

*Gentile Signora,  
Egregio Signore,*

*la Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere meglio l'attività della **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)**.*

*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*

## *La storia della Fondazione*

- 1875 •Nascita del Ricovero di MendicITÀ presso l’Ospedale Civico
- 1876 •Riconoscimento, con regio decreto del 17/07/1876, della qualifica di Ente Morale
- 1912 •Trasferimento del Ricovero nell’attuale sede di viale Borri
- 1930 •Con regio decreto l’Ente assume il nome di Casa di Riposo
- 1958 •Inaugurazione dell’Istituto ristrutturato con il nome di Casa di Riposo Paolo e Tito Fratelli Molina, composta da tre padiglioni
- 1975 •Realizzazione del quarto padiglione
- 1995 •Ristrutturazione del padiglione Caravatti
- 1996 •Apertura in via sperimentale del Centro Diurno Integrato
- 2000 •Ristrutturazione del “Padiglione Molina”, apertura del “Giardino Alzheimer” all’interno del nuovo Nucleo Alzheimer
- 2003 •Accreditamento definitivo della Regione Lombardia del Centro Diurno Integrato
- 2004 •Trasformazione dell’Ente, a seguito della Legge Regionale n.1/2003, in Fondazione con personalità giuridica di diritto privato e acquisizione della qualifica di Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)
- 2005 •Ristrutturazione della Casa Buzio Maccechini
  - Realizzazione di una Unità per degenza in riabilitazione di mantenimento
- 2006 •Attivazione dell’Asilo Nido
- 2007 •Realizzazione del nucleo specializzato di stati vegetativi (SV)
  - Avvio del progetto sperimentale con l’Azienda Ospedaliera di Varese per pazienti in fase post acuta
- 2010 •Accreditamento del servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI)
  - Riqualificazione area verde e realizzazione di percorsi protetti
  - Realizzazione della biblioteca intestata al Prof. “G. Sala”
- 2011 •Trasformazione dell’Unità di riabilitazione di mantenimento in nucleo di cure Sub acute
- 2012 •Accreditamento degli ambulatori di medicina specialistica
- 2013 •Attivazione di posti per pazienti Post acuti
- 2014 •Adesione al progetto regionale Rsa Aperta con attivazione di servizi domiciliari, residenziali e semiresidenziali
  - Realizzazione Nucleo Neuropsicogeriatrico
- 2015 •Attivazione di posti di Cure intermedie

## *Missione*

La Fondazione Molina vuole essere un'Istituzione di riferimento e di eccellenza sul territorio per i servizi sociali, assistenziali e sanitari alla persona.

Nello specifico la Missione è:

- **in ambito assistenziale**, quella di sviluppare e gestire servizi di accoglienza, assistenza sanitaria e sociale ai propri assistiti con l'obiettivo di garantire la massima libertà, e qualità di vita possibili ed il mantenimento delle relazioni sociali;
- **in ambito sanitario**, quella di creare e gestire una rete di servizi intermedi fra ospedale, domicilio e R.S.A. che offra agli utenti un'adeguata continuità assistenziale nelle diverse fasi del recupero e del mantenimento delle funzioni, finalizzata al reinserimento nei diversi cicli dell'esistenza e al miglioramento della qualità di vita;
- **in ambito formativo**, quella di svolgere attività di formazione e qualificazione del personale di settore per favorirne le conoscenze teoriche e la preparazione professionale;
- **in ambito educativo**, quella di porsi come risposta sociale di supporto e sostegno alle famiglie e ai lavoratori in via prioritaria della Fondazione Molina.

## *Principi e valori*

L'attività della Fondazione Molina consiste principalmente nella prestazione di servizi sanitari, assistenziali, educativi, rivolti a persone in stato di bisogno, assistibili in regime residenziale, semiresidenziale e sul territorio, siano le stesse persone anziane o in tenera età. I comportamenti della Fondazione sono ispirati a principi di responsabilità economica, ambientale e sociale.

La Fondazione svolge la propria attività secondo i principi di legalità, onestà, correttezza e lealtà.

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

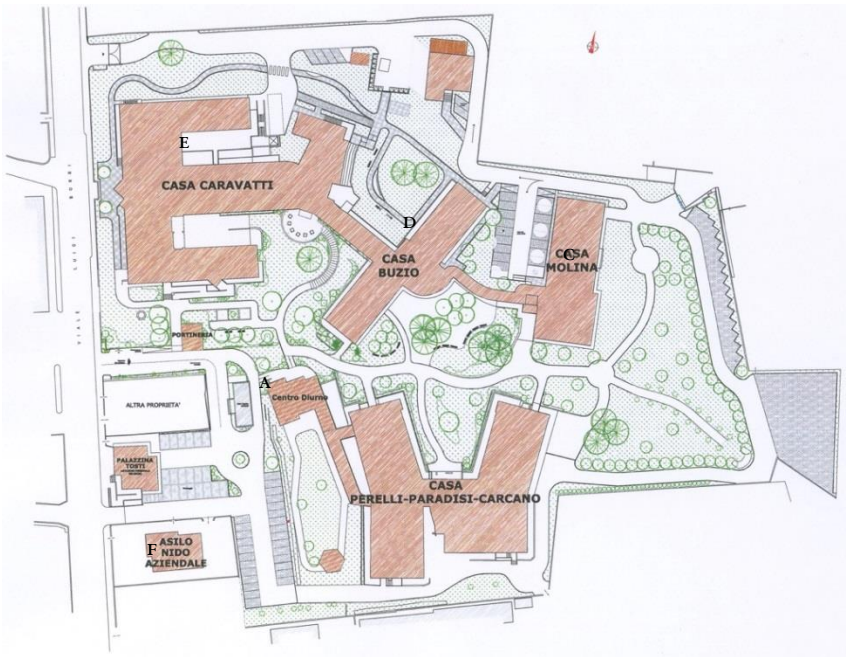
- **eguaglianza**: la Fondazione garantisce un trattamento uguale per tutti;
- **imparzialità**: le persone operanti nella Fondazione sono chiamate ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso ogni utente;
- **partecipazione**: la Fondazione promuove la 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.

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, fornitori e quanti partecipano alla vita della Fondazione. 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 allegato alla presente Carta dei Servizi ed è consultabile nel sito della Fondazione [www.fondazionemolina.it](http://www.fondazionemolina.it).

### *Planimetria generale e localizzazione della Fondazione*



La Fondazione Molina si sviluppa in un'area complessiva di ca. 25.000 m2 (di cui 15.000 m2 area verde) con percorsi pedonali protetti. E' composta da quattro grandi Case che prendono il nome di illustri benefattori:

- Caravatti
- Perelli-Paradisi-Carcano
- Molina
- Buzio-Maccechini

Oltre ai nuclei RSA, dotati di salottini per il pranzo, cucinette, bagni assistiti e infermeria, sono presenti un Centro Diurno Integrato, un Nucleo di cure Subacute, gli Ambulatori di Medicina specialistica e l'Asilo Nido aziendale. Per queste realtà sono previste specifiche Carte dei Servizi.

Nei seminterrati sono presenti i locali di servizio:, palestre di fisioterapia, lavanderia, magazzino-farmacia, cucina centrale, mensa per dipendenti e familiari, spogliatoi del personale, camere ardenti, biblioteca, animazione, ambulatori medici, ambulatori di medicina specialistica, aule didattiche e sala teatro.

Nel corpo centrale sono collocati la chiesa, il bar e il locale per il servizio parrucchiere.

*Raggiungerci è facile:*

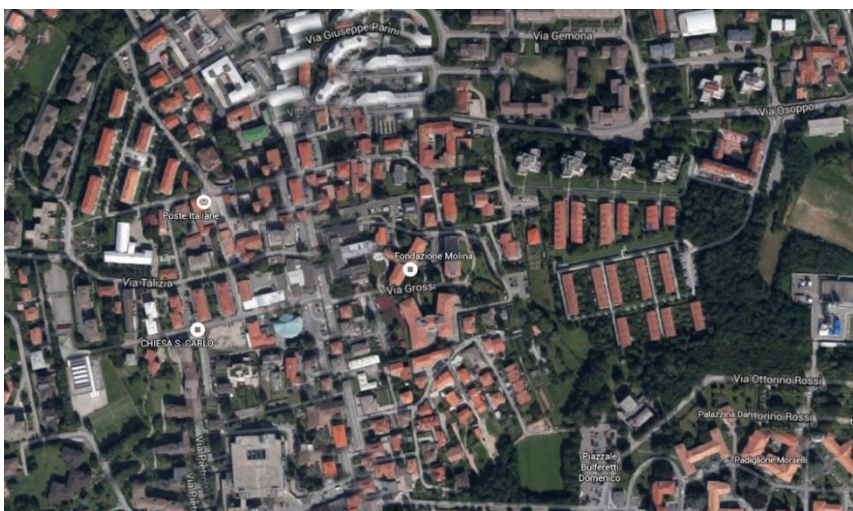
La Fondazione si trova si trova a Varese in Viale Borri n. 133, tra l’Ospedale di Circolo e l’Azienda Sanitaria Locale.

La sede è facilmente raggiungibile sia con l’automobile sia con i mezzi pubblici:

- provenendo dal centro della città o dalle stazioni, la direzione da seguire è quella per Bizzozero;
- provenendo dall’autostrada l’uscita consigliata è Varese centro.

Orario delle visite agli Ospiti:

- libero: dalle 8.00 alle 20.00
- regolamentato:dalle 20.00 alle 8.00



*Per contattarci*

Telefonicamente é sempre possibile raggiungere gli uffici Amministrativi, l’Assistente Sociale, l’Ufficio Relazioni con il Pubblico e la Direzione, tramite centralino (0332/207311 o fax 0332/262426).

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 16.30 e il venerdì dalle 9.00 alle 12.30.

Si consiglia di prendere telefonicamente e preventivamente appuntamento con gli uffici interessati per evitare i tempi di attesa.

E’ possibile consultare il sito internet: [www.fondazionemolina.it](http://www.fondazionemolina.it)

e scrivere all’indirizzo di posta elettronica: [info@fondazionemolina.it](mailto:info@fondazionemolina.it)

## *Casa Caravatti*

È l'edificio visibile da Viale Borri, si sviluppa su 3 piani così suddivisi:

- Piano terra: nucleo Neuropsicogeriatrico (46 posti)
- Primo piano: nucleo RSA (60 posti)
- Secondo piano: nucleo stati vegetativi permanenti (25 posti)

Le sistemazioni abitative offerte sono camere da 2, 3 e 4 letti. Nel seminterrato della casa Caravatti sono ubicati servizi generali quali: la lavanderia, la cucina centrale, i magazzini e gli spogliatoi per i dipendenti.



### *Casa Buzio Maccecchini*

Casa adiacente alla casa Caravatti con ingresso situato a destra dell'atrio della Cappella. Si sviluppa su 3 piani ciascuno dei quali costituito da 25 posti letto. Le sistemazioni abitative offerte sono camere singole o doppie con servizi in comune.



## *Casa Molina*

La casa si sviluppa su 6 piani:

- al piano terra e all'ultimo piano sono collocati gli uffici amministrativi e la direzione
- i restanti 4 piani ospitano nuclei RSA di 19/20 posti letto ciascuno; le camere sono da 1 e 2 letti.





## *Casa Perelli Paradisi Carcano*

La casa si sviluppa su 4 piani per un totale di 186 posti:

- Seminterrato: ambulatori specialistici, fisioterapia, aule didattiche e sala mensa
- Piano terra: nucleo per cure Sub Acute (22 posti) e Nucleo Alzheimer (20 posti)
- Primo/Secondo/Terzo piano: nuclei RSA (144 posti).



## *Le unità di offerta della Fondazione*

**RSA:** accoglienza in regime residenziale ad Ospiti anziani non autosufficienti con differenti gradi di compromissione. L'assistenza ininterrotta e l'accompagnamento psico-affettivo, attraverso personale qualificato, sono rivolti ad anziani non autosufficienti in condizioni di difficoltà o di grave sofferenza fisica a seguito di varie patologie.

Le camere sono prevalentemente a due o tre letti. Sono disponibili anche numerose camere singole.

Posti autorizzati: 448

Posti accreditati e a contratto: 436

In RSA sono presenti nuclei specializzati:

- **NUCLEO STATI VEGETATIVI:** (25 posti) in convenzione con l'ASL di Varese, sono accolte in nucleo dedicato persone in stato vegetativo (SV). La cura e l'assistenza sono fornite secondo un progetto riabilitativo. La presa in carico è globale e si rivolge alla persona in SV ed alla sua famiglia offrendo tutto il supporto ed il sostegno che richiede la gestione della malattia.
- **NUCLEO ALZHEIMER:** (20 posti) è un ambiente protetto dove vengono accolte in regime residenziale persone deambulanti affette da malattia di Alzheimer. Il nucleo è dotato di un percorso interno protetto e di un giardino esterno, dove gli Ospiti possono muoversi in sicurezza.
- **NUCLEO NEURO-PSICO-GERIATRICO:** (46 posti) accoglie persone pazienti in dimissione da reparti ospedalieri psichiatrici o neurologici e soggetti provenienti dal territorio (domicilio, strutture socio-sanitarie protette, sportelli fragilità, servizi sociali) con problematiche di tipo neurologico e/o psichiatrico che non richiedono cure intensive, ma non possono essere gestiti al domicilio o con supervisione saltuaria.

Sono presenti in Fondazione anche le seguenti Unità di offerta:

**CURE INTERMEDIE:** presa in carico di persone direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da tutti gli altri nodi della rete socio-sanitaria, nella fase di stabilizzazione a seguito di un episodio acuto o di riacutizzazione, per accompagnarlo con una risposta appropriata al suo bisogno, riportandolo al miglior stato di salute e benessere possibile e con l'obiettivo di reinserirlo nel proprio contesto di vita.

Posti autorizzati: 6

Posti accreditati e a contratto: 6

**CDI:** accoglienza diurna di anziani che necessitano di prestazione socio assistenziali, sanitarie e riabilitative

Posti autorizzati: 25

Posti accreditati e a contratto: 25

**CURE SUBACUTE:** (22 posti) rappresenta il passaggio assistenziale tra la fase acuta e il rientro a domicilio del paziente durante i quali gli stessi vengono ulteriormente stabilizzati e possono completare il percorso clinico e diagnostico. Le cure sono rivolte a persone che altrimenti prolungherebbero senza necessità il ricovero in ospedale o, al contrario, potrebbero essere ricoverate in ospedale in maniera inappropriata.

**AMBULATORI SPECIALISTICI:** offrono in regime di libera professione, visite e consulenze specialistiche di diverso tipo: cardiologia, neurologia, fisiatria/fisioterapia, oculistica, ecografia, odontoiatria, otorinolaringoiatra, urologia.

**ADI:** fornisce prestazioni infermieristiche e fisioterapiche al domicilio a persone che sono stabilmente o momentaneamente impossibilitate a muoversi. E' un servizio rivolto ai cittadini afferenti al distretto ASL di Varese.

**RSA APERTA:** prestazioni erogabili on regime diurno o residenziale, oppure presso il domicilio, in convenzione con l'Asl della Provincia di Varese. Il servizio è rivolto alle persone affette da demenza/Alzheimer o ultrasessantacinquenni e alle famiglie che le accudiscono.

**ASILO NIDO:** accoglie bambini in età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni in un ambiente stimolante e protetto, sotto la cura e la sorveglianza dei attenti educatori. Il servizio è accessibile ai dipendenti della Fondazione Molina, ai convenzionati, ai privati. Gli orari di fruizione del servizio sono molto flessibili per incontrare le esigenze dei genitori-lavoratori.

### *RSA: Modalità di accesso e accoglienza dell'Ospite*

Per accedere ai servizi della RSA è necessario presentare apposita domanda presso gli uffici della Fondazione.

La domanda di ammissione ed i relativi documenti sono disponibili presso gli Uffici della Fondazione e possono essere scaricati dal sito internet all'indirizzo <http://www.fondazionemolina.it>.

L'accoglienza è gestita dal Servizio Sociale della Fondazione.

Le domande sono inserite in lista d'attesa cronologica per il successivo inserimento nei nuclei della RSA in corrispondenza alla disponibilità dei posti.

Viene riconosciuta una priorità d'accesso a situazioni particolari, quali:

- Pazienti in dimissione dal Nucleo per Sub acuti della Fondazione che abbiamo in corso istanza di ricovero in RSA;
- Richieste di ricovero di persone assistite nell'ambito dei progetti Cure intermedie e RSA aperta residenziale;
- Persone segnalate dai servizi sociali territoriali che versano in situazioni di gravità sanitaria, di disagio sociale e/o familiare.
- Ricongiungimento di famigliari conviventi.

Gli aspiranti Ospiti e/o i loro familiari possono, previo appuntamento con il Servizio Sociale della Fondazione, essere accompagnati a visitare la struttura.

L'incontro con le Assistenti Sociali permetterà di illustrare i servizi offerti dalla Fondazione. Al momento dell'ingresso in nucleo l'Ospite e familiare vengono accolti dalle Assistenti sociali e accompagnate in nucleo che presenteranno la Responsabile di nucleo, i colleghi infermieri, gli operatori ASA e l'ASA tutor. La conoscenza dell'equipe multidisciplinare si completerà nel corso della prima settimana di permanenza in Fondazione.

### *Giornata tipo*

7.00 - 8.30	Sveglia, igiene, colazione
8.30 - 11.30	Recupero funzionale e/o animazione e/o assistenza sanitaria e/o infermieristica, ecc.
11.30 - 12.15	Pranzo
12.30 - 15.00	Riposo (per chi lo desidera) o tempo libero
15.00 - 18.30	Recupero funzionale e/o animazione e/o assistenza sanitaria e/o infermieristica, ecc.
18.30 - 19.15	Cena
19.30 - 21.00	Tempo a disposizione per attività varie
21.00 - 7.00	Riposo

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

## Menù tipo

	<b>Pranzo</b>	<b>Cena</b>
<b>LUNEDI'</b>	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
<b>MARTEDI'</b>	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
<b>MERCOLEDI'</b>	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 / SFORMATO DI LEGUMI MOUSSE DI FORMAGGIO CATALOGNA ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>GIOVEDI'</b>	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
<b>VENERDI'</b>	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
<b>SABATO</b>	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
<b>DOMENICA</b>	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.

## **IL SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Gli ospiti vengono assistiti nel soddisfacimento dei bisogni primari e delle necessità della vita quotidiana da personale ausiliario socio-assistenziale (A.S.A.) in possesso di attestato di qualificazione professionale, come previsto dalla Regione Lombardia, ed operante nelle 24 ore.

## **IL SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Nella struttura operano infermieri professionali che garantiscono una presenza ininterrotta diurna e notturna. In stretta collaborazione con il personale medico, provvedono alla corretta gestione delle patologie di ogni anziano.

In collaborazione con tutta l'équipe (medici, infermieri, fisioterapisti/psicomotricisti, ASA, animatori), provvedono ad elaborare ed aggiornare il PAI (piano di assistenza individualizzata) e ad individuare obiettivi e priorità assistenziali che tengano conto delle necessità dell'Ospite.

## **IL SERVIZIO MEDICO**

Il servizio medico è garantito ogni giorno per tutte le 24 ore (con servizio di guardia medica interna alla Fondazione nelle ore notturne e durante i giorni festivi) ed è coordinato dal Direttore Sanitario.

I medici di nucleo eseguono visite periodiche programmate e al bisogno; i medici specialisti prestano invece la loro attività mediante visite secondo le richieste dei medici di nucleo.

## **IL SERVIZIO DI MEDICINA SPECIALISTICA**

Diversi medici specialisti in convenzione con l'Azienda ospedaliera di Varese e con l'Università dell'Insubria o in rapporto libero professionale sono a disposizione, dietro prescrizione del medico di nucleo, per visite cardiologiche, oculistiche, odontoiatriche, neurologiche, psichiatriche, ecografiche, fisiatriche e di medicina interna.

## **IL SERVIZIO RIABILITATIVO**

Nella casa lavorano fisioterapisti e psicomotricisti che, in stretta collaborazione con i medici fisiatristi - con interventi sia di gruppo che personalizzati - effettuano terapie finalizzate alla prevenzione, alla riabilitazione e al recupero fisico, psichico e sociale consentito dalla residue possibilità dell'individuo, o al mantenimento dello stato attuale, o al rallentamento della regressione attraverso interventi personalizzati.

Le palestre sono ampie, attrezzate modernamente e piacevolmente arredate.

## **IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

La Fondazione offre un servizio di animazione con personale qualificato – animatori ed educatori - che organizza l'attività settimanale, nel rispetto delle caratteristiche e delle possibilità degli Ospiti. Le iniziative hanno l'obiettivo di offrire stimoli sempre più vari che risvegliano gli interessi e la partecipazione degli anziani. A questo scopo ci si avvale di interventi diversificati in funzione dei vari gradi di partecipazione (laboratori, lettura dei giornali, cinema, teatro, intrattenimenti musicali, mostre, gite...).

## **IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

La Fondazione Molina ha affidato il servizio ristorazione in appalto ad una Ditta specializzata nel settore la quale, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina centrale interna. I pasti vengono distribuiti ai piani con l'ausilio di appositi carrelli termici, che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura durante la distribuzione. Il servizio viene strettamente controllato tramite il sistema HACCP. Il menù, viene approvato dalla direzione della Fondazione ed offre ad ogni pasto una variabilità di proposte che permettono all'Ospite una scelta.

## **IL SERVIZIO SPIRITUALE**

È garantita la libera espressione di ogni credo religioso.

Per gli ospiti di fede cattolica un Sacerdote nominato dalla Curia Arcivescovile, cura:

- la celebrazione della Messa nei giorni festivi e feriali;
- l'Eucarestia agli Ospiti che non possono partecipare alla Messa;
- la confessione e l'amministrazione del sacramento agli infermi.

Il Cappellano, coadiuvato dalle Religiose della nostra Fondazione, assicura giornalmente una presenza fra gli Ospiti, che favorisce un rapporto di fiducia e confidenza e di conforto alla persona sofferente, ovviamente sempre nel rispetto del "credo" della persona stessa.

Gli Ospiti possono richiedere l'assistenza di un esponente della propria fede nel rispetto di ogni convinzione religiosa.

## **IL SERVIZIO DI PULIZIA E MANUTENZIONE**

Una squadra interna è incaricata della pulizia di tutti gli spazi comuni, mentre l'igiene all'interno dei nuclei abitativi è assicurato dagli Ausiliari Socio Assistenziali.

Le manutenzioni ordinarie (imbiancatura, problemi elettrici o strutturali) sono gestite dal servizio di manutenzione della Fondazione.

## **IL SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Il servizio di lavanderia è assicurato e gratuito per la biancheria piana, mentre quello per la biancheria personale è attivabile su richiesta ed a carico dell'Ospite.

## **IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PEDICURE**

Ogni giorno, su appuntamento, è a disposizione degli Ospiti il servizio di parrucchiere e di pedicure. La Fondazione garantisce il servizio di parrucchiere una volta nell'arco di un mese.

## **IL SERVIZIO DI TRASPORTO**

Per le sole uscite programmate per visite mediche e specialistiche **presso l'Ospedale**, il servizio è assicurato e gratuito, da lunedì a venerdì nella fascia oraria compresa tra le 8.00 e le 18.00.

Qualora le condizioni dell'Ospite non consentissero il trasporto con i mezzi propri della Fondazione, si provvederà al trasporto con ambulanza, con costo a carico dell'Ospite.

E' compito del personale di nucleo organizzare l'invio presso i presidi sanitari, mentre **il rientro deve essere assicurato a cura e spese del familiare accompagnatore.**

Il servizio di trasporto **non include** la presenza di un operatore che accompagni l'Ospite. L'accompagnamento ed il rientro in Fondazione devono essere garantiti dai familiari.

## **IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Il personale amministrativo 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.

## **L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Assicura l'accoglienza immediata delle richieste e dei reclami scritti o verbali degli Ospiti e dei loro parenti. I reclami scritti possono anche essere depositati nelle apposite cassette (ulteriori informazioni sono disponibili sul retro dell'allegata "Scheda per esprimere i reclami").

La risposta scritta in genere viene effettuata entro 15 giorni.

Qualora non si ritengano soddisfacenti le risposte fornite gli Ospiti o loro familiari possono rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Asl di Varese che interviene di norma ad un secondo livello o chiedere l'intervento del Difensore civico del Comune.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico inoltre promuove la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti, dei familiari e del personale, tramite la somministrazione di questionari, allegati alla presente, assicurando la diffusione annuale dei risultati.

## **I VOLONTARI**

All'interno della Fondazione operano volontari singoli o associati che contribuiscono con la loro presenza a favorire la vita di relazione degli Ospiti. La loro attività è regolata dalle disposizioni contenute nella Guida ai Volontari.

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, sotto il profilo sociale, assistenziale e sanitario.

Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento.

La Fondazione Molina assicura il rispetto degli standard gestionali regionali.

## **IL BAR**

All'interno della Struttura è a disposizione degli Ospiti, dei loro familiari e degli operatori un servizio di bar aperto tutti i giorni dalle 7.00 alle 17.30.

Sono presenti erogatori automatici di bevande calde e fredde.

### *La Certificazione di Qualità*

La Fondazione è in possesso di certificazione riconosciuta da ACCREDIA attraverso la quale assicura che l'organizzazione della Fondazione è conforme alla normativa ISO9001:2008, permettendo tra l'altro la disponibilità e diffusione di protocolli inerenti le procedure di accoglienza, presa in carico, assistenza e dimissione degli Ospiti.



Il manuale qualità, le procedure, i protocolli e le linee guida assicurano la correttezza e continuità dell'assistenza, al fine di garantire la massima qualità di vita agli Ospiti all'interno della Fondazione Molina e il miglioramento continuo dei servizi erogati.

**Art. 1 - Norme di convivenza e di partecipazione da parte degli Ospiti**

Ogni Ospite è libero di esprimere la propria personalità e condurre all'interno della Fondazione il tipo di esistenza a lui più confacente, secondo gli usi e le abitudini acquisite da ognuno, sempre che si svolga nei limiti e nel rispetto delle esigenze degli altri conviventi e dell'organizzazione.

Tutti gli Ospiti hanno diritto ad usufruire di tutti gli spazi comuni della Casa e a partecipare, a seconda della propria volontà, delle preferenze, delle attitudini e delle condizioni di salute, alle attività ludiche e animative proposte dalla Fondazione.

**Art. 2 - Alloggio**

All'Ospite verrà assegnata, al momento dell'accoglimento, una stanza ad uno o più letti, secondo le richieste e compatibilmente alla disponibilità dei posti. Per motivi organizzativi o soggettivi l'Ospite potrà essere trasferito in altra stanza ove necessario con applicazione della retta di destinazione.

**Art. 3 - Arredo**

Ogni stanza è arredata con mobili e complementi studiati apposta per il benessere e la sicurezza dell'Ospite e come tali non modificabili o integrabili senza autorizzazione dell'Ufficio Tecnico. Le camere sono dotate di allacciamenti elettrici, TV, radiodiffusione e, dove previsto, telefonico e di condizionamento.

**Art. 4 - Beni personali**

Gli Ospiti possono portare e trattenere nella Casa gli oggetti personali che desiderano, sempre che gli stessi non siano di ingombro, di disturbo o di pericolo per la convivenza. In ogni caso sono vietati comportamenti che possono mettere in pericolo coloro che frequentano la Fondazione.

**Art. 5 - 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.

**Art. 6 - Retta**

La retta comprensiva del totale mantenimento e dell'assistenza generica dell'Ospite, del riscaldamento e del lavaggio della biancheria piana. Il lavaggio della biancheria personale rimane a carico dei familiari, per coloro che ne volessero fare richiesta è possibile usufruire del servizio di lavanderia interna con un costo aggiuntivo sulla retta di ricovero.

Le tariffe sono allegate alla presente carta dei servizi.

### **Art. 7 - Orari dei servizi**

Gli orari delle attività, quali la somministrazione dei pasti, le visite mediche, l'attività riabilitativa, l'animazione, l'igiene, ecc. vengono fissati dalla Fondazione in considerazione delle esigenze degli Ospiti e di quelle organizzative (Piani di lavoro).

### **Art. 8 - Consumazione dei pasti e regime dietetico**

I pasti vengono normalmente consumati nelle apposite sale da pranzo o direttamente nella stanza dell'Ospite, quando lo richieda il suo stato di salute.

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

### **Art. 9 - Comportamento**

Il comportamento deve tener conto del luogo, delle necessità e della sicurezza degli Ospiti. Si raccomanda il rispetto del silenzio nelle prime ore pomeridiane per permettere il riposo agli Ospiti, che lo desiderano.

In tutti gli ambienti (camere, servizi igienici, corridoi, soggiorni, ecc..) è vietato:

- fumare e utilizzare la sigaretta elettrica;
- utilizzare apparecchi elettrici salvo autorizzazione;
- manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi;
- tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, scaldini e stufette;
- utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico;
- utilizzare ferri da stiro o altri oggetti simili;
- utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici od ogni altra apparecchiatura collegata alla rete elettrica;
- conservare recipienti con liquidi o gas infiammabili o tossici;
- conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali;
- collocare arredi personali senza specifica autorizzazione;
- conservare biancheria od effetti personali in quantità maggiore rispetto alle necessità concordate con la responsabile di nucleo;
- posizionare sedie o altri arredi, salva autorizzazione, sui balconi.

### **Art. 10 - Accesso di animali all'interno della Fondazione:**

L'accesso alla struttura è consentito soltanto ai cani di parenti/familiari in visita agli Ospiti. I cani possono accedere soltanto al parco e, anche quelli di piccola taglia, devono essere tenuti al guinzaglio al fine di garantire l'incolumità dei nostri anziani che, incerti nella deambulazione e a volte con difficoltà di coordinazione, rischiano di farsi male o spaventarsi per eventuali reazioni degli animali.

I cani all'interno della Fondazione sono, comunque e sempre, sotto la responsabilità e cura del proprietario che ne deve garantire la corretta tenuta ed eventuale raccolta dei bisogni.

E' vietato introdurre i cani (così come altri animali) all'interno dei nuclei, a garanzia degli aspetti igienico-sanitari e dell'integrità del programma di lavoro per i nostri animali da pet-therapy.

## **Art. 11 - Uscita dell'Ospite**

La Fondazione è “una casa aperta” che favorisce al massimo i rapporti dell'ospite con l'esterno aiutandolo a mantenere contatti con l'ambiente di provenienza.

Gli ospiti hanno libertà d'entrata e d'uscita dalla struttura nel rispetto degli orari di apertura del cancello di accesso e degli orari dei pasti.

Gli ospiti possono recarsi all'esterno della Fondazione nel pieno rispetto della loro libertà personale, fatto salvo per i soggetti a protezione giuridica e per coloro che sono inseriti nel nucleo alzheimer.

In relazione alle condizioni di salute che l'ospite presenta si indicano di seguito le modalità operative più corrette da intraprendere.

- a) Qualora l'ospite presenti condizioni psico-fisiche integre ed esprima il desiderio di uscire quotidianamente in modo autonomo dalla Fondazione, il Responsabile di Nucleo farà sottoscrivere all'interessato e al familiare referente una liberatoria (MD-01) che verrà conservata nel FASAS.
- b) Ne darà evidenza nel PAI e inserirà il nominativo nell'apposito spazio del Registro uscite ospiti (MD-06).
- c) L'elenco dovrà essere aggiornato dal Responsabile di Nucleo al verificarsi di cambiamenti significativi o almeno ogni 3 mesi.
- d) Se l'uscita fosse inferiore alla mezza giornata, l'ospite dovrà preavvisare, anche verbalmente, il personale di nucleo precisando il luogo dove intende recarsi e orario presunto di rientro.
- e) Qualora l'uscita superi la mezza giornata o sia di più giorni dovrà essere compilata e firmata dall'ospite o dal suo accompagnatore la Richiesta uscita contenuta nel Registro uscite ospiti.
- f) In caso di ospiti con deficit cognitivi e/o motori l'uscita dalla Fondazione è possibile esclusivamente in presenza di un accompagnatore dopo aver compilato e firmato la Richiesta uscita contenuta nel Registro uscite ospiti.
- g) Per coloro che utilizzano carrozzine elettriche abilitate all'esterno, la Responsabile del Servizio di Fisioterapia farà sottoscrivere all'ospite beneficiario e ai familiari referenti una dichiarazione di manleva (MD-02) all'atto della consegna dell'ausilio che verrà conservata all'interno del FASAS.
- h) La Responsabile di Nucleo seguirà le stesse procedure previste nel punto 1.
- i) In caso di ospiti soggetti a protezione giuridica L'Assistente Sociale farà una segnalazione al loro rappresentante legale per raccogliere preventivamente l'autorizzazione scritta all'uscita.
- j) In caso di uscita di un ospite senza preavviso o dove occorra autorizzazione, l'operatore che se ne accorgerà - dopo avere tempestivamente messo in atto le prime azioni di verifica – segnalerà al centralino della Fondazione Molina l'assenza.
- k) L'addetto al centralino provvederà a contattare il Responsabile dei Servizi Assistenziali e l'Assistente Sociale che, in collaborazione con l'operatore del nucleo, gli autisti o gli addetti della squadra di manutenzione organizzeranno una ricerca immediata con avviso ai parenti dell'ospite.
- l) Il Responsabile dei Servizi Assistenziali, all'occorrenza e ad esito della ricerca, provvederà a dare comunicazione del fatto al Direttore Generale.

m) Se la ricerca darà esito negativo il Responsabile dei Servizi Assistenziali effettuerà immediatamente una segnalazione telefonica alle Forze dell'ordine competenti (Vigili Urbani, Carabinieri, PS).

### **Art. 12 - Modalità di accesso dei visitatori**

I visitatori possono accedere alla Fondazione Molina di norma tutti i giorni, dalle 08.00 alle 20.00, sempre nel rispetto degli Ospiti ed in modo da agevolare l'erogazione dei servizi. Per particolari esigenze possono essere richieste autorizzazioni ulteriori al Responsabile di Nucleo.

Si raccomandano inoltre i familiari, se non diversamente concordato con il medico di nucleo, di dedicare particolare rispetto agli Ospiti durante il momento dei pasti, evitando di sostare nelle sale da pranzo, al fine di non disturbare ospiti e operatori nel delicato momento della distribuzione e somministrazione.

### **Art. 13 - Parcheggio visitatori**

La Fondazione Molina è raggiungibile con i mezzi pubblici dal centro della città e dalle stazioni. Per chi utilizza l'automobile è disponibile, fino ad esaurimento, un parcheggio situato a destra della portineria.

Per accompagnare o prelevare gli Ospiti con difficoltà di deambulazione e per il solo tempo necessario a tale fine, è possibile richiedere in portineria un permesso momentaneo. Per motivi di sicurezza e agibilità della struttura i mezzi devono essere parcheggiati solo negli appositi spazi, pena rimozione a spese del conducente.

### **Art. 14 - Assistenze private per gli Ospiti**

L'Ospite o il suo rappresentante hanno la facoltà di avvalersi, a loro totale carico, di personale da loro individuato con funzioni di supporto e accompagnamento.

L'attività del personale di assistenza privata deve tuttavia potersi adattare all'interno dell'organizzazione della R.S.A. e pertanto deve essere autorizzata, mediante richiesta su apposito modulo, dalla Fondazione Molina e deve rispettare caratteristiche e criteri definiti nel pertinente regolamento.

### **Art. 15 - Partecipazione diretta o tramite associazioni per contribuire alla gestione della vita dell'Ospite**

La partecipazione degli utenti e dei loro familiari può avvenire direttamente o tramite associazioni attive nel rispetto della normativa vigente e dei regolamenti.

### **Art. 16 – Dimissioni**

La Struttura non garantisce il mantenimento del posto letto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- in caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo socio-sanitario;

- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della Struttura, su insindacabile giudizio della Direzione;
- in caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire;

Altri motivi di recesso possono risiedere nell'impossibilità da parte dell'organizzazione socio-sanitaria della Fondazione di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dal regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'Istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti dell'Ospite.

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

L'Ospite potrà formulare richiesta di dimissioni dalla Fondazione previa comunicazione scritta alla Direzione con preavviso non inferiore di 10 giorni.

Le dimissioni avvengono di regola nei giorni da lunedì a giovedì. La richiesta di dimissione da parte dai parenti, deve essere effettuata previo consenso dell'interessato.

Qualora l'ospite venga dimesso per il ritardato o mancato pagamento, anche parziale, in ottemperanza alla normativa vigente, la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dall'A.S.L., fatto salvo il pagamento di quanto dovuto.

#### **Art. 17 - 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.

Sarà cura del medico della Fondazione rilasciare lettera di dimissione da consegnare all'Ospite/paziente, ai familiari, al medico che prenderà in carico il paziente al momento del trasferimento/dimissione, a seconda del caso specifico.

In caso di trasferimento interno da un nucleo RSA ad un altro della Fondazione avverrà il passaggio del FASAS (cartaceo ed informatizzato) da un nucleo all'altro, comprensivo di tutta la documentazione sociosanitaria che ha accompagnato l'Ospite nel periodo precedente.

Nella lettera di dimissioni saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Qualora l'Ospite non dovesse avere riferimenti familiari i Servizi Sociali della Fondazione avranno cura di fornire la lettera di dimissioni ai Servizi Sociali Territoriali.

#### **Art. 18 - Tempistiche e modalità per accesso alla documentazione sociosanitaria e per ottenerne il rilascio**

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

In caso di decesso dell'Ospite la Fondazione Molina può rilasciare copia della documentazione sanitaria ai soggetti previsti dall'Art. 9 del D.lgs 196/2003 (eredi 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 richiesta è rilasciata entro 7 giorni dalla richiesta, con pagamento delle spese amministrative (da 1 a 50 fogli € 20; ogni foglio in più € 0,20 a foglio)

#### **Art. 19 - Decesso**

La scelta e il conferimento dell'incarico alle imprese di onoranze funebri spetta ai soli familiari/tutori.

Eventuali contatti non richiesti devono essere segnalati alla Direzione della Fondazione Molina.

La documentazione necessaria alle imprese di onoranze funebri sono compilate dalla Fondazione Molina e consegnate direttamente alle imprese.

Per ogni evenienza relativa al decesso può essere contattato l'Ufficio Contabilità Ospiti, raggiungibile tramite il centralino della Fondazione Molina tel. 0332/207311.

#### **Art. 20 - Visite specialistiche e ricoveri ospedalieri**

Per le visite specialistiche e gli esami strumentali, da eseguirsi al di fuori della Fondazione, e per eventuali ricoveri ospedalieri, è richiesta la presenza di un familiare che accompagni l'Ospite.

In caso di invio d'urgenza al Pronto Soccorso, la Fondazione può garantire la presenza di un operatore fino ad un massimo di 2 ore in attesa dell'arrivo del familiare.

#### **Art. 21 - Varie**

Ai sensi della vigente normativa dal momento dell'ingresso la Fondazione assicura l'assistenza medico-generica e farmaceutica con conseguente cancellazione dagli elenchi dei medici di base per gli ospiti collocati su posti accreditati.

La Fondazione provvede altresì alla variazione di residenza anagrafica secondo le vigenti disposizioni comunali.

## 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.
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	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 PERSONA HA DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
della propria autonomia ed autosufficienza.	

*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

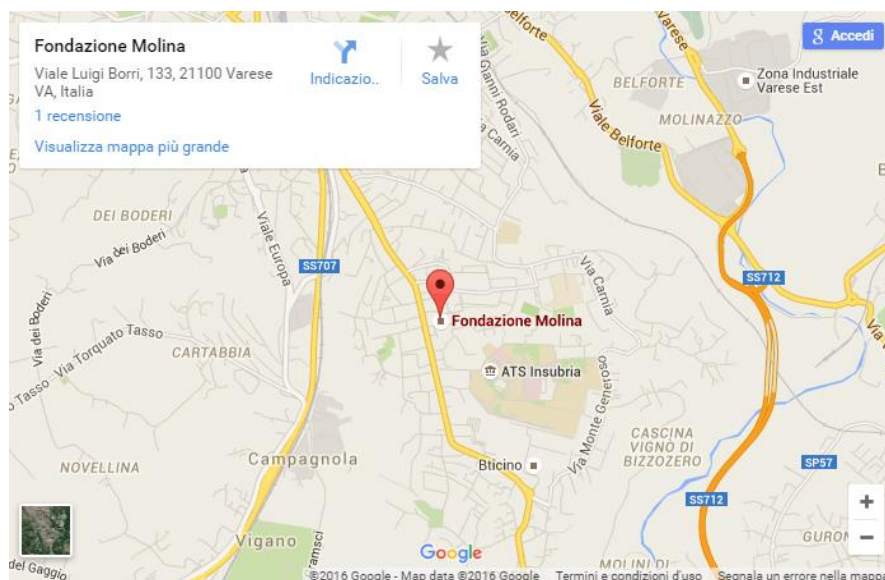


## ***Come raggiungere la struttura della Fondazione Molina***

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](http://www.fondazionemolina.it)*

*Posta elettronica: [info@fondazionemolina.it](mailto:info@fondazionemolina.it)*

Allegati:

1. Questionario di rilevazione Customer Satisfaction
2. Modulo di segnalazioni reclami
3. Listino rette privati