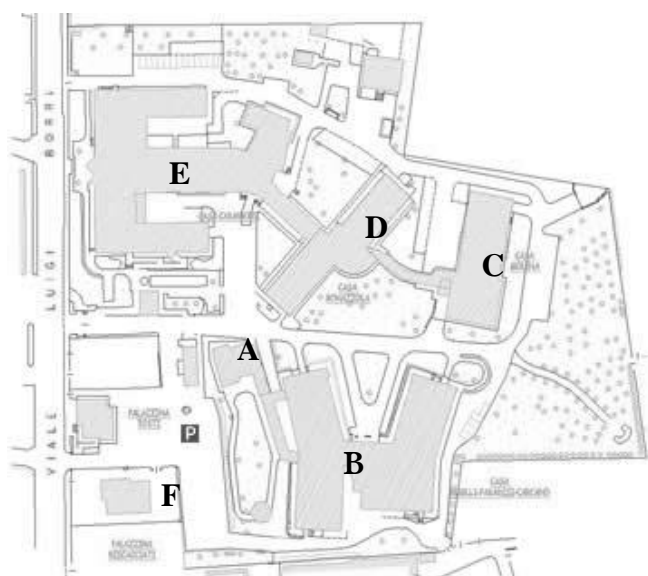
L'attuale sede di Viale Borri 133 risale al 1915 dopo che l'Istituzione, eretta a Ente Morale nel 1876, con la Riforma Statutaria approvata con Regio Decreto in data 19 maggio 1930, assunse la denominazione "Casa di Riposo".

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.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) assicura alle persone fragili, soprattutto anziani e disabili, un'adeguata assistenza socio-sanitaria a domicilio, vicino ai propri cari, tramite interventi sanitari di tipo medico, infermieristico e riabilitativo, integrati ad altri interventi socio-assistenziali.

Le prestazioni sono totalmente gratuite e vengono garantite indipendentemente dall'età e dalla fascia di reddito.

Si riportano, a titolo esemplificativo, alcune tra le prestazioni fornite dalla Fondazione:

- **Area Infermieristica**

- educazione sanitaria/terapeutica
- monitoraggio parametri vitali
- prevenzione lesioni da pressione
- medicazioni lesioni da pressione/vascolari/diabetiche
- gestione stomie
- gestione accessi venosi
- gestione sondino NG/PEG/alimentazione enterale e parentale
- gestione derivazioni urinarie esterne

- **Area Fisioterapica**
 - rieducazione motoria
 - rieducazione respiratoria
 - mobilizzazione
 - educazione famiglia/addestramento ausili
- **Area Socio-Assistenziale** (*soltanto con funzioni di supporto agli operatori delle altre aree*)
 - mobilizzazione della persona
 - igiene personale
 - corretta deambulazione
- **Area Medico Specialistica**
 - consulenza di medici specializzati

Ambito territoriale di intervento

Il servizio è erogato nel territorio dei comuni dei distretti di Varese e di Arcisate.

Distretto di Varese:

- Barasso
- Bodio Lomnago
- Brinzio
- Casciago
- Cazzago Brabbia
- Comerio
- Galliate Lombardo
- Inarzo
- Lozza
- Luviniate
- Malnate
- Varese

Distretto di Arcisate:

- Arcisate
- Besano
- Bisuschio
- Brusimpiano
- Cantello
- Clivio
- Cuasso al Monte
- Induno Olona
- Porto Ceresio
- Salltrio
- Viggìù

A chi è rivolto il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata

L'ADI è rivolta a tutte le persone, senza limitazioni di età o di reddito, in situazioni di fragilità, di non deambulabilità e di non trasportabilità residenti in Regione Lombardia.

Attivazione del Servizio

L'attivazione del Servizio avviene mediante prescrizione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di libera scelta, responsabile clinico dell'assistito, in accordo con la persona interessata.

La richiesta va poi inoltrata al Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata Distrettuale; la domanda viene analizzata attraverso una valutazione Multidimensionale del bisogno, dall'Unità di Valutazione Distrettuale (UVD) e, successivamente, un'*equipe* multi professionale effettuerà una visita domiciliare che stabilirà il livello di complessità dei problemi presentati dal richiedente. Verrà, quindi, attribuito un livello corrispondente ai bisogni rilevati attraverso la stesura di un Progetto Individualizzato specifico per la persona presa in carico, successivamente verrà emesso un Voucher relativo al costo delle prestazioni da erogarsi. All'utente verrà consegnato un elenco aggiornato degli Enti erogatori accreditati dalla Regione Lombardia e contrattualizzati con l'ATS, tra i quali sceglierne uno a cui rivolgersi.

Valutazione e presa in carico

La scelta dell'organizzazione che fornisce il Servizio viene effettuata liberamente dagli utenti.

La Fondazione Molina avvia la procedura di valutazione della domanda di ADI: riceve la richiesta di erogazione del Servizio e provvede all'attivazione entro 72 ore (24 per le urgenze segnalate dal Medico o dalla struttura ospedaliera). Le prestazioni fisioterapiche rientranti nel PAI potranno essere attivate anche successivamente.

In relazione alla tipologia delle prestazioni richieste, nonché della disponibilità di risorse umane e strumentali, è possibile:

- che la domanda **possa essere accolta**: viene programmato l'intervento, il personale della Fondazione contatta la famiglia per concordare le modalità del servizio;
- che la domanda **non possa essere accolta**: la decisione motivata viene comunicata alla famiglia, al Medico di base e al Distretto ADI dell'ATS.

Negli orari concordati il professionista si recherà al domicilio del paziente e, durante il primo incontro, acquisirà la necessaria documentazione sanitaria, le notizie utili a definire un'assistenza personalizzata e definirà il Piano di Assistenza Individualizzato.

Modulistica e documentazione

Gli operatori del Servizio ADI sono tenuti alla compilazione di alcuni documenti ogni qual volta si recheranno al domicilio del paziente. Tutte le prestazioni domiciliari vengono registrate su apposita modulistica che, insieme al PAI e alla documentazione sanitaria, costituiscono il fascicolo personale del paziente.

Chiusura del Servizio

Alla scadenza prevista dal Piano di Assistenza Individuale (PAI) si procede:

- a rivalutare il paziente nel caso in cui necessiti di una proseguire gli interventi;
- alla chiusura dell'assistenza.

Il Voucher Socio Sanitario

Il Voucher Socio Sanitario è un contributo economico, assegnato dall'ASST sottoforma di "titolo di acquisto", articolato su diversi Profili di cura, stabiliti in base all'intensità dell'assistenza necessaria. Il Voucher Socio Sanitario deve essere utilizzato interamente presso l'Ente erogatore accreditato prescelto dal paziente. Le prestazioni previste dal Voucher vengono sospese all'ingresso del beneficiario in strutture residenziali (es. RSA o RSD), semiresidenziali (es. Centri Diurni Integrati) e ospedaliere/hospice.

L'ADI prevede diverse tipologie di profili assistenziali:

- Voucher Profili Prestazionali, di breve durata, garantiti da singole figure professionali (per es. prelievo di sangue, medicazioni ecc.);
- Voucher Profili Assistenziali diversificati per 4 livelli di intensità;
- Voucher - Cure palliative.

La struttura del Servizio ADI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della Fondazione contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile Sanitario Medico
con funzioni organizzative del Servizio, di valutazione e di miglioramento della qualità dello stesso;
- Medico Geriatra;
- Infermiere;
- ASA/OSS.

In funzione delle persone in carico la Fondazione è supportata da:

- Medico Fisiatra;
- Fisioterapista;
- Educatore;
- Psicologo.

L'equipe di avvale inoltre delle seguenti figure professionali:

- Responsabile Aspetti Gestionali - Organizzativi (Care Manager)
con funzioni di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico;
- Referente del Sistema Informativo.

Gli operatori sono dotati di cartellino identificativo.

Orario del Servizio

Gli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sono contattabili al numero di telefono 0332 207464 oppure scrivendo a: adi@fondazionemolina.it .

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Al di fuori di questi orari è possibile lasciare i propri messaggi e riferimenti per essere ricontattati al numero di telefono 0332 207311.

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento rimane il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta di appartenenza, mentre per le urgenze informative di tipo organizzativo e assistenziale di competenza degli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare è garantita la continuità assistenziale attraverso la pronta disponibilità telefonica al numero 0332 207311 (8 linee a r.a. con inoltro agli operatori del servizio ADI), dalle ore 8.00 alle ore 20.00, 7 giorni su 7.

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.

Consenso informato

La volontà del paziente autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il Consenso Informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.

Il Consenso Informato deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica. Qualora si rendesse necessario attivare pratiche terapeutiche particolari ed invasive, viene richiesto dal Medico al paziente, al familiare di riferimento o al Rappresentante Legale già nominato di sottoscrivere uno specifico Consenso Informato.

Nel caso in cui l'intervento sia necessario o urgente per la sopravvivenza del paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il Medico può operare in stato di necessità. Il paziente sarà comunque informato appena recuperato lo stato di coscienza.

Il Consenso Informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

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.

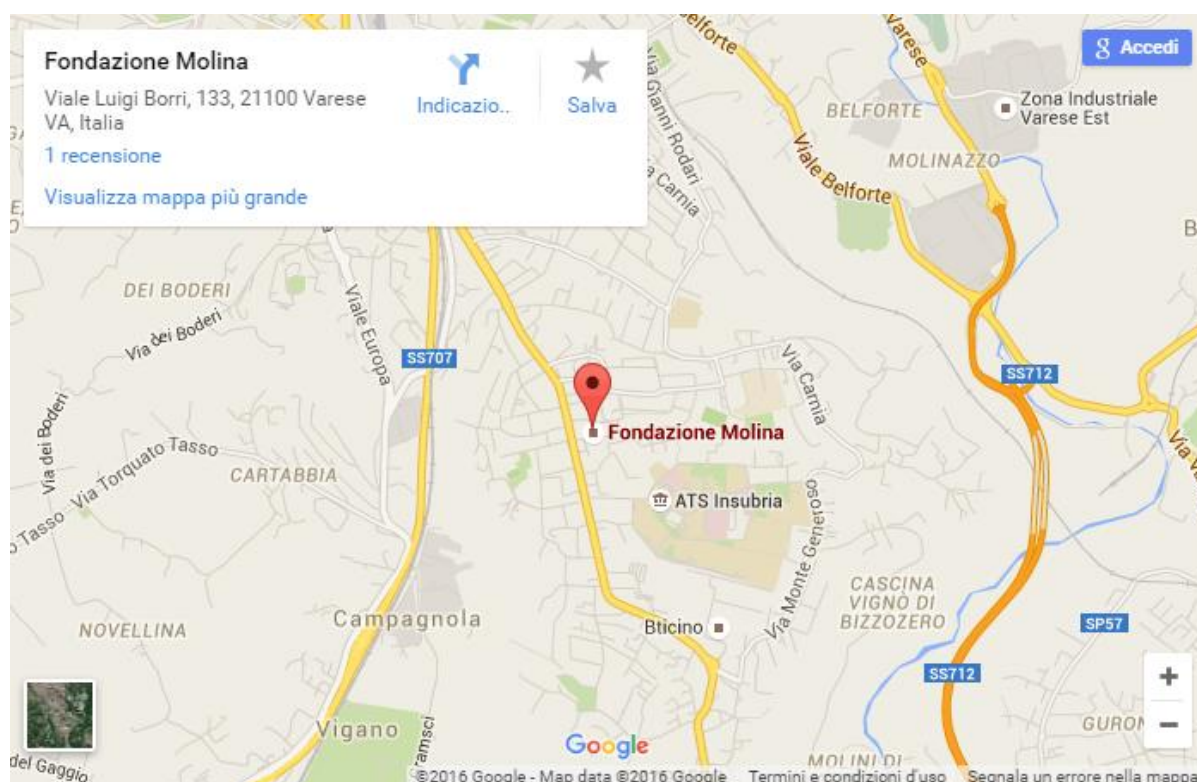
Gli utenti potranno, inoltre, rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS Insubria che interviene di norma ad un secondo livello o chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune.

Come raggiungere la struttura della Fondazione Molina

La Fondazione Molina è a Varese in Viale Borri n. 133, tra l'ASST Sette Laghi di Varese 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".



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