

Gentile Signora,  
Egregio Signore,

la Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere meglio l'attività di **RSA Aperta**. 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

<i>La storia della Fondazione Molina</i> .....	5
<i>Le date importanti</i> .....	6
<i>Missione</i> .....	7
<i>Codice Etico</i> .....	7
<i>Principi e valori</i> .....	7
<i>Il sistema di gestione integrato</i> .....	9
<i>Gestione della privacy</i> .....	10
<i>Planimetria generale e localizzazione della Fondazione</i> .....	11
<i>Le unità di offerta della Fondazione</i> .....	11
<i>Finalità della RSA Aperta</i> .....	13
<i>Criteri di accesso</i> .....	13
<i>Caratteristiche dell'offerta</i> .....	14
<i>Modalità di presa in carico del paziente</i> .....	14
<i>Modalità di erogazione delle prestazioni al domicilio</i> .....	14
<i>Gli interventi a domicilio previsti per le persone non autosufficienti:</i> .....	15
<i>Modalità di erogazione delle prestazioni in regime semi-residenziale</i> .....	15
<i>Modalità di erogazione delle prestazioni in regime residenziale</i> .....	15
<i>Tariffe</i> .....	15
<i>Personale</i> .....	16
<i>Servizi alla persona</i> .....	16
<i>Carta dei diritti della persona anziana</i> .....	17
<i>La persona anziana al centro di diritti e di doveri</i> .....	18
<i>La tutela dei diritti riconosciuti</i> .....	19
<i>Allegati alla carta dei servizi</i> .....	19
<i>Come raggiungere la struttura della Fondazione Molina</i> .....	20



## 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".

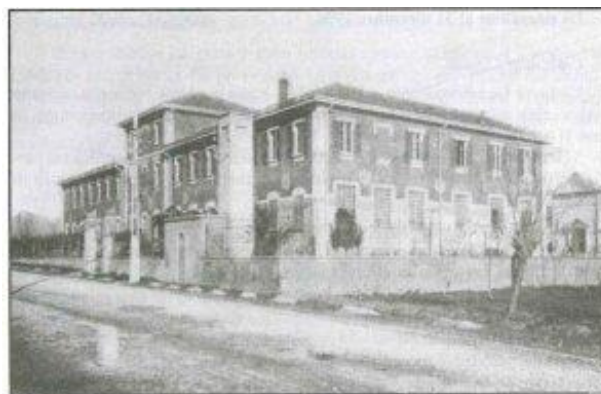
Negli anni '50 del secolo scorso, a seguito della cospicua donazione della sig.ra Luisetta Tola, vedova di Luigi Tito Molina, veniva ristrutturata e ampliata la sede dell'Ente, che prese il nome di "Casa di Riposo Paolo e Tito Fratelli Molina", composto da tre padiglioni: reparti comuni, pensionato e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

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

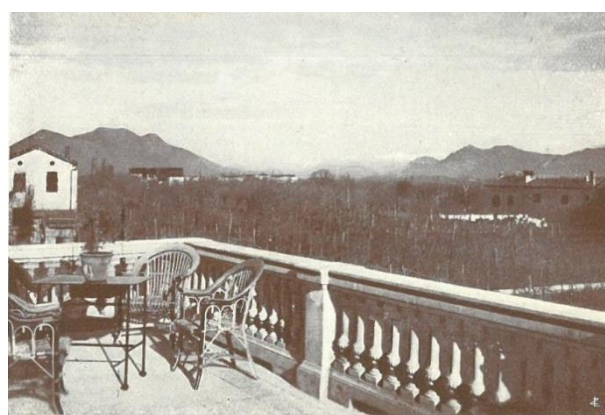
Con una deliberazione consiliare del 1996, l'Ente fu denominato "Istituto Geriatrico Fratelli Paolo e Tito Molina" più rispondente alla caratterizzazione allora assunta.



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.



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



*Panorama dal terrazzo superiore*

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***

<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 Maccicchini; 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**

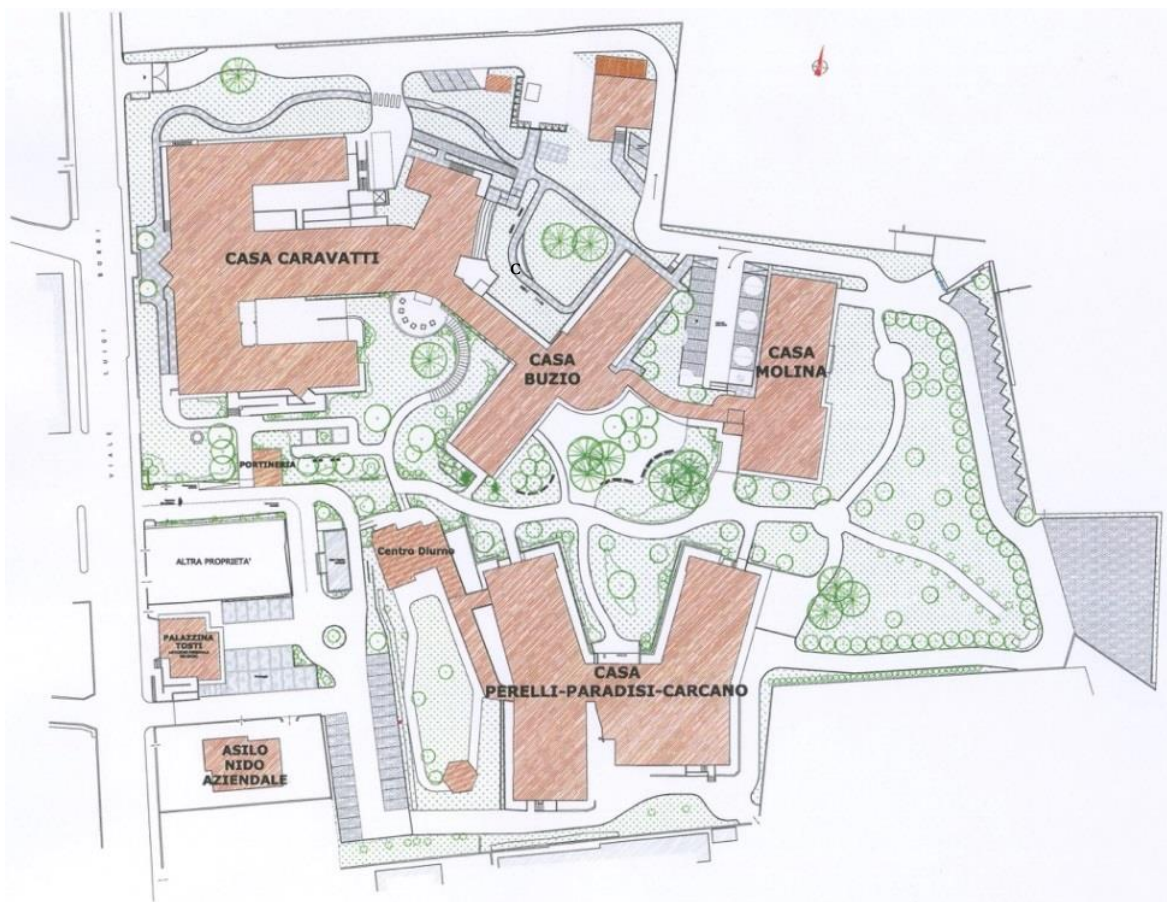
La Fondazione assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati GDPR 679/2016 e dal Decreto Legislativo 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali.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

**Assistenza Domiciliare Integrata (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 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 della RSA Aperta**

La RSA Aperta è un servizio di assistenza socio-sanitario offerto in regime diurno in Residenza Sanitaria Assistenziale o al proprio domicilio al fine di garantire la possibilità di rimanere nel proprio contesto di vita in un'ottica di mantenimento e miglioramento del benessere, evitando e/o ritardando il ricovero definitivo in struttura.

E' rivolta:

- a persone anziane affette da Malattia di Alzheimer o da altra forma di demenza con diagnosi certificata dalle Unità di Valutazione Alzheimer o dal Medico Specialista neurologo/geriatra operante in struttura accreditata;
- a persone residenti in Regione Lombardia e iscritte al SSR, non autosufficienti, che abbiano compiuto 75 anni e riconosciuti invalidi civili al 100% con o senza indennità di accompagnamento.

Possono accedere al servizio coloro che hanno, inoltre, un *caregiver* familiare e/o professionale.

## **Criteri di accesso**

La richiesta di accesso a questa misura deve essere presentata direttamente alla Fondazione Molina - Ufficio Cure Domiciliari e RSA Aperta.

La domanda non necessita di prescrizione medica. L'ufficio provvede a verificare preventivamente i requisiti di accesso e, in caso di esito positivo, viene programmata una valutazione multidimensionale al domicilio del richiedente assicurando i necessari raccordi territoriali (MMG, Comune, ecc.). Nel corso della valutazione, oltre alla rilevazione dei bisogni, viene effettuata l'anamnesi clinica, la rilevazione delle condizioni socio-ambientali e la somministrazione di scale validate. A seguito della valutazione accedono alla misura:

- Le persone con demenza certificata a prescindere dal livello di gravità della malattia e di stress del caregiver (scala di misurazione CBI);
- Gli anziani non autosufficienti over 75 anni, invalidi civili al 100% con un punteggio compreso tra 0 e 24 della Scala di Barthel modificata.

A conclusione, viene predisposto dagli operatori preposti il Progetto Individuale (PI) e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

## **Caratteristiche dell'offerta**

Gli interventi di RSA Aperta si differenziano sulla base di due tipologie di utenza:

### **- Persone con demenza**

Sono previsti quattro livelli di intervento sulla base della valutazione *Clinical Demential Rating* (CDR) dell'utente.

### **- Persone non autosufficienti**

Sono previsti interventi mirati ai bisogni.

## **Modalità di presa in carico del paziente**

L'équipe professionale della Fondazione Molina concorda con la famiglia del futuro assistito la data di attivazione del servizio e la frequenza degli interventi da erogare (domiciliari, semiresidenziali o residenziali).

Per ogni tipologia di intervento può essere prevista la figura del *Care Manager* al fine di mantenere contatti con la rete sociale e socio-sanitaria e accompagnare la famiglia e la persona, per informarla, indirizzarla ed orientarla fornendo indicazioni utili.

## **Modalità di erogazione delle prestazioni al domicilio**

Gli interventi a domicilio previsti per le persone **affette da demenza** sono:

- Interventi di stimolazione cognitiva (dedicato agli utenti con punteggio CDR 0.5 - 2);
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento;
- Interventi di supporto psicologico al caregiver (per casi eccezionali e motivati);
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;

- Igiene personale;
- Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- Interventi di riabilitazione motoria (dedicato agli utenti con punteggio CDR 2-3);
- Assistenza infermieristica (dedicato agli utenti con punteggio CDR 2 - 5);
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia (dedicato agli utenti con punteggio 2-5);
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi (dedicato agli utenti con punteggio CDR 0.5 - 3);
- Interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari (dedicato agli utenti con punteggio CDR 4-5).

Gli interventi a domicilio previsti per le persone **non autosufficienti**:

- Interventi per il mantenimento delle capacità residue;
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- Consulenza alla famiglia/caregiver per gestione di problematiche specifiche legate all'alimentazione;
- Consulenza alla famiglia/caregiver per gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;
- Interventi a domicilio occasionali in sostituzione del caregiver.

### **Modalità di erogazione delle prestazioni in regime semi-residenziale (se previsto)**

Gli interventi consistono in attività di socializzazione, stimolazione cognitiva e sollievo alla famiglia.

Le prestazioni di semi-residenzialità sono erogati da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 con una possibilità di frequenza anche di mezza giornata (mattino o pomeriggio) sulla base delle esigenze del beneficiario.

### **Modalità di erogazione delle prestazioni in regime residenziale (se previsto)**

Gli interventi consistono in ricoveri per periodi di tempo limitati per l'impedimento temporaneo del caregiver o per garantire un periodo di sollievo alla persona accudente; condizione necessaria, per usufruire di tale prestazione, è il vincolo di rientro del beneficiario al proprio domicilio al termine del soggiorno.

### **Tariffe**

In attuazione della DGR XII/1827/2024, sono state aggiornate le tariffe delle prestazioni con effetto dal 01/01/2024 che rientrano nel quadro normativo.

## **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 di RSA Aperta è erogato da personale dipendente della Fondazione o affidato a personale esterno specializzato. La Fondazione Molina assicura il rispetto degli standard gestionali regionali.

## **Servizi alla persona**

All'interno della Fondazione Molina sono a disposizione degli utenti i seguenti servizi:

### **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](mailto: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.

### **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 al residente 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 dei residenti, dei loro familiari, dei visitatori e degli operatori un servizio di bar aperto tutti i giorni 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.

### **Poliambulatorio**

Il Poliambulatorio della Fondazione Molina, situati presso il seminterrato della casa Perelli Paradisi Carcano, offre prestazioni sanitarie diagnostiche e terapeutiche di qualità garantendo al paziente un alto livello dei servizi erogati.

Le prestazioni sono erogate in regime privato. Per informazioni e per la consultazione dei listini è possibile rivolgersi alla segreteria medica.

# 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 circoscrittibile 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.

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

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.
--	---

## **La tutela dei diritti riconosciuti**

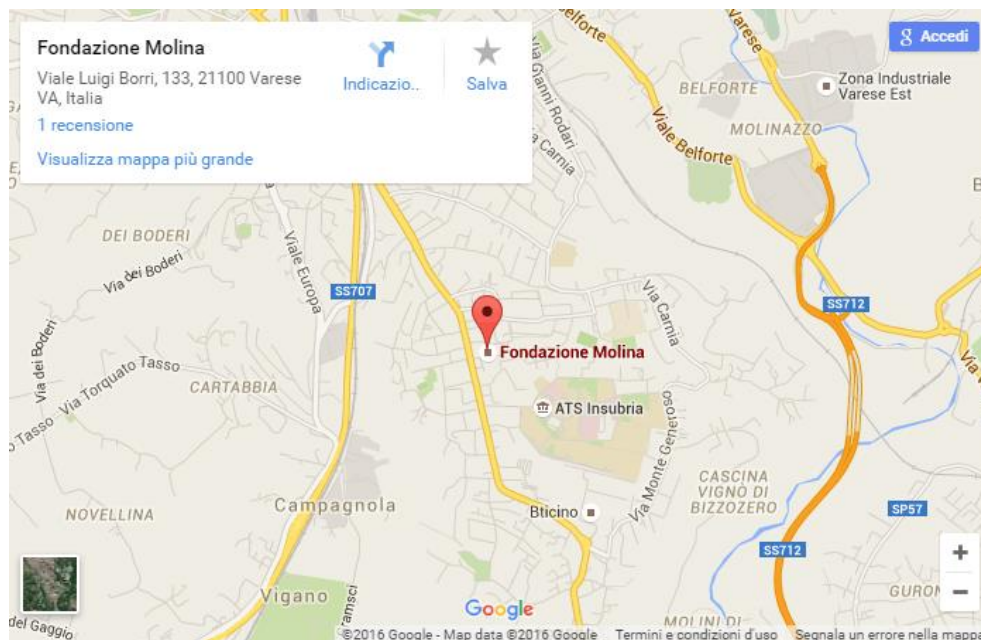
E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocatione 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

