

*Gentile Signora,  
Egregio Signore,*

*la Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere meglio l'attività del **NUCLEO DI CURE SUBACUTE**.*

*Di seguito sono riportati i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adatti a garantire la migliore qualità delle prestazioni sanitarie e socio-assistenziali erogate, favorendo il rapporto umano tra la Fondazione Molina e quanti vi si rivolgono per ricevere cura e assistenza.*

*La Carta dei Servizi definisce, inoltre, il nostro impegno nel garantire l'attuazione delle norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.*

*Intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendoLe la facoltà di esercitare direttamente un controllo critico puntuale, per meglio garantire il soddisfacimento dei suoi bisogni.*

*La invitiamo, pertanto, ad offrirci i Suoi preziosi consigli e a presentare eventuali reclami.*

*Fin da ora ci impegnamo ad ascoltarLa e a risponderLe.*

*Nella speranza di poterLe offrire il meglio nella nostra professionalità e cortesia, restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.*

*Il Presidente  
e i Consiglieri di Amministrazione*

## ***Cenni storici e strutturali sulla Fondazione Molina***

La Fondazione Molina nasce il 27 dicembre 1875 a Varese grazie all'imprenditore Felice Bizzozero che avviò la raccolta di offerte a favore della creazione di un Ricovero di mendicizia, consentendo l'apertura dell'Istituto in un reparto dell'Ospedale.

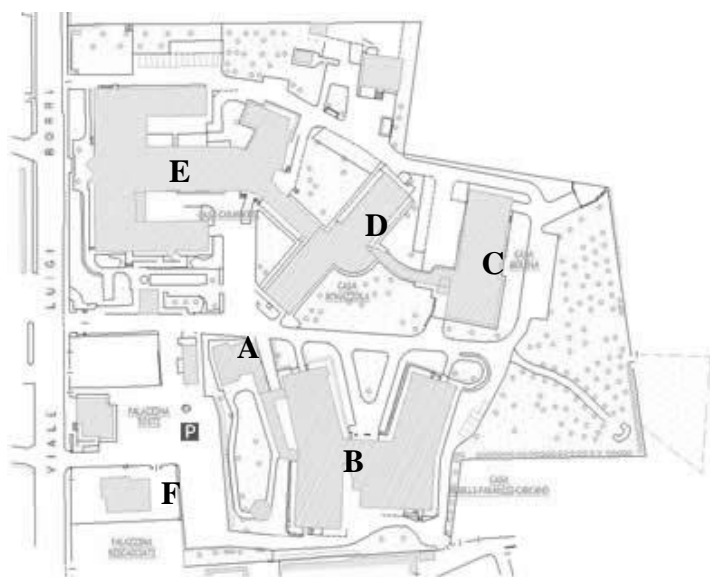
L'attuale sede di Viale Borri 133 risale al 1915 dopo che l'Istituzione, eretta a Ente Morale nel 1876, con la Riforma Statutaria approvata con Regio Decreto in data 19 maggio 1930, assunse la denominazione "Casa di Riposo".

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

Le Case della Fondazione Molina sono inserite in un parco di 25.000 m<sup>2</sup> e afferiscono alle seguenti Unità di Offerta:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)
- Nucleo Alzheimer
- Nucleo Stati Vegetativi
- Cure Intermedie
- Centro Diurno Integrato (CDI)
- RSA Aperta
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
- Nucleo di Cure Subacute
- Poliambulatorio
- Asilo Nido

## ***Planimetria generale***



- (A) CENTRO DIURNO INTEGRATO
- (B) Casa PERELLI PARADISI CARCANO e  
NUCLEO CURE SUBACUTE
- (C) Casa MOLINA
- (D) Casa BUZIO MACCECHINI
- (E) Casa CARAVATTI
- (F) ASILO NIDO

## ***Missione***

La Fondazione Molina offre sostegno alle persone anziane e fragili del territorio, promuovendo servizi e competenze in ambito assistenziale e sanitario.

E' una Istituzione di riferimento che intende raggiungere i migliori standard di qualità nell'ambito dei servizi alla persona.

## ***Politica***

La Politica si fonda sui principi dello Statuto e del Codice Etico della Fondazione Molina e si declina in forma di obiettivi generali, obiettivi specifici ed impegni.

### ***Obiettivi generali:***

- promuovere ed attuare l'assistenza alle persone anziane o in stato di bisogno, mediante l'accoglienza residenziale, semiresidenziale, domiciliare e ambulatoriale;
- istituire unità di offerta rivolte a persone in condizioni di fragilità;
- promuovere attività e avvenimenti che consentano di diffondere la conoscenza della Fondazione e della sua opera;
- svolgere attività di formazione e aggiornamento del personale;
- ricercare il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, al fine di massimizzarne l'efficacia.

### ***Obiettivi specifici:***

- **Assistenziale (RSA, CDI, ADI, RSA Aperta, Cure Intermedie):** sviluppare e gestire servizi di accoglienza, assistenza sanitaria e sociale agli assistiti, in ambito residenziale, semiresidenziale, domiciliare ed ambulatoriale, con l'obiettivo di garantire la miglior qualità di vita possibile.
- **Sanitario (Nucleo Cure Subacute, Poliambulatorio):** creare e gestire una rete di servizi intermedi fra ospedale, domicilio e RSA, che offra agli utenti un'adeguata continuità assistenziale.

- **Asilo Nido:** offrire un servizio rivolto al personale della Fondazione Molina nell'ambito della conciliazione famiglia-lavoro.
- **Formativo:** promuovere la formazione e l'aggiornamento professionale del personale.
- **Salute e sicurezza:** garantire il pieno rispetto della legislazione vigente in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, attuando le misure atte all'eliminazione e/o riduzione dei fattori di rischio.

### ***Codice Etico (cenni)***

Nel Codice Etico della Fondazione vengono enunciati i diritti e doveri morali che devono essere rispettati da parte di ogni persona che partecipi all'organizzazione e alla vita della Fondazione. E' lo strumento che contribuisce a prevenire comportamenti irresponsabili o contrari alle prescrizioni di legge da parte di chi opera in nome e per conto della Fondazione, indicando le responsabilità etiche e sociali di amministratori e dirigenti, dipendenti, collaboratori e fornitori. Promuove una gestione corretta delle attività e delle relazioni umane, sostenendo la reputazione della Fondazione in modo da creare fiducia sia all'interno che all'esterno della stessa.

La versione completa del Codice Etico è consultabile nelle bacheche della Fondazione oppure su richiesta alla Segreteria di Presidenza.

### ***Principi e valori***

La Fondazione svolge la propria attività secondo i principi di legalità, onestà, correttezza e lealtà. I comportamenti della stessa sono ispirati a principi di responsabilità economica, ambientale e sociale.

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

- **eguaglianza:** la Fondazione garantisce un trattamento uguale per tutti;
- **imparzialità:** le persone operanti nella Fondazione sono chiamate ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso ogni utente;
- **partecipazione:** la Fondazione promuove la partecipazione dell'Ospite e del familiare al fine di tutelare il diritto al corretto utilizzo del servizio; favorisce la collaborazione, garantendo all'Ospite ed al familiare il diritto di proporre

suggerimenti e proposte; valorizza il ruolo del familiare tenendolo informato sulle attività organizzate, mediante idonee forme di comunicazione;

- **efficacia ed efficienza:** la Fondazione si impegna a perseguire un costante miglioramento dell'attività, eliminando sprechi ed inefficienze, attraverso la ricerca e adozione di opportune soluzioni tecniche ed organizzative, assegnando precise responsabilità a tutti gli operatori nell'espletamento dei propri compiti;
- **continuità:** la Fondazione assicura un servizio continuo e regolare, impegnandosi a limitare al massimo eventuali disservizi.

## *La Certificazione di Qualità*

La Fondazione Molina è certificata secondo la normativa ISO 9001:2008 e dispone di un Sistema Qualità che raccoglie le linee guida, le procedure e i protocolli.

Il Sistema Qualità viene documentato al fine di valorizzare, qualificare e consolidare le competenze aziendali con l'obiettivo di stabilire, mantenere e migliorare la qualità dei servizi, garantendone la rispondenza ai requisiti normativi vigenti.

Inoltre promuove indagini per valutare la soddisfazione dell'utenza, somministrando un questionario di gradimento, fornito in allegato alla Carta dei Servizi.

I risultati dell'indagine sono pubblicati nelle bacheche di Nucleo, nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali; gli esiti sono utili per determinare i piani di miglioramento e i progetti per la qualità.

## *Il Nucleo di Cure Subacute*

Il Nucleo di Cure Subacute è una struttura sanitaria accreditata che offre la possibilità di cura a pazienti affetti da postumi di un evento acuto o da scompenso di patologie croniche, provenienti da ambiti ospedalieri.

Il Nucleo garantisce, in regime di ricovero ordinario, la continuità assistenziale e clinico/terapeutica per il raggiungimento della stabilizzazione delle condizioni cliniche.

Le risorse umane e strumentali rispettano gli standard richiesti dalla normativa (DGR IX/1279 Regione Lombardia).

Il servizio è rivolto prevalentemente a persone anziane, dimesse dall'ospedale, in condizioni di non poter essere adeguatamente assistite al proprio domicilio per la complessità del quadro clinico e/o terapeutico.

La durata media della degenza è di norma di 15 giorni, con degenza minima non inferiore ai 7 giorni e degenza massima non superiore ai 40 giorni.

Il Nucleo di Cure Subacute è situato al piano terra della Casa Perelli Paradisi Carcano ed offre 22 posti letto tecnici di ricovero ordinario.

Dieci camere dispongono di due posti letto, mentre due camere sono singole. Ciascuna di esse è dotata di bagno con servizi per disabili e doccia, erogatori di gas medicali, avvisatori e rilevatori, luci diurne e notturne.

Il Nucleo, inoltre, si compone di uno studio medico, un'infermeria, un bagno assistito con barella doccia e un soggiorno con TV. E' dotato anche di una cucina interna adibita alla preparazione di bevande calde, fornita di forno a microonde-scaldavivande e di un distributore della prima colazione.

### ***Costi delle prestazioni***

I costi di degenza sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) ai sensi della DGR n. IX/1479 del 30.03.2011.

### ***Criteri e modalità di accesso***

La proposta di ricovero avviene:

- dall'Accettazione Amministrativa dell'ASST Sette Laghi;
- dal Medico della Unità Operativa se la richiesta proviene da altri ospedali.

Il Medico Responsabile di Cure Subacute, ricevuta la richiesta di trasferimento (debitamente corredata di relazione clinica con definizione degli specifici obiettivi da conseguire e consenso informato al trasferimento), accerta la presenza dei requisiti per l'appropriatezza del ricovero ed esprime il consenso all'ingresso.

La Caposala fornisce comunicazione del posto letto disponibile al richiedente.

L'ammissione al Nucleo di Cure Subacute è subordinata alla necessità di assistenza qualificata e di terapie di media complessità non praticabili al domicilio o, seppur raggiunta la stabilità clinica, alla necessità di ulteriore monitoraggio clinico-laboratoristico - terapeutico.

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

All'ingresso nel Nucleo di Cure Subacute il paziente consegna la relazione di dimissione ospedaliera nella quale risulta la specifica degli obiettivi clinici da perseguire durante la degenza.

Il paziente ed i suoi familiari sono accolti all'interno del Nucleo dalla Caposala, infermieri ed operatori ASA/OSS.

**L'Infermiere**, misurati i parametri vitali, provvede a:

- raccogliere informazioni relative ad abitudini e stili di vita, preferenze alimentari ed eventuali allergie o intolleranze ai cibi, uso di eventuali presidi/ausili al domicilio, nominativo dei familiari di riferimento con relativi recapiti telefonici;
- somministrare scale di valutazione, redigere il BAI (Bisogni Assistenziali Individuali) e definire il PAI Infermieristico (Piano di Assistenza Individuale);
- consegnare la modulistica relativa al ricovero da compilare e sottoscrivere;
- illustrare le caratteristiche della stanza ed il funzionamento dei supporti in dotazione (es. letto, campanello di chiamata);
- mostrare l'ubicazione dei servizi e degli spazi comuni;
- spiegare l'organizzazione della giornata e le norme di comportamento per utenti e familiari;
- fornire i riferimenti al paziente e ai familiari per eventuali necessità di contatto con altre figure istituzionali (Ufficio Relazioni con il Pubblico, Assistente Sociale, Servizio Religioso, Direzione Sanitaria ed Amministrativa);
- richiedere la dotazione a carico del paziente:
  - biancheria intima;
  - abbigliamento per il giorno (si consigliano indumenti comodi);
  - abbigliamento per la notte (pigiamina/vestaglia);
  - pantofole chiuse;
  - asciugamani da bagno e/o accappatoio;
  - pettine, spazzola e articoli da toilette (spazzolino, dentifricio, rasoio, prodotti igiene personale, crema idratante) e porta-protesi con disinfettante protesi;
  - fazzoletti.

Il lavaggio ed il riassetto degli indumenti personali è a carico del paziente e/o dei suoi familiari.

La Fondazione si riserva comunque la possibilità di trasferire il paziente in altra camera per motivi sanitari o organizzativi.

**Il Medico** provvede alla compilazione della Cartella Clinica sottoponendo il paziente all'esame obiettivo e alla raccolta dei dati anamnestici, alla stesura del Piano di Assistenza in cui vengono delineati gli obiettivi clinici da perseguire, all'acquisizione del Consenso Informato alla Prestazione Sanitaria che verrà sottoscritta da entrambi le parti.

Il Medico effettua il colloquio con i familiari al momento dell'ingresso.

Durante il corso della degenza i familiari possono richiedere il colloquio con i Medici di Nucleo secondo modalità e tempi previsti ed esposti in bacheca.

Il Medico si rende comunque disponibile a ricevere i familiari al termine delle visite in Nucleo, qualora necessario.

### ***Modalità di erogazione del servizio***

Il Nucleo di Cure Subacute della Fondazione Molina dispone di un'*équipe* multidisciplinare costituita da Medici, Infermieri, Operatori addetti all'assistenza ASA/OSS.

Tutti i componenti dell'*équipe* dispongono dei titoli e delle abilitazioni professionali previste dalla legge.

Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai familiari di identificarli agevolmente.

Qualora il percorso terapeutico-assistenziale del paziente necessitasse ulteriori indagini e valutazioni specialistiche, la Fondazione Molina garantisce al proprio interno le prestazioni delle seguenti branche: cardiologia, ecografia, fisiatria e neurologia.

Al fine di contrastare la sindrome d'allettamento sono, inoltre, offerte prestazioni di mobilizzazione assistita eseguite dal fisioterapista, secondo necessità e su prescrizione del Medico, nella misura massima di 10 interventi distribuiti nel periodo di degenza.

La Fondazione è convenzionata per le analisi di laboratorio e le indagini diagnostiche di base con l'ASST Sette Laghi di Varese.

Durante la degenza nel Nucleo di Cure Subacute, se necessario, si effettua l'addestramento del *caregiver*, valorizzando il ruolo del familiare o del badante.



## ***La giornata tipo***

Di seguito è rappresentata la “giornata tipo” presso il Nucleo di Cure Subacute. L’articolazione del tempo e delle attività si intende come indicazione “di norma”, in quanto subordinata alle necessità del paziente, alle indicazioni specifiche contenute nella documentazione sanitaria (finalità del ricovero), alla programmazione e organizzazione del Nucleo.

<b>FASCIA ORARIA</b>	<b>ATTIVITÀ</b>
06:00 - 08:00	SVEGLIA, IGIENE PERSONALE, SOMMINISTRAZIONE TERAPIE
08:00 - 08:30	COLAZIONE
08:30 - 12.00	ASSISTENZA DI BASE, ATTIVITÀ SANITARIE, RIABILITAZIONE (SE PREVISTE), TEMPO LIBERO
12:00 - 15.00	PRANZO, TEMPO LIBERO
15:00 - 18:00	ASSISTENZA DI BASE, ATTIVITÀ SANITARIE, TEMPO LIBERO
18:00 - 19:30	CENA, TEMPO LIBERO, PREPARAZIONE AL RIPOSO NOTTURNO

## ***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 HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), metodo di autocontrollo igienico finalizzato a tutelare la salute del consumatore.

I pasti, contenuti in appositi carrelli termici, vengono sporzionati e distribuiti tenendo conto delle preferenze ed esigenze dell’Ospite, compatibilmente con le indicazioni mediche per le diete controllate. Il menù è approvato dalla Fondazione ed offre ad ogni pasto proposte che permettono al paziente la possibilità di scegliere a seconda dei propri bisogni.

## Il menù tipo

	<b>Pranzo</b>	<b>Cena</b>
<b>LUNEDI'</b>	RISOTTO AL LIMONE / VELLUTATA DI LEGUMI PICCATINA ALL'AGRO / FRULLATO / FUSI DI POLLO ALLA CACCIATORA FAGIOLINI* ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONEI	PASTA E FAGIOLI / CREMA DI ZUCCHINE E CIPOLLE INSALATA DI TONNO E FAGIOLI / BIS DI FORMAGGI MOUSSE DI TONNO / INSALATA DI CAROTE FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>MARTEDI'</b>	PASTA POMODORO FRESCO E OLIVE / ZUPPA D'ORZO ARROTOLATO CON CONIGLIO* / UOVA SODE UOVA STRAPAZZATE FRULLATE / MELANZANE AL FUNGHETTO FRUTTA DI STAGIONE	MINESTRA DI RISO E LATTE / PASSATO DI VERDURA* AFFETTATI MISTI / MERLUZZO* OLIO E LIMONE MOUSSE DI PROSCIUTTO / CIPOLLE STUFARE FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>MERCOLEDI'</b>	INSALATA DI RISO / CREMA DI CAVOLFIORI* COTOLETTE ALLA MILANESE / ARROSTO IN VINEGRETTE ARROSTO FRULLATO INSALATA DI POMODORI FRUTTA DI STAGIONE	MINESTRA DI PASTA E PATATE / CREMA DI LEGUMI CARNE IN GELATINA / SFORMATO DI LEGUMI MOUSSE DI FORMAGGIO CATALOGNA ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>GIOVEDI'</b>	SPAGHETTI ALLA CARRETTIERA / MINISTRONE* CON PASTA PORTAFOGLI AL FORMAGGIO* / CARNE TONNATA CARNE TONNATA FRULLATA PATATE PREZZEMOLATE FRUTTA DI STAGIONE	VELLUTATA DI ZUCCHINE E PORRI* / CREMA DI FAGIOLI MOZZARELLA CAPRESE / SALAME MOUSSE DI PROSCIUTTO INSALATA MISTA FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>VENERDI'</b>	RISOTTO AI PEPERONI / ZUPPA DI FARRO PLATESSA* BURRO E CAPPERI / FRULLATA / PARMIGIANA DI MELANZANE CAPONATA DI VERDURE FRUTTA DI STAGIONE	CREMA PARMANTIE' / SEMOLINO AL LATTE CAPRINI CONDITI / INVOLTINI ALLA RUSSA MOUSSE DI CAPRINO E RICOTTA ERBETTE* ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>SABATO</b>	MACCHERONI GRATINATI / CREMA DI CAROTE SCALOPPINE ALLA RUCOLA / ARROTOLATO DI TACCHINO FREDDO SCALOPPINE FRULLATE / FINOCCHI* AL BURRO FRUTTA DI STAGIONE	MINESTRA DI RISO / PASSATO DI VERDURA INSALATA DI CECI / PIZZA MOUSSE DI TONNO/ CAROTE ALL' OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA
<b>DOMENICA</b>	RISOTTO CON SALSICCIA / ZUPPA DEL CASALE COSCE DI POLLO AL LIMONE / ARROTOLATO DI VITELLO/ FRULLATO PATATE E CIPOLLE AL FORNO FRUTTA DI STAGIONE	CAPELLI D'ANGELO IN BRODO / ZUPPA DI CIPOLLE PROSCIUTTO CRUDO / DELISSY MOUSSE DI PROSCIUTTO E FORMAGGIO COSTE ALL'OLIO FRUTTA DI STAGIONE O COTTA

Quanto riportato è da intendersi come menù tipo. Eventuali variazioni potranno intervenire a seconda della disponibilità stagionale dei prodotti o di differenti esigenze di servizio.

## ***Trasferimenti e uscite***

L'uscita dal Nucleo è subordinata a una preventiva autorizzazione medica.

I pazienti, sotto la loro esclusiva responsabilità e/o dei parenti/tutori, possono, in assenza di controindicazioni di natura medica, chiedere permesso di uscita durante il corso della degenza per motivi personali ed inderogabili.

E' necessario, in tal caso, darne comunicazione al Caposala e riceverne l'autorizzazione medica; il permesso deve risultare in diaria di Cartella Clinica a firma del Medico e dell'accompagnatore.

Eventuali trasferimenti per ricoveri ospedalieri e/o accertamenti clinici disposti dal Medico di riferimento avvengono tramite servizio di ambulanza esterno e sono a carico della Fondazione.

Il Servizio di Trasporto al momento dell'ingresso, dimissione o per trasferimenti non disposti dal Medico di Nucleo è a carico del paziente o dei familiari/tutori.

## ***Modalità di dimissione del paziente***

La dimissione del paziente viene programmata dal Medico di Nucleo al raggiungimento "massimo possibile" degli obiettivi prefissati, compatibile con l'età, le condizioni generali e le comorbilità presenti.

Al momento della dimissione il paziente o familiare riceve la relativa relazione redatta dal Medico del Nucleo, indirizzata al Medico curante, contenente i risultati delle indagini cliniche e delle cure eseguite durante il ricovero, la terapia consigliata e i suggerimenti per gli eventuali controlli ambulatoriali. E' importante presentare la lettera di dimissione al Medico curante e conservarla poi accuratamente.

Alla dimissione, ai fini di un reinserimento domiciliare "protetto", è previsto un percorso terapeutico-assistenziale indirizzato alla:

- segnalazione per Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) infermieristica o fisioterapica, quando ne sussista l'indicazione;
- segnalazione per riabilitazione intensiva o estensiva in regime di ricovero, qualora ne sussista l'indicazione fisiatrica;
- prescrizione degli ausili di protesica maggiore e minore necessari al domicilio;
- segnalazione per ricovero in regime di Cure Intermedie per gli utenti che evidenziano una prevalente esigenza di supporto assistenziale e/o interventi di riattivazione e recupero funzionale;

- proposta di attivazione del servizio di RSA Aperta residenziale o semiresidenziale quando ne sussista l'indicazione;
- segnalazione ai Servizi Sociali di competenza in caso di problematiche sociali.

### ***Decesso del paziente***

In caso di decesso i parenti contatteranno, a loro discrezione, un'impresa autorizzata per le Onoranze Funebri. Le spese sono a carico della famiglia. Il personale in servizio non può fornire indicazione alcuna in ordine alla scelta dell'impresa, come previsto dalla normativa regionale vigente (Regolamento Regionale 9/11/2004 – n°6). Si invita a segnalare alla Presidenza l'eventuale non osservanza di tale norma.

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

Il paziente o suo delegato può richiedere il rilascio della documentazione sanitaria che lo riguarda, mediante richiesta scritta e motivata.

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

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

### ***Degenza in regime di solvenza***

La richiesta di ricovero è formulata dal paziente o suo familiare e deve essere corredata dai documenti sanitari necessari all'inquadramento diagnostico (relazioni di dimissione di precedenti ricoveri, trattamento farmacologico in atto, visite ed esami specialistici eseguiti, ecc.)

Il ricovero in regime di solvenza è a carico dell'utente, previa sottoscrizione di contratto, con tariffa giornaliera in vigore, che si allega alla Carta dei Servizi.

Si ritengono comprese nella tariffa eventuali visite cardiologiche, neurologiche, psichiatriche ed esami ecografici.

In caso di dimissione protetta è prevista la visita fisiatrica che prevede la prescrizione di ausili, la stesura del Progetto/Piano per attivazione Assistenza Domiciliare Integrata e di relazioni per trasferimenti in altre strutture.

In caso di necessità e su indicazione medica, possono essere offerte prestazioni di mobilizzazione assistita eseguite dal fisioterapista nella misura massima di 10 interventi. Ulteriori sedute riabilitative, dovranno essere precedute da visita fisiatrica: in tal caso la visita fisiatrica e le sedute riabilitative saranno a carico dell'utente secondo le tariffe in vigore.

### ***Privacy del paziente***

La Fondazione assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal “Codice in materia di protezione dei dati personali” approvato con Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003.

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie, ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nella Cartella Clinica. Tutta la documentazione clinica è coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio.

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

Entro i confini della Fondazione è **vietato acquisire immagini**, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto, mediante gli strumenti resi disponibili sui *social network*, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Presidenza. Si configura, inoltre, come grave violazione del Codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Presidenza e della Liberatoria acquisita da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Queste disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguite in sede civile e penale dalla Fondazione e, a personale discrezione, dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

### ***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.

### ***Divieto di fumo***

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

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.

### ***Oggetti e beni personali***

Il paziente ricoverato è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà, compresi gli ausili personali. La Fondazione declina ogni responsabilità in caso di furto.

Le protesi dentarie, acustiche, gli occhiali, ecc., rappresentano ausili personali e sono di proprietà della persona. La Fondazione non risponde in caso di smarrimenti o danni, salvo quando sia appurata e dimostrabile l'oggettiva responsabilità del personale addetto all'assistenza. Si raccomanda di non lasciare incustoditi nelle camere denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore.

Per ragioni di buona convivenza e di sicurezza non è consentito al paziente portare mobilio o apparecchiature di proprietà all'interno delle camere, salvo oggetti di piccole dimensioni che siano stati preventivamente autorizzati dal Responsabile della

Sicurezza della Fondazione. Di tali oggetti il paziente conserva la responsabilità personale.

### ***Comunicazione con gli utenti***

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta e nelle modalità di erogazione dei servizi, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le seguenti modalità: affissione nelle bacheche, revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi, Linee Guida, Procedure e Protocolli) e comunicazioni in forma scritta.

### ***Orari di visita***

Per garantire il regolare svolgimento delle attività di Nucleo e per rispettare il riposo dei nostri pazienti, è possibile ricevere visite di parenti e amici nei seguenti orari:

- dal lunedì al sabato dalle ore 12:00 alle ore 20:00;
- domenica e giorni festivi: ingresso libero.

*La Legge Regionale 16-9/88 n. 48, e successive modifiche e integrazioni, prevede che i familiari dei pazienti di età superiore ai 65 anni sono autorizzati a trattenersi anche al di fuori degli orari di visita, senza che ciò possa costituire intralcio all'attività sanitaria, la cui valutazione sarà inderogabilmente a carico della Caposala.*

E' consigliabile, tuttavia, che la frequenza e la durata della visita sia contenuta in limiti di tempo ragionevoli, per non ostacolare le attività del Nucleo e per non disturbare la tranquillità dei pazienti. Si prega di non portare cibi e bevande non indicati per la loro eventuale condizione di salute e di non trattenersi oltre l'orario stabilito.

### ***Assistenze private per gli Ospiti***

L'Ospite o il suo rappresentate hanno la facoltà di avvalersi, a loro totale carico, di personale, da loro individuato, con funzioni di supporto e accompagnamento. Si tratta di personale non dipendente dalla Fondazione e operante su pazienti assegnati alla sua responsabilità. Gli assistenti privati potranno svolgere esclusivamente compiti che non interferiscano con le normali attività e con l'organizzazione del Nucleo.

## ***Servizi alla persona***

Sono a disposizione degli utenti i seguenti servizi:

### ***Bar***

Il Servizio Bar è presente all'interno della Fondazione e aperto ad Ospiti, visitatori e operatori tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 17.30.

All'interno della Fondazione sono presenti erogatori automatici di bevande calde/fredde e snack.

Il bar è situato al piano terra della Casa Caravatti.

### ***Servizio Mensa***

I familiari possono accedere al servizio mensa muniti di buono pasto acquistabile presso l'Ufficio di Contabilità Generale, situato al piano terra della Casa Molina.

### ***Servizio Religioso***

Un sacerdote è presente quotidianamente e disponibile per un incontro o l'amministrazione dei sacramenti. All'interno della Fondazione, la Cappella è aperta tutti i giorni con celebrazione di funzioni religiose di rito cattolico sia domenicali che feriali.

### ***Parrucchiere/Pedicure***

I Servizi di Parrucchiere/Pedicure sono presenti all'interno della Fondazione presso il piano terra della Casa Caravatti.

La Caposala fornirà indicazioni circa le modalità di accesso. Le tariffe sono consultabili nel listino allegato.

### ***Poliambulatorio***

Il Poliambulatorio della Fondazione Molina offre prestazioni sanitarie diagnostiche e terapeutiche di qualità garantendo al paziente un alto livello dei servizi erogati.

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



Il Poliambulatorio è rivolto a tutta la popolazione, in particolare agli anziani del territorio, a cui è riservata una corsia preferenziale a tariffa agevolata.

Gli Ambulatori e la Segreteria Medica sono situati presso il seminterrato della Casa Perelli Paradisi Carcano.

Gli ambulatori presenti presso la Fondazione sono i seguenti:

- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Odontoiatria e Igiene Dentale
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Fisiatria e Servizio di Fisioterapia
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Endocrinologia, Diabetologia e Nutrizione
- Ambulatorio di Ecografia

### ***Parcheggio visitatori***

Sono disponibili le seguenti aree di parcheggio per i visitatori:

- parcheggio situato a destra dell'ingresso principale;
- campo sportivo adiacente la Chiesa di S. Carlo antistante la Fondazione.

Per accompagnare o prelevare i pazienti con difficoltà di deambulazione, per il solo tempo necessario a tale fine, è possibile richiedere in portineria un permesso momentaneo.

Per motivi di sicurezza e agibilità della struttura, i mezzi devono essere parcheggiati solo negli appositi spazi, pena rimozione a spese del conducente.

## ***Per contattarci***

Sono a disposizione degli Ospiti, dei loro familiari e dei servizi sociali territoriali, i seguenti Uffici siti al piano terra della Casa Molina e aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle ore 13:30 alle ore 16:30.

### **Ufficio Accoglienza**

L'Ufficio Accoglienza offre ai pazienti e ai loro familiari le informazioni e la documentazione necessaria per conoscere le Unità di Offerta e i servizi della Fondazione Molina.

Gli operatori dell'Ufficio Accoglienza sono contattabili ai numeri di telefono seguenti: 0332 207438-447 oppure scrivendo a: [accoglienza@fondazionemolina.it](mailto:accoglienza@fondazionemolina.it) .

### **Ufficio Sociale**

L'Ufficio Sociale offre ai pazienti, ai loro familiari e ai servizi sociali territoriali, le informazioni e la documentazione utile per affrontare eventuali problematiche di competenza.

Le Assistenti Sociali sono contattabili ai numeri di telefono seguenti: 0332 207448-449 oppure scrivendo a: [sociale@fondazionemolina.it](mailto:sociale@fondazionemolina.it) .

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

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

## **Diritti del Malato**

*Il Nucleo di Cure Subacute della Fondazione Molina pone al centro della propria attività sanitaria il paziente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona, anche attraverso un'informazione semplice ed esaustiva sui suoi diritti. Una sintesi efficace e riconosciuta a livello mondiale di tali diritti è contenuta nella **Carta Europea dei Diritti del Malato (2002)** che recepisce molte indicazioni fornite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e del Consiglio d'Europa. Le indicazioni della Carta sono declinate e rese operative in coerenza con le disposizioni normative vigenti in ogni Paese. Di seguito, le principali voci:*

### **Diritto a misure preventive**

*Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.*

### **Diritto all'accesso**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*

### **Diritto all'informazione**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.*

### **Diritto al consenso**

*Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.*

### **Diritto alla libera scelta**

*Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.*

### **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

*Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.*

### **Diritto alla sicurezza**

*Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle pratiche scorrette e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.*

### **Diritto alla innovazione**

*Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.*

### **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

*Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.*

### **Diritto a un trattamento personalizzato**

*Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.*

### **Diritto al reclamo**

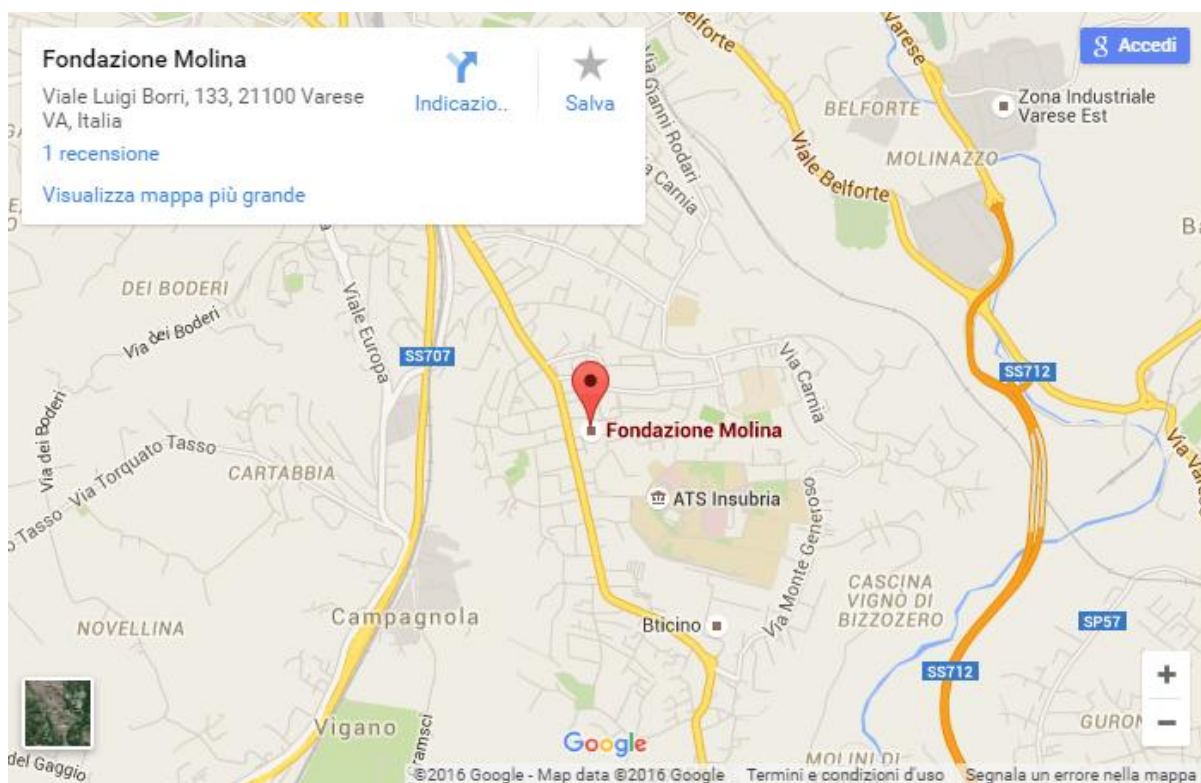
*Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.*

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

La Fondazione Molina è a Varese in Viale Borri n. 133, tra l'ASST Sette Laghi di Varese e l'ATS Insubria.

La sede è facilmente raggiungibile sia con l'automobile sia con i mezzi di trasporto pubblici.

Provenendo dal centro della città o dalle stazioni, la direzione da seguire è quella per Bizzozero, mentre, arrivando dall'autostrada, l'uscita consigliata è quella per "Varese centro".



### ***Numeri utili:***

Centralino: 0332 207311 - Fax: 0332 262426

Sito internet della Fondazione: [www.fondazionemolina.it](http://www.fondazionemolina.it)

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

Allegati:

1. Questionario di rilevazione Customer Satisfaction
2. Modulo di segnalazioni reclami
3. Listino Servizi alla Persona
4. Comunicazione tariffa posti solventi
5. Listino prestazioni fisioterapiche per solventi