

Gentile Signora,  
Egregio Signore,

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

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



# Sommario

La storia della Fondazione Molina.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Le date importanti.....	6
Missione.....	7
Codice Etico .....	7
Principi e valori.....	7
Il sistema di gestione integrato .....	9
Gestione della privacy.....	10
Planimetria generale e localizzazione della Fondazione .....	11
Le unità di offerta della Fondazione .....	12
Finalità del Centro Diurno Integrato.....	14
Criteri di accesso .....	14
Lista d'attesa e modalità di accesso.....	14
Presenza in carico dell'Ospite.....	15
Giornata tipo.....	15
Retta.....	16
Modalità di erogazione delle prestazioni .....	16
Servizio medico ed infermieristico .....	16
Servizio assistenziale .....	17
Servizio riabilitativo e psicomotorio .....	17
Servizio psicopedagogico.....	17
Servizio animazione .....	17
Servizio amministrativo .....	17
Ufficio relazioni con il pubblico .....	17
Servizio di ristorazione .....	18
Parrucchiere/pedicure/barbiere .....	19
Servizio spirituale.....	19
Bar .....	19
Personale .....	19
I volontari .....	19
Continuità della cura assistenziale in caso di trasferimento e gestione delle dimissioni .....	20
Dimissioni, recesso e risoluzione del contratto .....	20
Accesso alla documentazione sanitaria: tempistiche e modalità per ottenerne il rilascio .....	21
Regole di comportamento .....	21
Carta dei diritti della persona anziana.....	22
La persona anziana al centro di diritti e doveri.....	24
La tutela dei diritti riconosciuti .....	26
Allegati alla carta dei servizi .....	27
Come raggiungere la struttura della Fondazione Molina .....	28



## La storia della 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".

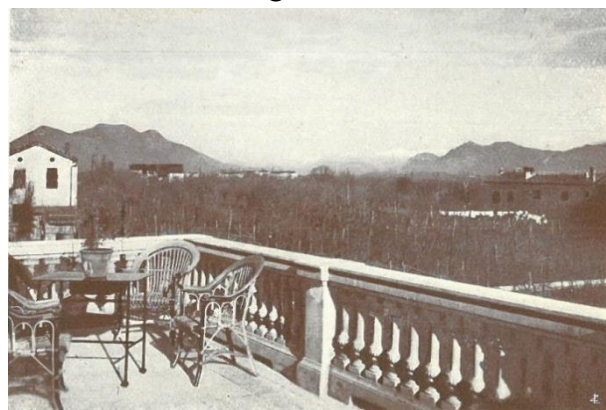
Negli anni '50 del secolo scorso, a seguito della cospicua donazione della sig.ra Luissetta Tola, vedova di Luigi Tito Molina, veniva ristrutturata e ampliata la sede dell'Ente, che prese il nome di "Casa di Riposo Paolo e Tito Fratelli Molina", composto da tre padiglioni: reparti comuni, pensionato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

Successive importanti donazioni consentirono di aggiungere ulteriori padiglioni fino a raggiungere l'attuale sistemazione: Casa Buzio Maccicchini, Casa Caravatti, Casa Perelli Paradisi Carcano e Casa Molina.

Con una deliberazione consiliare del 1996, l'Ente fu denominato "Istituto Geriatrico Fratelli Paolo e Tito Molina" più rispondente alla caratterizzazione allora assunta.



*Figura 1: Sede iniziale della Casa di Riposo Molina. Veduta Generale del fabbricato sede del Pensionato Femminile*



*Panorama dal terrazzo superiore*



un'area complessiva di 25.000 m<sup>2</sup> (di cui 15.000 m<sup>2</sup> area verde), con percorsi pedonali e protetti.

La Legge Regionale 13/02/2003 n. 1, trasformò l'Istituto in una Fondazione privata senza scopo di lucro.

Nel mese di marzo 2004 fu acquisita la qualificazione di organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS), ai sensi e per gli effetti, di cui agli artt. 10 e seguenti del D.lgs. 04/12/1997 n. 460.

La Fondazione Molina, composta da quattro grandi case, si sviluppa in

quattro grandi case, si sviluppa in

## **Le date importanti**

<b>1875</b>	Nascita del Ricovero di MendicITÀ presso l'Ospedale Civico
<b>1876</b>	Riconoscimento, con regio decreto del 17/07/1876, della qualifica di Ente Morale
<b>1912</b>	Trasferimento del Ricovero nell'attuale sede di viale Borri
<b>1930</b>	Con regio decreto l'Ente assume il nome di Casa di Riposo
<b>1958</b>	Inaugurazione dell'Istituto ristrutturato con il nome di Casa di Riposo Paolo e Tito Fratelli Molina, composta da tre padiglioni
<b>1975</b>	Realizzazione del quarto padiglione
<b>1995</b>	Ristrutturazione del padiglione Caravatti
<b>1996</b>	Apertura in via sperimentale del Centro Diurno Integrato
<b>2000</b>	Ristrutturazione del padiglione Molina, apertura del giardino Alzheimer all'interno del nuovo nucleo Alzheimer
<b>2003</b>	Accreditamento definitivo della Regione Lombardia del Centro Diurno Integrato
<b>2004</b>	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)
<b>2005</b>	Ristrutturazione della Casa Buzio Maccecchini; realizzazione di un'Unità per degenza in riabilitazione di mantenimento
<b>2006</b>	Attivazione dell'asilo nido
<b>2007</b>	Realizzazione del nucleo specializzato di Stati Vegetativi (SV); avvio del progetto sperimentale con l'Azienda Ospedaliera di Varese per pazienti in fase post acuta
<b>2010</b>	Accreditamento del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI); riqualificazione area verde e realizzazione di percorsi protetti; realizzazione della biblioteca intestata al prof. "G. Sala"
<b>2011</b>	Trasformazione dell'Unità di riabilitazione di mantenimento in nucleo di Cure Subacute
<b>2012</b>	Accreditamento degli ambulatori di medicina specialistica
<b>2013</b>	Attivazione di posti per pazienti post acuti
<b>2014</b>	Adesione al progetto regionale RSA Aperta con attivazione di servizi domiciliari, residenziali e semiresidenziali; realizzazione del Nucleo Neuropsicogeriatrico
<b>2015</b>	Attivazione di posti di cure intermedie
<b>2019</b>	Riconoscimento di 20 posti dedicati agli Stati Vegetativi, già accreditati
<b>2020</b>	Nel marzo l'OMS dichiara lo stato di pandemia da Covid-19
<b>2023</b>	Realizzazione della Casa del Sollievo presso il piano terra della Casa Buzio

## **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. La Fondazione Molina si pone i seguenti obiettivi specifici:

- **In ambito assistenziale**, 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;
- **In ambito sanitario**, creare e gestire una rete di servizi intermedi fra ospedale, domicilio e RSA, che offra agli utenti un'adeguata continuità assistenziale;
- **In ambito formativo**, promuovere la formazione e l'aggiornamento professionale del personale;
- Sviluppare un adeguato sistema di welfare per il personale nell'ambito della **conciliazione famiglia-lavoro** (asilo nido, sistema incentivante, agevolazioni);
- **In ambito salute e sicurezza**, garantire il pieno rispetto della legislazione vigente in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, attuando le misure atte all'eliminazione e/o riduzione dei fattori di rischio.

## **Codice Etico**

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**

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:

### **Legalità: conformità a leggi e regolamenti**

Agire nel rispetto delle normative nazionali e regionali nonché dei regolamenti e delle procedure interne;

### **Onestà, imparzialità ed assenza di pregiudizi**

Trattare i residenti, gli utenti, il personale dipendente, i collaboratori, i fornitori, i volontari, la comunità e le istituzioni che la rappresentano e ciascun terzo che intrattiene rapporti a vario titolo con la Fondazione, secondo i principi dell'onestà e della correttezza, con imparzialità e senza pregiudizi.

Nell'agire quotidiano devono essere evitati o preventivamente dichiarati potenziali conflitti di interesse con la Fondazione.

### **Rispetto della persona**

Assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziale che si avvicinino il più possibile alle aspettative dell'assistito, secondo principi di umanità, imparzialità e senza alcun pregiudizio e distinzione in riferimento alla razza, al genere, al credo religioso, alla lingua, all'appartenenza politica o sindacale, nonché all'orientamento sessuale.

### **Riservatezza**

Assicurare che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio e comunque sempre in conformità con la normativa vigente sulla privacy.

### **Partecipazione**

Favorire la partecipazione del residente o utente nell'ambito delle proprie abilità residue al fine di tutelare il diritto alla corretta utilizzazione del servizio. Porre in essere tutte le azioni necessarie al fine della piena condivisione con i residenti, utenti e familiari del Piano di Assistenza Individuale (PAI) e più in generale dell'intero sistema di cura proposto. Al fine di migliorare la collaborazione, la Fondazione garantisce e promuove da parte del residente e dell'utente la possibilità di formulare suggerimenti e proposte.

### **Efficacia ed efficienza**

La Fondazione, nel mantenere un buon livello di efficienza ed efficacia, si impegna a perseguire un miglioramento costante dell'attività, attraverso la ricerca, la formazione e l'aggiornamento del personale nonché nell'adozione delle migliori soluzioni tecniche ed organizzative.

### **Trasparenza**

Garantire ai residenti ed utenti l'accesso ad informazioni chiare, semplici ed esaustive rispetto all'organizzazione ed il funzionamento della struttura.

Garantire la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile.

### **Rispetto dell'ambiente, della salute e della sicurezza sul lavoro**

Riconoscere l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito, dei dipendenti e dei



collaboratori. A tal fine la Fondazione si adopera per evitare deturpazione o inquinamento, incentivando modalità operative orientate al contenimento degli sprechi ed al corretto riciclo dei materiali, promuovendo comportamenti ecosostenibili. Forte attenzione viene posta sulla tutela della salute e sulla sicurezza sul lavoro. La Fondazione si impegna ad attuare efficaci piani di investimento e formazione, tali da consentire standard strutturali, gestionali e organizzativi adeguati alla natura ed alla complessità delle attività svolte, nonché alla molteplicità di soggetti interessati (residenti, utenti, familiari, dipendenti, e collaboratori).

### **Attività di ricerca scientifica**

Perseguire lo sviluppo di nuovi metodi di sviluppo della ricerca di nuovi metodi di diagnosi e cura, per fornire servizi di elevata qualità assistenziale.

Assicurare la correttezza etica, scientifica e metodologica delle ricerche nel rispetto del paziente.

## **Il sistema di gestione integrato**

La Fondazione Molina, in un'ottica di qualità totale, è orientata verso l'integrazione dei sistemi e modelli di gestione e di controllo da parte della *Governance* aziendale, nel rispetto dei principi dello Statuto, del Codice Etico, della Missione della Fondazione ed in coerenza con gli obiettivi previsti dalla Politica della Fondazione, garantendo la massima efficienza, trasparenza, benessere dei residenti e degli operatori.

La Fondazione Molina è certificata in conformità alle norme:

- **ISO 9001:2015** sistema di gestione qualità;
- **ISO 45001:2018** sistema di gestione della sicurezza e salute dei lavoratori.

L'obiettivo del sistema di gestione Integrato è quello di mantenere e migliorare la qualità dei servizi, prevenire o ridurre i rischi legati alle attività proprie della Fondazione, oltre che supportare le attività di controllo dei rischi legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, alla protezione dei dati personali, alla prevenzione della corruzione ed alla responsabilità amministrativa, garantendo la rispondenza ai requisiti normativi, attraverso un continuo monitoraggio della sua applicazione a tutti i processi. Il sistema di gestione integrato della Fondazione include:

- Sistema di gestione della qualità certificato ai sensi della normativa ISO 9001:2015;
- Sistema di gestione della sicurezza e salute dei lavoratori, certificato ai sensi della normativa ISO 45001:2018 ed in adempimento ai requisiti previsti dal D.Lgs. 81/08;
- Gestione della privacy, nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personale e del D.Lgs. 196/2003 e smi;
- Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

I processi che regolano le funzioni interne della Fondazione sono soggetti ad una continua verifica ed aggiornamento, traducendosi in:

- Programmazione e pianificazione delle attività di audit interno;
- Azioni correttive, piani di miglioramento, progetti, impegni ed obiettivi.

Il sistema promuove, attraverso l'ufficio Comunicazione, indagini per valutare la soddisfazione dell'utenza, somministrando un questionario di gradimento ai residenti e ai familiari allegato alla Carta dei Servizi. I risultati dell'indagine sono consultabili presso la Direzione/Presidenza della Fondazione situata al quinto piano della casa Molina, nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali; gli esiti sono utili per determinare i piani di miglioramento e i progetti per la qualità.

## **Gestione della privacy**

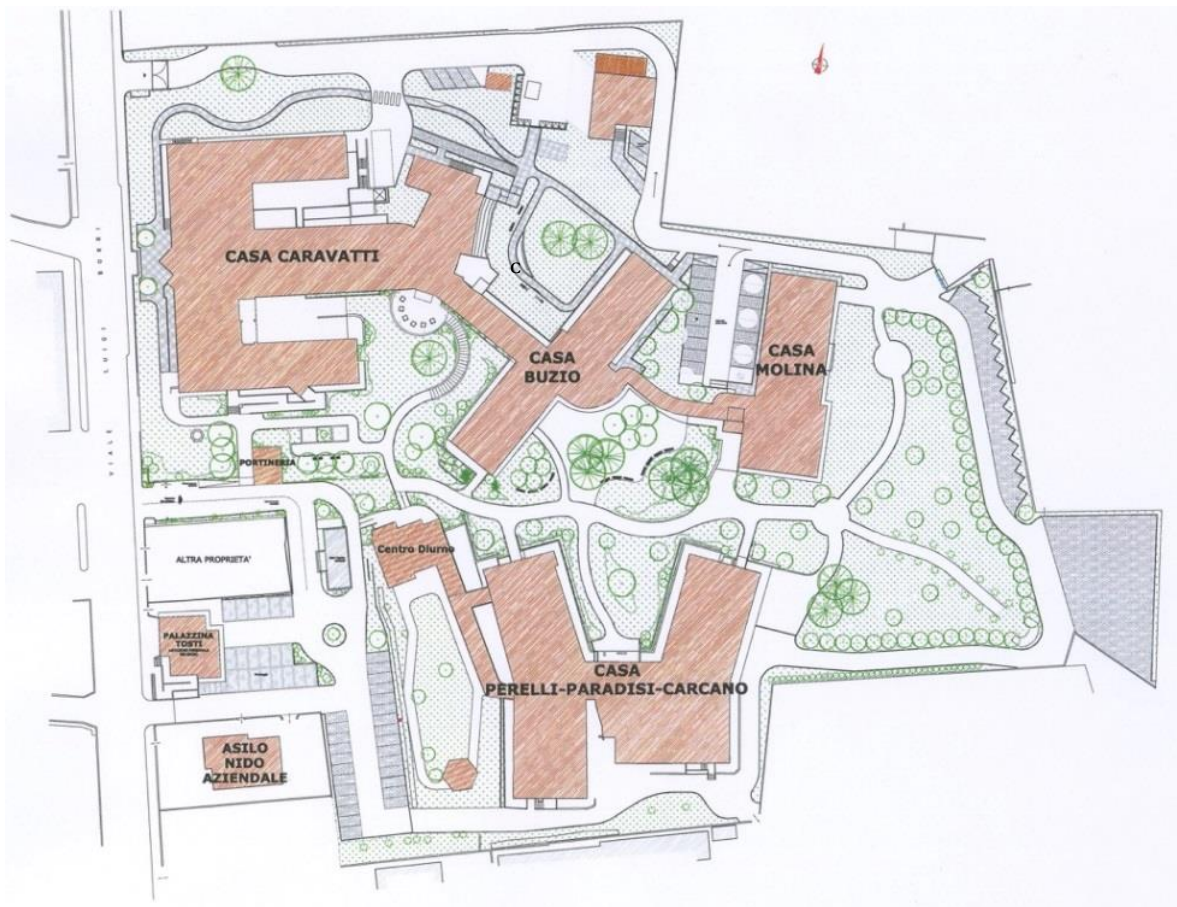
La Fondazione assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati GDPR 679/2016 e dal Decreto Legislativo 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali. 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.

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.

La Fondazione al momento della presa in carico dell'utente provvede, a seconda della finalità e della base giuridica del trattamento, alla raccolta dei consensi dei dati personali attraverso l'informativa privacy.

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

## Planimetria generale e localizzazione della Fondazione



La Fondazione Molina è composta da quattro grandi case, inserite in un contesto circondato dal verde e da camminamenti protetti, che prendono il nome di illustri benefattori:

- Buzio-Maccecchini;
- Caravatti;
- Molina;
- Perelli-Paradisi-Carcano.

## **Le unità di offerta della Fondazione**

**Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA):** accoglienza in regime residenziale ad anziani non autosufficienti con differenti gradi di compromissione. L'assistenza ininterrotta e l'accompagnamento psico-affettivo, attraverso personale qualificato, sono rivolti a utenti 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*

La presa in carico è globale e si rivolge alla persona ed alla sua famiglia offrendo tutto il supporto ed il sostegno che richiede la gestione della malattia. In RSA sono presenti i seguenti nuclei specializzati:

- **NUCLEO STATI VEGETATIVI** Sono disponibili 9 posti dedicati ai residenti in Stato Vegetativo in convenzione con ATS di Varese e 16 posti per patologie ad alta intensità di cura ed assistenza fornite secondo un progetto riabilitativo.
- **CASA DEL SOLLIEVO** 15 posti letto sono dedicati ad un percorso di cura diversificato e complesso che prende in considerazione i diversi bisogni del malato inguaribile. Il progetto si attua con cure palliative "sartoriali" ovvero un insieme di cure poliedriche (cliniche e assistenziali) soggettive, fatte su misura per quel paziente e i suoi cari e che si evolvono in base alla storia di vita e ai valori del paziente e dei suoi familiari.
- **NUCLEO ALZHEIMER** Disponibilità di 20 posti in 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 i residenti possono muoversi in sicurezza.
- **NUCLEO NEUROPSICOGERIATRICO** Il nucleo di 46 posti accoglie persone 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, inoltre, in Fondazione:

**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*

**Centro Diurno Integrato (CDI):** accoglienza diurna di anziani che necessitano di prestazione socio assistenziali, sanitarie e riabilitative.

*Posti autorizzati: 25*

*Posti accreditati e a contratto: 25*

**Nucleo di Cure Subacute:** 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.

*Posti tecnici: 22 posti*

**Ambulatori specialistici:** offrono in regime di libera professione, visite e consulenze specialistiche di diverso tipo (cardiologia, neurologia, fisioterapia/fisioterapia, oculistica, ecografia, odontoiatria e otorinolaringoiatra).

**Cure domiciliari (C-DOM):** 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 ATS di Varese.

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

**Asilo nido:** il servizio, in gestione esterna, accoglie bambini in età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni; il servizio è accessibile ai dipendenti della Fondazione Molina, ai convenzionati e ai privati. Gli orari di fruizione del servizio sono molto flessibili per incontrare tutte le esigenze dei genitori-lavoratori.

## **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 giovedì dalle ore 8.30 alle 16.30 e venerdì dalle 8.30 alle 12.30 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 previo appuntamento. 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.

## ***Presa 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 ed eventuali ausili per la mobilizzazione (es. walker, bastone da passaggio);
- 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 8.30 alle ore 16.30. La frequenza al CDI è possibile su intera giornata e 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:

8.30	Accoglienza Ospiti con thè e biscotti di benvenuto
9.00	Attività ricreativa e di animazione
11.00	Fisioterapia di gruppo
12.00	Pranzo
14.00	Psicomotricità di gruppo
15.00	Attività ricreativa e di animazione e momento conviviale con merenda per gli Ospiti
16.30	Rientro degli Ospiti al proprio domicilio

*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 dedicato che eseguirà l'igiene al cambio presidio. 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**

All'interno del Cento Diurno lavorano fisioterapisti e psicomotricisti che, in stretta collaborazione con i medici fisiatristi, effettuano terapie finalizzate alla prevenzione, alla riabilitazione e al recupero fisico, psichico e sociale consentito dalle residue possibilità dell'individuo, o al mantenimento dello stato attuale, o al rallentamento della regressione. Le attività riabilitative e psicomotorie possono essere erogate sia all'interno del nucleo sia nel giardino protetto del CDI.

### **Servizio psicopedagogico**

Il servizio psicopedagogico si occupa di garantire il benessere psico-emotivo dell'Ospite e di coinvolgere i familiari in una rete di colloqui e di azioni di supporto affinché siano risorse attive per i loro congiunti e riferimento per la Fondazione. Sono presenti operatori di formazione psico-educativa che predispongono interventi periodici individuali e di gruppo al fine di offrire spazi di condivisione, di accoglienza, di gestione delle emozioni, degli stati di malessere e delle criticità.

### **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, intrattenimenti musicali ed eventuali gite all'esterno. Sono inoltre proposti progetti intergenerazionali con l'Asilo nido.

### **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.

### **Ufficio relazioni con il pubblico**

Il servizio assicura l'accoglienza immediata delle richieste e dei reclami scritti o verbali dei residenti e dei loro parenti. I reclami scritti possono anche essere depositati nelle apposite cassette (*ulteriori informazioni sono disponibili sul retro dell'allegato "Segnalazione reclamo"*). La risposta scritta in genere viene effettuata entro 15 giorni. Qualora non si ritengano soddisfacenti le risposte fornite, i residenti o loro familiari possono rivolgersi all'ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Varese che

interviene di norma ad un secondo livello o chiedere l'intervento del Difensore civico del Comune.

### 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. La Fondazione potrà proporre anche menù vegetariani e menù speciali in base alle ricorrenze ed eventi. 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.) Di seguito, un menù tipo:

	Pranzo	Cena
<b>LUNEDI'</b>	FUSILLI CON CUBETTI DI MELANZANE, POMODORO E RICOTTA; COSCE DI POLLO PROFUMATE AL FORNO, UOVA STRAPAZZATE AL POMODORO, FINOCCHI(*) GRATIN – INSALATA, PROSCIUTTO CRUDO - TALEGGIO DOP ☞ FRUTTA FRESCA DI STAGIONE - YOGURT	CREMA DI LATTE CON RISO; MILLEFOGLIE CON ERBETTE(*) E PROVOLONE VALPADANA DOP , BROCCOLI(*) CONDITI A VAPORE, PROSCIUTTO COTTO - FORMAGGIO SPALMABILE EDAMER ☞ FRUTTA COTTA - BUDINO
<b>MARTEDI'</b>	RISOTTINO MANTECATO ALLA CREMA DI ASPARAGI (*) PESCE SPADA (*) SPEZIATO AL GRATIN, TIMBALLO DI ZUCCHINE (*) COSTE AL BURRO – POMODORI; SALAME - ASIAGO DOP ☞ FRUTTA FRESCA DI STAGIONE - YOGURT	ZUPPA DEL CASALE; SPEZZATINO DI POLLO AROMATIZZATO ZUCCHINE (*) ALL'OLIO EVO, PORCHETTA - RICOTTA - PROVOLONE VALPADANA DOP☞ FRUTTA COTTA - BUDINO
<b>MERCOLEDI'</b>	POLENTA; BRUSCITT LENTICCHIE CON VERDURE IN CASSERUOLA ERBETTE (*) SALTATE IN PADELLA – BARBABIETOLE AFFETTATO DI TACCHINO - GORGONZOLA DOP ☞ FRUTTA FRESCA DI STAGIONE - YOGURT	VELLUTATA DI VERDURE CON FARRO BURGER VEGANO(*) CAROTE PREZZEMOLATE MORTADELLA - CAPRINO - ASIAGO ☞ FRUTTA COTTA - BUDINO
<b>GIOVEDI'</b>	RAVIOLI DI MAGRO AL POMODORO E BASILICO SALSICCIA DI TACCHINO SPEZIATA CON VERDURE OMELETTE CON MOUSSE DI RICOTTA BROCCOLI(*) INSAPORITI – INSALATA, PROSCIUTTO COTTO - ROBIOLA ☞ FRUTTA FRESCA DI STAGIONE - YOGURT	CREMA DI VERDURA (*) CON PASTINA; FILETTO DI MERLUZZO (*) ALLA LIVORNESE, FAGIOLINI (*) A VAPORE, SALAME MILANO - CRESCENZA - LATTERIA ☞ FRUTTA COTTA - BUDINO
<b>VENERDI'</b>	RISOTTO INVERNALE ALLA ZUCCA (*), BOCCONCINI DI POLLO SFUMATI AL VINO BIANCO TOTANI, SCOTTATI IN PADELLA CON VERDURE MISTE, ZUCCHINE (*) TRIFOLATE – POMODORI AFFETTATO DI TACCHINO - EDAMER ☞ FRUTTA FRESCA DI STAGIONE - YOGURT	MINISTRA DI PASTA E LENTICCHIE; PIZZA SOFFICE MARGHERITA, CIPOLLINE (*) IN AGRODOLCE, PROSCIUTTO CRUDO - MOZZARELLA - EMMENTAL ☞ FRUTTA COTTA - BUDINO
<b>SABATO</b>	PENNE AL SALMONE (*); FAGOTTINO DI PROSCIUTTO COTTO E FORMAGGIO AL FORNO; FLAN DI LEGUMI CAVOLFIORI(*) GRATINATI – INSALATA PROSCIUTTO COTTO - PROVOLONE VALPADANA DOP ☞ FRUTTA FRESCA DI STAGIONE - YOGURT	TORTELLINI IN BRODO; TRANCIO DI VERDESCA (*) AL GUAZZETTO, TRIS DI VERDURE (*) AFFETTATO DI TACCHINO - ROBIOLA - EDAMER ☞ FRUTTA COTTA - BUDINO
<b>DOMENICA</b>	PASTA PASTICCIATA; LONZA IN CREMA DI LATTE FILETTO DI ORATA (*) ALLA MEDITERRANEA PATATE AL FORNO – BARBABIETOLE SALAME MILANO - FORMAGGIO ITALICO ☞ TORTA DELLA DOMENICA	MINISTRONE DI VERDURE (*); TORTA PASQUALINA CON RICOTTA E ERBETTE (*), CAROTE E PISELLI (*) STUFATI MORTADELLA - PRIMO SALE - PROVOLONE VALPADANA DOP☞ FRUTTA COTTA - BUDINO

*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.*

Sono presenti, inoltre, i seguenti servizi:

### **Parrucchiere/pedicure/barbiere**

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

### **Servizio spirituale**

È garantita la libera espressione di ogni credo religioso. Per i residenti di fede cattolica un sacerdote nominato dalla Curia Arcivescovile, cura:

- La celebrazione della Messa nei giorni festivi e feriali;
- L'Eucarestia ai residenti 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 i residenti, che favorisce un rapporto di fiducia e confidenza e di conforto alla persona sofferente, ovviamente sempre nel rispetto del "credo" della persona stessa.

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

### **Bar**

All'interno della struttura è a disposizione un servizio di bar aperto da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 17.00, sabato e domenica dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00. Sono presenti, inoltre, erogatori automatici di bevande calde/fredde e snack. Il bar è situato al piano terra della casa Caravatti.

## **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.

## **I volontari**

All'interno della Fondazione operano volontari singoli o tramite associazioni che contribuiscono, con la loro presenza, a favorire la vita di relazione dei residenti. La loro attività è regolata dalle disposizioni contenute nella carta dei servizi per i 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 i volontari sono dotati di un cartellino di riconoscimento. La Fondazione Molina assicura il rispetto degli standard gestionali regionali.

## **Continuità della cura assistenziale in caso di trasferimento e gestione delle dimissioni**

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 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.

In caso di dimissione dal CDI, sarà cura del medico della Fondazione rilasciare lettera di dimissione da consegnare al familiare che potrà visionarla e consegnarla al medico curante.

## **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 30 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.

## **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.

# 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 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.

<b>LA PERSONA HA DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
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.



<b>LA PERSONA HA DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
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.

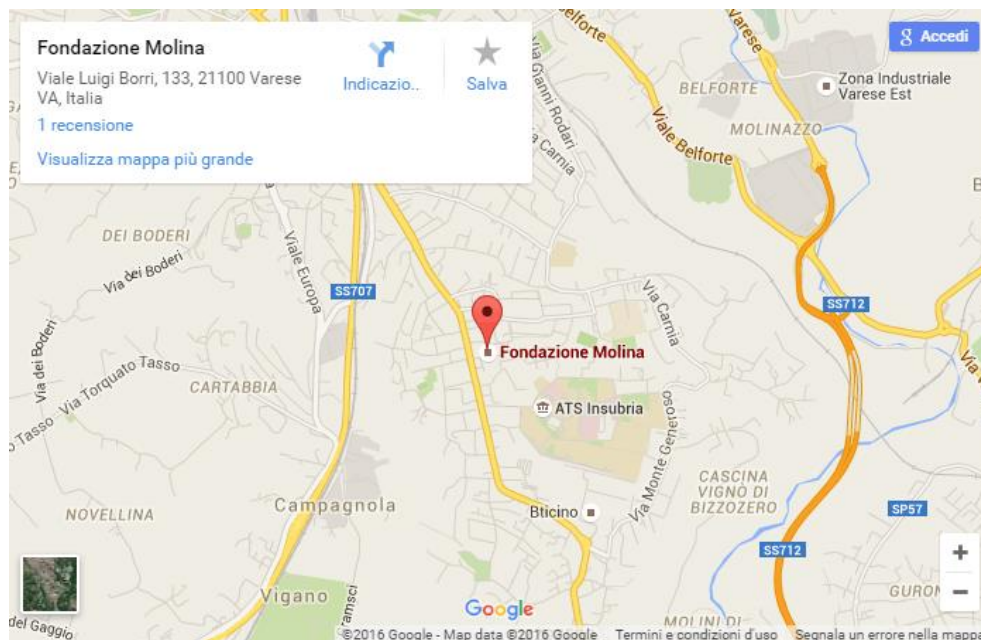
E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia

## ***Allegati alla carta dei servizi***

1. Questionario di rilevazione *customer satisfaction*
2. Modulo di segnalazioni reclami
3. Listino rette

## 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

### Ufficio Accoglienza e Servizio Sociale

0332 207485-448-449

[accoglienza@fondazionemolina.it](mailto:accoglienza@fondazionemolina.it)

Orario di apertura:

Lunedì, mercoledì e giovedì 8.30/12.00 – 13.30/16.30

Martedì e venerdì 8.30/12.00

*(E' opportuno prendere appuntamento per evitare tempi di attesa)*

### Cure domiciliari e RSA Aperta

0332464-438

[adi@fondazionemolina.it](mailto:adi@fondazionemolina.it)

### Poliambulatorio

0332323-439

[SegreteriaAmbulatori@fondazionemolina.it](mailto:SegreteriaAmbulatori@fondazionemolina.it)

Segui il sito [www.fondazionemolina.it](http://www.fondazionemolina.it) e i canali social

