

Gentile Signora,
Egregio Signore,

la Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere meglio il Servizio di **CURE DOMICILIARI (C-DOM)**.

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

Indice della carta dei servizi

<i>La storia della Fondazione Molina.....</i>	<i>5</i>
<i>Le date importanti</i>	<i>5</i>
<i>Missione</i>	<i>7</i>
<i>Codice Etico.....</i>	<i>7</i>
<i>Principi e valori.....</i>	<i>7</i>
<i>Il sistema di gestione integrato</i>	<i>9</i>
<i>Gestione della privacy</i>	<i>10</i>
<i>Le unità di offerta della Fondazione</i>	<i>11</i>
<i>Ambito territoriale di intervento.....</i>	<i>13</i>
<i>A chi è rivolto il Servizio di Cure Domiciliari</i>	<i>14</i>
<i>Attivazione del Servizio</i>	<i>14</i>
<i>Valutazione e presa in carico.....</i>	<i>14</i>
<i>Modulistica e documentazione.....</i>	<i>15</i>
<i>Consenso informato.....</i>	<i>15</i>
<i>Dimissione dal Servizio.....</i>	<i>15</i>
<i>La struttura del Servizio Cure Domiciliari</i>	<i>16</i>
<i>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</i>	<i>17</i>
<i>Orario del Servizio.....</i>	<i>17</i>
<i>Allegati alla carta dei servizi:</i>	<i>18</i>
<i>Come raggiungere la struttura della Fondazione Molina</i>	<i>20</i>

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 Luisetta Tola, vedova di Luigi Tito Molina, veniva ristrutturata e ampliata la sede dell'Ente, che prese il nome di "Casa di Riposo Paolo e Tito Fratelli Molina", composto da tre padiglioni: reparti comuni, pensionato e cronicario.

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 m² (di cui 15.000 m² 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

Le date importanti

- 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** Accredito 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 Maccicchini; realizzazione di un'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** Accredito 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 Subacute
- 2012** Accredito 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 del Nucleo Neuropsicogeriatrico
- 2015** Attivazione di posti di cure intermedie
- 2019** Riconoscimento di 20 posti dedicati agli Stati Vegetativi, già accreditati
- 2020** Nel marzo l'OMS dichiara lo stato di pandemia da Covid-19
- 2023** 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 s.m.i.;

- 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.

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 15 posti dedicati ai residenti in Stato Vegetativo in convenzione con ATS di Varese e 10 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, fisiatria/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 ASL 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.

Cure Domiciliari (C-DOM)

La Deliberazione n. 6867 del 02/08/2022 stabilisce i nuovi requisiti di accreditamento delle Cure Domiciliari in Lombardia, a fronte dello sviluppo di una nuova sanità territoriale per garantire continuità e potenziamento del sistema, a tutela delle persone in condizione di cronicità e fragilità (ex ADI). La Fondazione eroga prestazioni coerentemente con quanto

previsto dall'art. 22 del DPCM 12/01/2017. Il servizio, quindi, si rivolge a persone di qualsiasi età che necessitano di un'adeguata assistenza socio-sanitaria a domicilio, vicino ai propri cari, al fine di mantenere le proprie abitudini familiari seppur in un contesto di fragilità. Le prestazioni sono totalmente gratuite e vengono garantite indipendentemente dall'età e dalla fascia di reddito e prevedono interventi sanitari di tipo medico, infermieristico e riabilitativo, integrati ad altri interventi socio-assistenziali.

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

- **Area Infermieristica**

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

- **Area Fisioterapica**

- rieducazione motoria
- rieducazione respiratoria
- mobilizzazione
- educazione famiglia/addestramento ausili

- **Area Socio-Assistenziale** (soltanto con funzioni di supporto agli operatori delle altre aree)

- mobilizzazione della persona
- igiene personale
- corretta deambulazione

- **Area Medico Specialistica**

- consulenza di medici specializzati

Alla dimissione del servizio e durante l'erogazione dello stesso, la Fondazione somministra un questionario di gradimento disponibile sia in formato cartaceo (allegato alla carta dei servizi) sia online rivolto agli utenti e ai caregiver che hanno usufruito delle prestazioni.

Ambito territoriale di intervento

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

Distretto di Varese:

- Barasso
- Bodio Lomnago
- Brinzio

- Casciago
- Cazzago Brabbia
- Comerio
- Galliate Lombardo
- Inarzo
- Lozza
- Luvinata
- Malnate
- Varese
- Besano
- Bisuschio
- Brusimpiano
- Cantello
- Clivio
- Cuasso al Monte
- Induno Olona
- Porto Ceresio
- Saltrio
- Viggiù

Distretto di Arcisate:

- Arcisate

A chi è rivolto il Servizio di Cure Domiciliari

E' rivolto a tutte le persone, senza limitazioni di età o di reddito, in situazioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, di non deambulazione e di non trasportabilità residenti in Regione Lombardia.

Attivazione del Servizio

L'attivazione del Servizio avviene mediante prescrizione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di libera scelta, responsabile clinico dell'assistito, in accordo con la persona interessata. La richiesta va poi inoltrata al Servizio di Cure Domiciliari Distrettuale; la domanda viene analizzata attraverso una valutazione Multidimensionale del bisogno (VMD) che permetterà di identificare i bisogni e le risorse delle persone e definire i progetti individuali (PI) che guidano la scelta dei setting di cura più appropriati e, successivamente la formulazione e l'implementazione dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) e/o Piano Riabilitativo Individuale (PRI). Verrà, infine, emesso un Voucher relativo al costo delle prestazioni da erogarsi. All'utente verrà consegnato un elenco aggiornato degli Enti erogatori accreditati dalla Regione Lombardia e contrattualizzati con l'ATS, tra i quali sceglierne uno a cui rivolgersi.

Valutazione e presa in carico

La scelta dell'organizzazione che fornisce il Servizio viene effettuata liberamente dagli utenti. La Fondazione Molina avvia la procedura di valutazione della domanda di Cure Domiciliari: riceve la richiesta di erogazione del Servizio e provvede all'attivazione entro 72 ore (24 per le urgenze segnalate dal Medico o dalla struttura ospedaliera). Le prestazioni fisioterapiche rientranti nel PAI potranno essere attivate anche successivamente.

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

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

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

Modulistica e documentazione

Gli operatori del Servizio sono tenuti alla compilazione di alcuni documenti ogni qual volta si recheranno al domicilio del paziente. Tutte le prestazioni domiciliari vengono registrate su apposita modulistica che, insieme al PAI e alla documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo Personale del paziente. Una copia di tutta la documentazione è presso il domicilio del paziente e viene ritirata all'atto della chiusura. L'accesso agli atti è regolamentato e consentito dalla normativa vigente.

Consenso informato

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

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

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

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

Dimissione dal Servizio

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

- A rivalutare il paziente nel caso in cui necessiti di proseguire con gli interventi;
- Alla chiusura dell'assistenza (es. per guarigione).

Il Voucher Socio Sanitario è un contributo economico, assegnato dall'ASST sotto forma di "titolo di acquisto", articolato su diversi Profili di cura, stabiliti in base all'intensità dell'assistenza necessaria. Il Voucher Socio Sanitario deve essere utilizzato interamente presso l'Ente erogatore accreditato prescelto dal paziente. Le prestazioni previste dal Voucher vengono sospese all'ingresso del beneficiario in strutture residenziali (es. RSA o RSD), semiresidenziali (es. Centri Diurni Integrati) e ospedaliere/hospice. Nel caso in cui il paziente venga ricoverato presso una struttura Ospedaliera per un periodo superiore ai 15 giorni consecutivi, il servizio dovrà essere obbligatoriamente chiuso.

Le Cure Domiciliari (CD) prevedono le seguenti tipologie di cura:

- CD di livello base: costituite da prestazioni professionali in risposta ai bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo;
- CD integrate di I, II e III livello: costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico e assistenziale o prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale.

La differenziazione per livelli di intensità assistenziali è proporzionata al livello di complessità assistenziale.

La struttura del Servizio Cure Domiciliari

Il Servizio della Fondazione contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

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

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

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

L'equipe si avvale inoltre delle seguenti figure professionali:

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

Gli operatori sono dotati di cartellino identificativo.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

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

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

Orario del Servizio

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

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

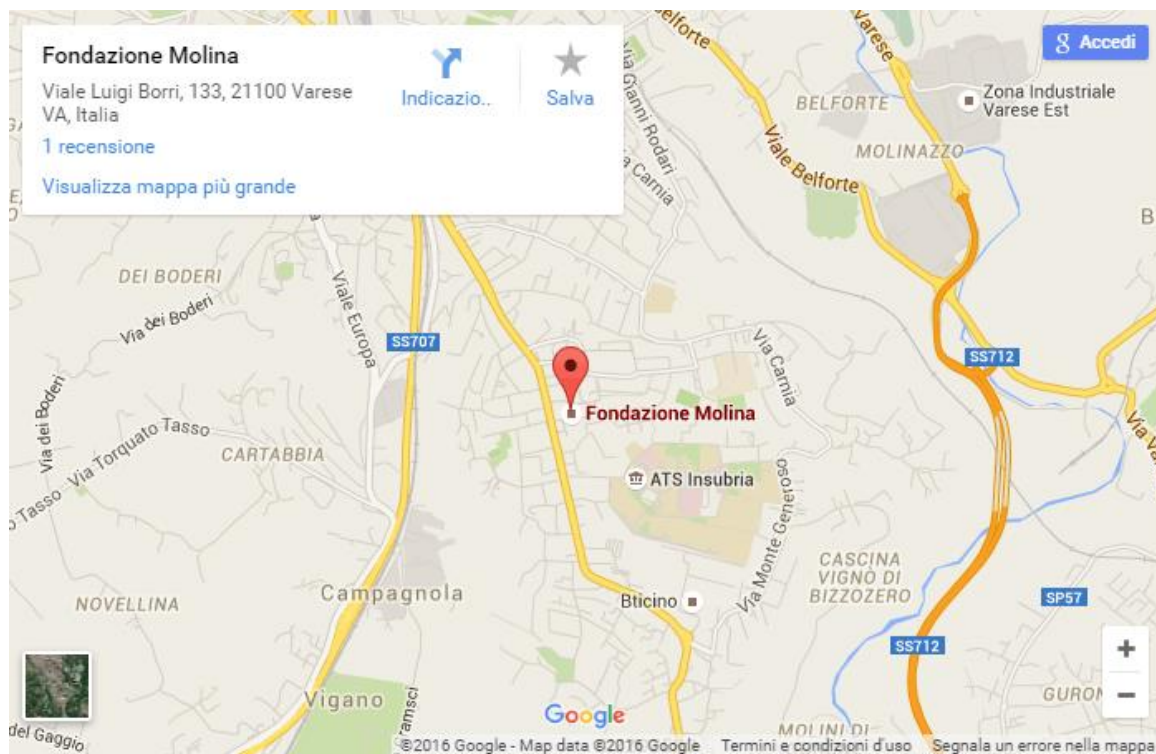
Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento rimane il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta di appartenenza, mentre per le urgenze informative di tipo organizzativo e assistenziale di competenza degli operatori del servizio di Cure Domiciliari è garantita la continuità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

Allegati alla carta dei servizi:

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

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

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

Poliambulatorio

0332323-439

SegreteriaAmbulatori@fondazionemolina.it

Segui il sito www.fondazionemolina.it e i canali social

