

*Gentile Signora,
Egregio Signore,*

*la Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere meglio l'attività del **CENTRO DIURNO INTEGRATO**.*

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.

La Presidenza

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.

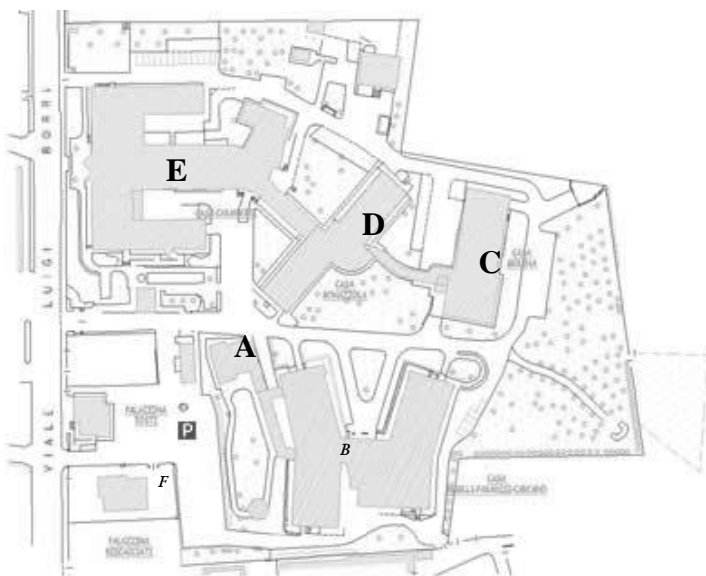
L'attuale sede di Viale Borri 133 risale al 1915 dopo che l'Istituzione, eretta a Ente Morale nel 1876, con la Riforma Statutaria approvata con Regio Decreto in data 19 maggio 1930, assunse la denominazione "Casa di Riposo".

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.

I risultati dell'indagine sono pubblicati nelle bacheche di Nucleo, 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 del Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato (CDI) offre, in regime diurno, prestazioni socio-assistenziali, sanitarie, riabilitative e animative, a persone, di norma di età superiore ai sessantacinque anni, che:

- presentino un decadimento cognitivo associato a eventuali disturbi del comportamento di grado lieve;
- si caratterizzino per una lieve compromissione delle abilità strumentali e funzionali della vita quotidiana.

Il servizio offre un supporto specializzato alle famiglie che necessitano di garantire una assistenza qualificata e continuativa al proprio caro durante il giorno e non al domicilio.

Il CDI dispone di 25 posti autorizzati, accreditati e a contratto con la Regione Lombardia.

Criteri di accesso

La persona che desidera accedere al servizio può rivolgersi all'Ufficio Accoglienza della Fondazione Molina aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30 collocato al piano terra della Casa Molina.

L'Ufficio Accoglienza della Fondazione riceve le domande da:

- i candidati Ospiti o dai loro parenti;
- i Servizi Sociali comunali: nel caso del Comune di Varese, una convenzione tra la Fondazione e il Servizio Sociale che gestisce l'inserimento degli Ospiti, assicura l'assegnazione di 10 posti ai residenti;

- l'Agenzia di Tutela della Salute ATS dell'Insubria, mediante l'assegnazione di un voucher che prevede interventi semi-residenziali (RSA aperta) a carico del sistema socio-sanitario regionale.

A seguito della presentazione della domanda d'inserimento, è previsto un colloquio conoscitivo con il responsabile del CDI, il medico referente e l'assistente sociale per valutare l'idoneità dell'Ospite al servizio offerto. I potenziali Ospiti e/o i loro familiari possono visitare il CDI con l'assistente sociale della Fondazione previa prenotazione all'Ufficio Accoglienza.

L'inserimento dell'Ospite presso il Centro Diurno avviene gradualmente ed è concordato con la famiglia, al fine di facilitare la fase di ambientamento.

Lista d'attesa e modalità di accesso

La lista di attesa è redatta dall'Ufficio Accoglienza e aggiornata periodicamente in caso di cambiamento delle condizioni socio-sanitarie dell'Ospite.

Il medico incaricato della Fondazione, valuterà preliminarmente lo stato di salute dell'Ospite per certificare l'idoneità della sua ammissione al CDI.

La graduatoria per l'ammissione dei candidati è stilata secondo un criterio cronologico, disatteso soltanto in situazioni di grave fragilità della persona e/o della sua famiglia.

In tali situazioni l'assistente sociale, valutati i casi segnalati, provvede a riconoscere una priorità di accesso e la segnala alla Direzione.

Al momento della conferma dell'inserimento, se la situazione del candidato Ospite ha subito variazioni significative, viene fissato un colloquio con l'assistente sociale, il responsabile e il medico del Centro Diurno.

La validità della domanda di accoglimento termina nel momento in cui viene offerta una possibilità di inserimento.

La rinuncia, anche temporanea, all'ingresso fa decadere la priorità acquisita in graduatoria salvo per gravi motivi quali ad esempio la degenza ospedaliera.

La domanda è archiviata in caso di:

- ingresso dell'Ospite in struttura;
- mancanza dei requisiti;
- rifiuto da parte dell'Ospite o dei parenti.

Presenza in carico dell'Ospite

Il giorno dell'ingresso l'Ospite, accompagnato dai familiari, viene accolto presso il Centro Diurno dall'Assistente Sociale e dall'équipe assistenziale formata dal Responsabile di Nucleo, dal Medico, dall'Infermiere, dall'Animatore e dagli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA). Il medico del CDI effettua la prima visita all'ingresso dell'Ospite.

La dotazione iniziale dell'Ospite comprende:

- i farmaci da assumere durante la permanenza;
- gli ausili per l'incontinenza;
- un cambio completo di biancheria personale.

Per ogni Ospite accolto presso la Fondazione Molina e preso in carico presso il Centro Diurno viene aperto un Progetto Individuale (PI) e un Piano di Assistenza Individuale (PAI), al fine di pianificare e personalizzare gli interventi per meglio rispondere ai bisogni ed alle esigenze di ogni Ospite. Il PI/PAI dovrà essere sottoscritto dall'Ospite o, se necessario, dal tutore legale/amministratore di sostegno.

Giornata tipo

Le attività del Centro Diurno si svolgono tutti i giorni, escluso festivi, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30.

La frequenza al CDI è possibile su intera giornata (8.30 - 16.30), su mezza giornata (8.30 - 12.30; 12.30 - 16.30), su intera settimana o solo su alcuni giorni, a seconda di quanto concordato con l'Ufficio Accoglienza, sulla base delle disponibilità del servizio e della richiesta dell'Ospite.

Ogni variazione di presenza dovrà essere preventivamente comunicata all'Ufficio Accoglienza che provvede ad aggiornare il calendario di frequenza.

A titolo esemplificativo, la giornata tipo è la seguente:

Ore 8.30	Accoglienza Ospiti
Ore 9.00	Colazione in compagnia
Ore 9.30	Fisioterapia e psicomotricità di gruppo
Ore 10.00	Attività ricreative/animative
Ore 11.30	Pranzo Ospiti 1° turno
Ore 12.30	Pranzo Ospiti 2° turno
Ore 13.15	Fisioterapia e psicomotricità di gruppo
Ore 14.30	Attività ricreative/animative
Ore 16.00	Merenda in compagnia
Ore 16.30	Rientro degli Ospiti al proprio domicilio

Nell'arco della giornata viene inoltre effettuata la somministrazione delle terapie e l'igiene della persona (secondo la programmazione o al bisogno).

Il CDI è aperto ai familiari in visita, previo accordo col responsabile del Centro Diurno.

N.B.: La giornata è da intendersi come indicativa e le attività riportate rappresentano possibili opzioni.

Retta

La retta è applicata sulla base del calendario di frequenza concordato con l'Ufficio Accoglienza. I pagamenti sono da effettuare in rate mensili posticipate entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento.

Le assenze verranno contabilizzate secondo le modalità seguenti:

- per motivi di salute (ricoveri ospedalieri, day-hospital, visite mediche, malattia), previa produzione di certificazione medica, si applicherà la retta stabilita sulla base della frequenza per un periodo massimo di 15 giorni consecutivi di apertura del Centro; oltre tale termine dovrà essere corrisposta una tariffa giornaliera pari alla retta incrementata del contributo regionale corrispondente alla fascia di frequenza come indicato nel listino;
- per motivi familiari si applicherà la retta stabilita fino ad un massimo di 5 giorni nell'anno solare; oltre tale termine dovrà essere corrisposta una tariffa giornaliera pari alla retta incrementata del contributo regionale corrispondente alla fascia di frequenza.

Modalità di erogazione delle prestazioni

Gli Ospiti usufruiscono dei seguenti servizi, compresi nella retta:

Servizio medico ed infermieristico

Il servizio collabora con il medico di medicina generale dell'Ospite, segnalando eventuali variazioni del quadro clinico. Inoltre il medico e l'infermiere del CDI intervengono in caso di urgenza.

I farmaci da assumere durante la permanenza presso il CDI, devono essere forniti dai familiari e vengono gestiti dall'infermiere della struttura che provvederà alla somministrazione secondo la prescrizione del medico curante.

Il medico di medicina generale di ogni utente resta il responsabile della terapia prescritta ed il referente unico del trattamento delle condizioni di salute.

Servizio assistenziale

Il servizio collabora per il soddisfacimento dei bisogni primari e delle necessità della vita quotidiana degli Ospiti durante la permanenza al Centro Diurno.

Gli ausili per l'incontinenza devono essere forniti dai familiari, ma saranno gestiti dal personale ausiliario.

Il personale del servizio assistenziale è in possesso di attestato di qualificazione professionale di ausiliario socio assistenziale (ASA), come previsto dalla normativa regionale vigente.

Servizio riabilitativo e psicomotorio

La figura del fisioterapista, su indicazione del fisiatra, effettua terapie individuali o di gruppo, finalizzate alla prevenzione, alla riabilitazione e al recupero fisico, psichico e sociale.

La figura della psicomotricista, su indicazione medica, permette l'osservazione psicomotoria degli Ospiti, approfondendone le problematiche, soprattutto nell'ottica espressivo-comunicativa ed affettivo-relazionale.

Le attività riabilitative e psicomotorie possono essere erogate sia all'interno del Nucleo sia nel giardino protetto del CDI.

Servizio animazione

Gli animatori organizzano attività ed iniziative al fine di sviluppare e mantenere le capacità cognitive e fisiche residue degli Ospiti.

Le attività settimanali coinvolgono gli Ospiti in laboratori, lettura dei giornali, cinema, teatro, intrattenimenti musicali, mostre, gite.

Sono inoltre proposti progetti intergenerazionali con l'Asilo nido della Fondazione.

Il servizio amministrativo

Il servizio si occupa della corretta gestione finanziaria, della riscossione delle rette e della gestione del personale.

La certificazione delle rette ai fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, è rilasciata dall'Ufficio Contabilità Ospiti situato al piano terra della Casa Molina.

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.

I pasti vengono consumati nell'apposita sala da pranzo.

La cucina è adeguata alle esigenze alimentari dell'Ospite, al quale, se necessario, è assicurata una dieta specifica (omogeneizzata, iposodica, ipoglicidica, ecc...)

Si riporta di seguito, un 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	MINISTRA 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	MINISTRA 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	MINISTRA 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.

Parrucchiere/pedicure

I servizi di parrucchiere/pedicure sono presenti all'interno della Fondazione presso il piano terra della Casa Caravatti.

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.

Custodia valori

Gli Ospiti possono depositare nella cassaforte della Fondazione oggetti di valore e/o somme di denaro fino ad un massimo di Euro 300,00.

All'atto del deposito del denaro o degli oggetti di valore verrà stilato in duplice copia l'elenco dei beni consegnati. Detto elenco sarà controfirmato dal depositante e dal consegnatario ed aggiornato in ordine alle operazioni di prelievo e di versamento. In caso di decesso i beni depositati verranno restituiti agli eredi.

La Fondazione non è responsabile delle somme di denaro o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli Ospiti e pertanto, non risponde a nessun titolo di eventuali smarrimenti, furti o danni delle cose di proprietà dell'Ospite.

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 è erogato da personale dipendente della Fondazione.

La Fondazione Molina assicura il rispetto degli standard gestionali regionali.

Continuità delle cure in caso di trasferimento/dimissione

La Fondazione Molina garantisce la continuità assistenziale in caso di trasferimento o dimissione, in relazione alla tipologia di utenza, mettendo a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'Ospite inserito in struttura, secondo le modalità previste da specifiche linee guida.

In caso di dimissione dal CDI verso il domicilio, sarà cura del medico della Fondazione rilasciare lettera di dimissione esaustiva dello stato di salute dell'Ospite, da consegnare al familiare che potrà visionarla e consegnarla al medico curante.

In caso di trasferimento dal CDI della Fondazione ad un nucleo RSA della stessa, avverrà il passaggio del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) comprensivo di tutta la documentazione sociosanitaria che ha accompagnato l'Ospite nel periodo precedente.

Verrà rilasciata lettera di dimissione al familiare che avrà cura di farla visionare al medico di medicina generale il quale rilascerà una relazione sulle condizioni cliniche del paziente, per l'ingresso in RSA. Qualora l'Ospite non dovesse avere riferimenti familiari, l'Assistente Sociale della Fondazione avrà cura di fornire la lettera di dimissioni ai Servizi Sociali territoriali.

Dimissioni, recesso e risoluzione del contratto

L'Ospite o i suoi familiari, sempre con il consenso dell'interessato, possono formulare richiesta di dimissioni dalla Fondazione previa comunicazione scritta all'Ufficio Accoglienza con preavviso non inferiore di 10 giorni.

Nel caso in cui la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall'utenza e nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potranno mai costituire motivo di mancato pagamento della quota di retta dovuta.

La Fondazione può procedere alla risoluzione del contratto:

- qualora le condizioni psicofisiche dell'Ospite, previste per l'ammissione, si modificano stabilmente;
- qualora le assenze siano superiori ai 30 giorni consecutivi di apertura del Centro;
- nel caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi 30 giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o il suo familiare e gli operatori del Centro, su insindacabile giudizio della Direzione;
- qualora siano violate ripetutamente le regole di convivenza e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita comunitaria o qualora le stesse incompatibilità sorgano con i parenti dell'Ospite.

Accesso alla documentazione sanitaria: tempistiche e modalità per ottenerne il rilascio

L'Ospite o suo delegato può richiedere all'Ufficio Accoglienza il rilascio della documentazione sanitaria che lo riguarda, mediante richiesta scritta e motivata.

In caso di decesso del paziente, la Fondazione Molina può rilasciare copia della documentazione sanitaria ai soggetti previsti dall'Art. 9 del D.Lgs 196/2003 (erede o familiare avente titolo: *“da chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato o per ragioni familiari meritevoli di protezione”*).

La documentazione è rilasciata entro 7 giorni dalla richiesta, con pagamento delle spese amministrative (da 1 a 50 fogli € 20; ogni foglio in più € 0,20 ciascuno).

L'Ospite o suo delegato può richiedere il rilascio della documentazione sociosanitaria che lo riguarda, mediante richiesta scritta e motivata.

Privacy dell'Ospite

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.

Regole di comportamento

Divieto di fumo

In tutti i locali della Fondazione vige il divieto di fumo, in conformità all'art. 51 della legge n. 3 del 16 gennaio 2003.

Il divieto è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

I trasgressori sono punibili con sanzioni amministrative secondo disposizione normativa. Presso il seminterrato della Casa Caravatti è a disposizione per i fumatori un locale chiuso, riscaldato e con idoneo ricambio d'aria.

Sicurezza degli ambienti

All'interno del servizio è vietato utilizzare apparecchi elettrici, salvo autorizzazione e manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi.

Servizi aggiuntivi

Sono a disposizione degli utenti del CDI anche i seguenti servizi aggiuntivi:

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

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 di trasporto CDI

Il servizio trasporto è assicurato e gratuito per i soli Ospiti convenzionati con il Comune di Varese. Per gli Ospiti non in convenzione è possibile richiedere, qualora necessario, un elenco di associazioni per la gestione del trasporto. Il costo è a carico del familiare.

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 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 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.

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

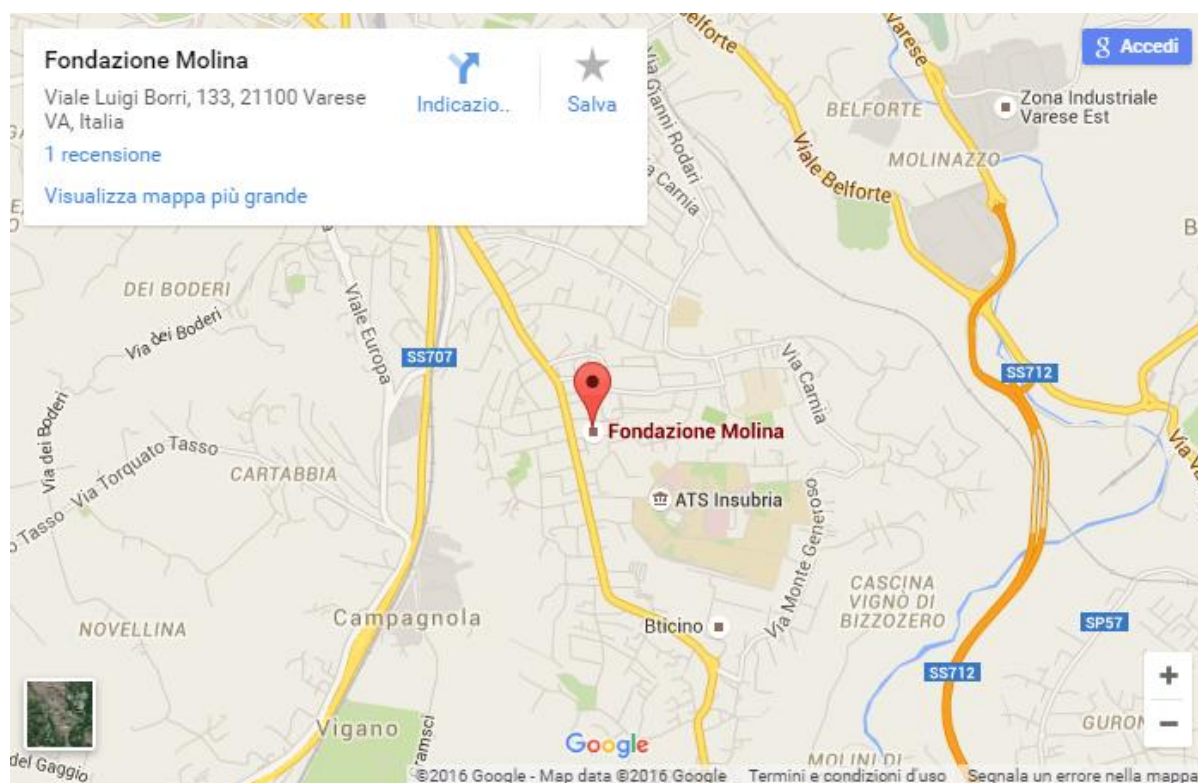
E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Come raggiungere la struttura della Fondazione Molina

La Fondazione Molina è a Varese in Viale Borri n. 133, tra l'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
3. Listino rette