

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **FONDAZIONE GIULIO MORONI**



**Fondazione Centro Assistenza Anziani Giulio Moroni onlus**

Via Cardinal Ferrari, 4 – 21053 Castellanza (VA) Tel. 0331 502103

P.IVA 01364330124 – Cod. Fiscale 81009930124

Iscritta al Registro delle Imprese n.1692 – R.E.A. n. 289505

email: [info@fondazionemoroni.it](mailto:info@fondazionemoroni.it) –

La presente modulistica è patrimonio aziendale.  
È vietata la riproduzione salvo espressa autorizzazione della Fondazione Moroni.

Gentile Signora/e

Questo fascicolo costituisce la "Carta dei Servizi" della Fondazione Centro Assistenza Anziani Giulio Moroni onlus – Castellanza (Varese). Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura: l'organizzazione, le unità di offerta, i servizi offerti e gli obiettivi che la Struttura si propone per rispondere al meglio alle Sue necessità ed alle Sue aspettative nonché gli strumenti che ci siamo dati per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei nostri Ospiti.

I contenuti sono suddivisi in tre sezioni:

SEZIONE A: PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE

SEZIONE B: PRESENTAZIONE DELLE UNITÀ DI OFFERTA

SEZIONE C: ALLEGATI

Tra gli allegati troverà i moduli predisposti per permetterLe di esprimere il Suo giudizio sui servizi ricevuti. La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi affinché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto che La riguarda.

Il Direttore Generale  
Dott. Angelo Chessa

# SEZIONE A

## PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE

### Indice

<b>LOCALIZZAZIONE</b>	Pagina <b>03</b>
<b>CONTATTI</b>	Pagina <b>03</b>
<b>FINALITÀ E OBIETTIVI</b>	Pagina <b>04</b>
<b>LE UNITÀ DI OFFERTA</b>	Pagina <b>04</b>
<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b> Organigramma	Pagina <b>06</b>
<b>FIGURE PROFESSIONALI</b> Qualifiche degli operatori Modalità di riconoscimento degli operatori della struttura Descrizione figure professionali	Pagina <b>07</b>
<b>MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b> Reclami e suggerimenti Valutazione del servizio	Pagina <b>08</b>
<b>TUTELA DEGLI ASSISTITI</b> Consenso informato Tutela della privacy Dichiarazione prevista ai fini fiscali Documentazione socio-sanitaria Diritti dell'ospite	Pagina <b>08</b>

## LOCALIZZAZIONE

La Fondazione Giulio Moroni è sita a Castellanza (VA) in Via Cardinal Ferrari n. 4 nelle immediate vicinanze dell'Istituto Clinico Humanitas "Mater Domini".

### COME ARRIVARE IN AUTO

PROVENIENZA MILANO (A8 MILANO-LAGHI)

Uscita Castellanza: alla rotonda svoltare a sinistra e proseguire su Via Saronnese direzione Castellanza. Sempre dritto, superare la rotonda, poi successivamente due semafori. Alla prima rotonda svoltare a destra in Via Bettinelli. Dopo aver passato l'ingresso di Humanitas Mater Domini girare a destra e seguire le indicazioni

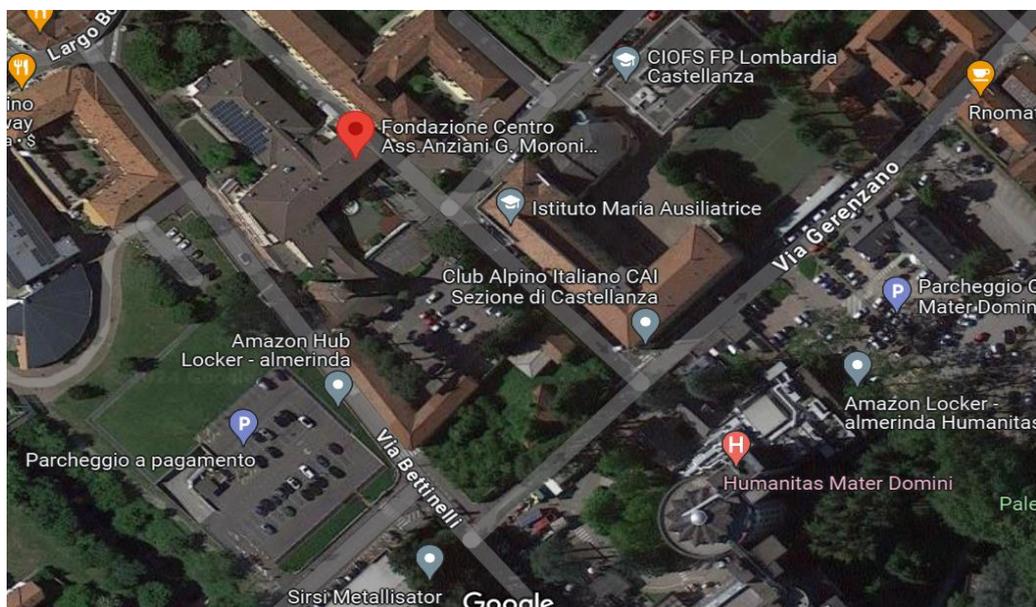
PROVENIENZA VARESE (A8 MILANO LAGHI)

Uscita Castellanza: svoltare a destra e proseguire su Via Saronnese direzione Castellanza. Superare due semafori. Alla prima rotonda svoltare a destra in Via Bettinelli. Dopo aver passato l'ingresso di Humanitas Mater Domini girare a destra e seguire le indicazioni

DOVE PARCHEGGIARE

Nei dintorni della Fondazione Moroni sono disponibili due ampi parcheggi:

- Parcheggio antistante l'ingresso principale della Fondazione
- Parcheggio a pagamento a tariffa oraria in Via dei Mulini, aperto 24h
- Parcheggio libero in Via Binda (ad esclusione di venerdì, giorno di mercato)



## CONTATTI

### EMAIL

[info@fondazionemoroni.it](mailto:info@fondazionemoroni.it)  
[sociale@fondazionemoroni.it](mailto:sociale@fondazionemoroni.it)

### TELEFONO

0331 502103

## FINALITÀ E OBIETTIVI

La Fondazione Centro Assistenza Anziani Giulio Moroni intende fornire accogliimento, soddisfacimento dei bisogni primari, prestazioni sanitarie, educative e di recupero e/o mantenimento delle capacità residue a persone anziane fragili, nel rispetto delle vigenti normative e degli standard strutturali e gestionali che consentono l'accreditamento con la Regione Lombardia.

L'operatività della Fondazione ha come obiettivo ultimo il raggiungimento e mantenimento del miglior livello possibile di qualità di vita per ciascun utente e si uniforma a criteri di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio.

La Fondazione si ispira ai principi contenuti nel codice etico allegato.

Il Codice Etico della Fondazione è redatto ai sensi del Decreto Legislativo 231/01 ed indica i diritti e i doveri morali che devono essere rispettati da parte di ogni persona che partecipi all'organizzazione ed alla vita della Fondazione.

L'approccio attraverso cui l'Ente intende curare la formazione del personale, controllare la qualità del servizio erogato e la qualità dei risultati aziendali è ispirato alla logica della Qualità Totale, sempre comunque nel rispetto dell'anziano come persona portatrice di una sua individualità, di una sua storia e di un suo progetto di vita.

## LE UNITÀ DI OFFERTA

UDO	TIPOLOGIA UTENZA	MODALITÀ DI ACCESSO
<b>Residenza Sanitaria Assistenziale RSA</b>	<p>Personne &gt; 65 anni, non autosufficienti e necessitanti di supporto di tipo socio sanitario ed assistenziale, con bisogni clinici e funzionali complessi, anche in quadri di demenza. In casi particolari possibile anche accoglienza di persone &lt; 65 aa.</p> <p>Nucleo Alzheimer denominato nucleo Agata che accoglie persone con demenza complicata da disturbi del comportamento. Il nucleo Giada accoglie utenti con quadri di complessità clinica e disabilità, e con quadro cognitivo adeguato o solo lievemente compromesso. Il nucleo Ambra accoglie persone con grave deficit cognitivo e severa complessità clinica.</p>	<p>Presentazione di apposita domanda, scaricata dal sito o ritirata in struttura. La domanda può essere inviata a mezzo mail a <a href="mailto:info@fondazionemoroni.it">info@fondazionemoroni.it</a> o consegnata personalmente alla struttura previo appuntamento telefonico allo 0331 502103.</p> <p>Il servizio prevede il pagamento di una retta. Il servizio è residenziale con assistenza multidisciplinare sulle 24 ore</p>
<b>RSA APERTA</b>	<p>Due sono le tipologie di utenza che possono fruire di questo servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ persone con quadri di demenza diagnosticata da medico specialista</li> <li>✓ persone &gt;75 anni con invalidità al 100% e grave disabilità (Barthel&lt;24)</li> </ul>	<p>E' possibile effettuare richiesta di attivazione chiamando in struttura o scrivendo a <a href="mailto:info@fondazionemoroni.it">info@fondazionemoroni.it</a> Verificato il possesso dei requisiti, viene effettuata visita multidisciplinare al domicilio di presa in carico. Il servizio è gratuito per gli interventi previsti (assistenziali, educativi, riabilitativi, di nursing infermieristico). Il servizio che prevede interventi domiciliari multi-professionali è gratuito.</p>

<p><b>Centro Diurno Integrato CDI</b></p>	<p>Persone &gt; 65 anni con quadri di non autosufficienza intermedi, che necessitano di supervisione nella vita quotidiana e di attività socializzanti e/o di mantenimento delle autonomie. Possibile anche ingresso di persone con deterioramento cognitivo, accolte in appositi spazi dedicati.</p>	<p>Presentazione di apposita domanda. La domanda può essere inviata a mezzo mail a <a href="mailto:info@fondazionemoroni.it">info@fondazionemoroni.it</a> o consegnata personalmente alla struttura previo appuntamento telefonico allo 0331 502103. Il servizio prevede il pagamento di una retta. Il servizio si svolge dal lun. al ven. dalle ore 9,00 alle ore 17.00</p>
<p><b>C -DOM (ADI - Assistenza Domiciliare Integrata)</b></p>	<p>Persone con bisogni sanitari e/o riabilitativi, per i quali sia difficoltoso il trasporto extra domiciliare. Sono interventi anche urgenti con attivazione in 24 ore, e comunque, in casi non urgenti, da attivarsi nell'arco delle 72 ore dalla richiesta alla struttura.</p>	<p>La richiesta viene effettuata dal medico (ospedaliero o MMG) su ricetta regionale e va presentata al distretto sociosanitario di Castellanza o Busto A. In sede di distretto viene proposta una lista di erogatori tra i quali è presente la Fondazione Moroni il caregiver dell'utente ci può scegliere e contattare telefonicamente (0331 502103) per l'avvio del servizio</p>
<p><b>Servizio Assistenza Domiciliare SAD</b></p>	<p>Persone con bisogni assistenziali e di supporto alla vita quotidiana (igiene, piccole commissioni, cura del sé...)</p>	<p>Presentazione di richiesta ai servizi sociali del Comune (per questo servizio la Fondazione opera nel solo Comune di Castellanza) e scelta dell'erogatore del servizio sulla base di una lista di convenzionati. Esiste anche la possibilità privatamente di ricevere tale servizio a pagamento contattando direttamente la Fondazione Moroni.</p>



## **FIGURE PROFESSIONALI**

### **QUALIFICHE DEGLI OPERATORI**

La struttura si avvale di personale in possesso dei necessari titoli professionali e relativi attestati di qualificazione e cura particolarmente la formazione continua del proprio organico. Le risorse umane rispettano gli standard regionali vigenti.

### **MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI DELLA STRUTTURA**

Tutti gli operatori del Servizio sono dotati di tessera di riconoscimento (D Lgs 81/08), contenente le generalità dell'operatore e mansione. Essi devono assicurare l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni anche al medico di medicina generale dell'assistito.

Di seguito vengono descritti i profili professionali che agiscono nelle diverse Unità di Offerta (Udo) della Fondazione Moroni. L'elenco delle figure professionali previste nell'ambito delle Udo sono riportate nella sezione B.

### **DESCRIZIONE FIGURE PROFESSIONALI**

**Responsabile sanitario** - Medico specialista in geriatria con esperienza pluriennale nei servizi socio sanitari.

**Coordinatore Infermieristico – Assistenziale** - Coordinatore infermieristico che svolge attività di natura gestionale ed organizzativa sulle attività assistenziali previste.

**Medici** - Medici di medicina generale, geriatri e fisiatra.

**Infermieri** - È una figura professionale che identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività, formula i relativi obiettivi ed effettua i necessari interventi.

**Fisioterapista** - Professionista che si occupa della diagnosi funzionale, stesura del progetto riabilitativo e del trattamento della disabilità.

**Educatore** - Professionista che, attua specifici progetti educativi e riabilitativi, volti al recupero delle funzioni nella vita quotidiana, sia in RSA, CDI che al domicilio, operando sulle famiglie e sui pazienti.

**Assistente Sociale** - Riveste ruolo di presa in carico per la predisposizione di processo d'aiuto e integrazione dei servizi e risorse di rete.

L'obiettivo è quello di sostenere l'anziano e la sua famiglia.

**Psicologo** - Offre un contributo alla valutazione ed al supporto dell'utente anche tramite interventi su segnalazioni specifiche; fornisce sostegno al gruppo di lavoro socio sanitario.

**OSS (Operatore Socio Sanitario)** - Favorisce il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà a casa, in RSA o in CDI. Collabora con altri operatori professionali che lavorano nei servizi di assistenza sanitaria e sociale.

**ASA (Ausiliario Socio Assistenziale)** - L'ASA è un operatore socioassistenziale che assiste l'utente nello svolgimento delle attività di vita quotidiana in integrazione con altri operatori.

## **MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

### **RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

La Direzione della Fondazione ritiene di fondamentale importanza la collaborazione e l'ascolto degli ospiti e delle loro famiglie. Pertanto sono graditi consigli e suggerimenti (vedi modello allegato) finalizzati al miglioramento della qualità di vita degli anziani all'interno del Fondazione.

Il diritto al reclamo è ritenuto dalla Fondazione Centro Assistenza Anziani uno dei punti qualificanti per migliorare il proprio operato. Utenti e parenti possono presentare reclami avverso atti o comportamenti ritenuti lesivi della dignità, della salute o della libertà dell'ospite o che comunque vadano contro le norme espresse dal vigente Regolamento.

Presso la Fondazione è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 16:30, l'Ufficio Reception per le relazioni con il pubblico.

Gli ospiti ed i parenti esercitano il proprio diritto contattando la Direzione o inserendo il modulo predisposto in apposita cassetta, come da procedura aziendale. I reclami dovranno essere presentati nel più breve tempo possibile dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti e comunque non oltre 15 gg. dall'accaduto. Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime o che non facciano riferimento a precisi fatti circostanziati. Per le segnalazioni di reclami è a disposizione apposita modulistica (vedi allegato).

Entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo scritto, la Direzione si impegna, con la medesima modalità, a riferire in merito all'utente.

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La valutazione della soddisfazione del Cliente rispetto alla qualità del servizio prestato viene svolta attraverso la compilazione di un questionario costituito da una serie di domande relative a servizi erogati e standard percepito di organizzazione ed efficienza. I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati dall'Area qualità, vengono somministrati con cadenza annuale a utenti e familiari del Servizio. I risultati dell'elaborazione di tali questionari verranno portati a conoscenza degli ospiti e dei loro familiari.

**VEDI ALLEGATO**

## **TUTELA DEGLI ASSISTITI**

### **CONSENSO INFORMATO**

La persona assistita o chi per legge delegato è informata in modo comprensibile ed esauriente circa le cure e le procedure assistenziali previste dal PAI (Piano Assistenziale Individualizzato). Riceve inoltre copia della Carta dei Servizi e del PAI.

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

La Fondazione Giulio Moroni assicura che la raccolta e la gestione dei dati personali del

paziente avviene in conformità con quanto prescritto dal D.lgs. 196/03 e dal Regolamento UE 679/16. Le modalità di trattamento dei dati sensibili vengono comunicate al paziente attraverso specifico modulo.

### **DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI**

L'ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione ai costi sanitari da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi

### **DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

L'ospite o in sua rappresentanza il tutore o amministratore di sostegno ha accesso alla propria documentazione socio/sanitaria e può ottenerne il rilascio in copia previa richiesta scritta motivata. La documentazione richiesta è fornita entro 7 giorni dalla richiesta al costo di € 20 fino a 50 pagine + 20 centesimi per ogni foglio aggiuntivo.

Le eventuali integrazioni sono fornite entro il termine di 30 giorni dalla presentazione della richiesta.

### **CODICE ETICO**

In ottemperanza agli adempimenti del D. Lgs. N. 231/01 la Fondazione Moroni ONLUS ha elaborato ed adottato un Codice Etico Comportamentale.

### **DIRITTI DELL'OSPITE**

L'ospite ha diritto:

- al rispetto del proprio "progetto di vita", che si è costruito secondo il proprio vissuto lavorativo, sociale, culturale ed educativo ed ha diritto che l'Ente si attivi in tal senso, purché tale progetto sia compatibile con la vita in comunità;
- al rispetto della propria privacy e tutto il personale della Fondazione è tenuto al segreto professionale ai sensi della Decreto Legislativo 196/2003 e del GDPR 679/16;
- a ricevere tutta l'assistenza necessaria per svolgere con dignità e decoro ogni atto della vita quotidiana;
- a non accettare i trattamenti sanitari e le terapie che gli vengono proposti. In tal caso però se ne assume (lui o un suo tutore) la piena responsabilità di cui verrà chiesta attestazione scritta;
- al rispetto della sua dignità personale, intimità e pudore;
- ad essere trattato con cortesia, umanità e senza arroganza;
- di conoscere il nome delle persone preposte alla propria assistenza e cura;
- di chiedere informazioni riguardanti l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni del personale e degli amministratori;
- ad avere riconosciuta una effettiva parità per quanto riguarda differenze di sesso, cultura, condizioni economiche, età, nazionalità;
- al rispetto della propria fede e ad avere assistenza religiosa, se richiesta;
- a ricevere visite negli orari all'uopo stabiliti, evitando di recare disturbo agli altri ospiti nelle ore di riposo;

### **IN ALLEGATO CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

# SEZIONE B

## PRESENTAZIONE DELLE UNITÀ DI OFFERTA

<b>RSA</b> RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	Pagina 11
<b>CDI</b> CENTRO DIURNO INTEGRATO	Pagina 18
<b>C - DOM</b> ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	Pagina 26
<b>SAD</b> SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE	Pagina 31
<b>RSA APERTA</b> DOMICILIARE E SEMIRESIDENZIALE	Pagina 33
<b>PRESTAZIONI PRIVATE</b>	Pagina 34

# RSA

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

### DESCRIZIONE

La disponibilità è di 74 posti letto di cui 72 accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia. Di questi 72, n.17 sono in Nucleo Alzheimer. La struttura è aperta tutto l'anno con servizio continuativo 24h.

Il servizio che la Fondazione offre agli ospiti è indirizzato a garantire il soddisfacimento dei bisogni assistenziali e sanitari, dare l'occasione di vivere in una comunità accogliente, stimolante, rispettosa dei bisogni del singolo, ricca di occasioni di relazioni umane che possano mantenere viva l'affettività e la capacità relazionale.

Proprio per questo la Fondazione Centro Assistenza Anziani è aperta alla collaborazione con la famiglia, con altri Enti e con le varie opportunità ed iniziative offerte dal territorio.

### OBIETTIVO

Il servizio fornisce accoglimento e soddisfacimento dei bisogni assistenziali, sanitari, educativi e di recupero e/o mantenimento delle capacità residue a persone anziane, non autosufficienti, nel rispetto delle vigenti normative e degli standard strutturali e gestionali che consentono l'accreditamento con la Regione Lombardia. L'operatività della Struttura ha come obiettivo ultimo il raggiungimento e mantenimento del miglior livello possibile di qualità di vita per ciascun ospite, si informa a criteri di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio.

### POPOLAZIONE INTERESSATA

Soggetti ultra 65enni, con problemi di salute e disabilità, e utenti non autosufficienti di età inferiore ai 65 anni in deroga. Sono possibili su richiesta visite presso la struttura per persone interessate alla degenza e loro familiari.

### ORARI DI INGRESSO

Le visite da parte dei familiari, sono consentite tutti i giorni della settimana, in modo continuativo dalle ore 10:00 alle ore 18:30. Le visite si svolgono previa la sottoscrizione del Patto di Corresponsabilità, che mira ad assicurare l'osservanza di corrette procedure al fine di poter garantire la massima sicurezza possibile, nella gestione dei rapporti tra Ospiti e Parenti/Familiari/Visitatori per le visite in struttura o eventuali uscite.

### RETTA

L'ospite o il suo garante, è tenuto a versare la retta mensile in via posticipata nonché all'ingresso in Struttura l'importo una tantum a fondo perso nella misura determinata dal Consiglio di Amministrazione.

La Fondazione elabora mensilmente la fattura relativa alla retta con eventuale dettaglio di costi aggiuntivi per servizi erogati e non compresi nella retta. In allegato retta di degenza dell'anno in corso.

La Fondazione ai sensi della DGR 21 marzo 1997 n. 26316 rilascia, con cadenza annuale, in tempo utile per la presentazione dei modelli fiscali, certificazione al fine di consentire la deduzione o la detrazione fiscale della quota parte sanitaria della retta di degenza.

## **PROGETTI ED INDICATORI DI QUALITÀ**

La Fondazione Centro Assistenza Anziani Giulio Moroni ONLUS aderisce all'Osservatorio Settoriale sulle RSA promosso dal CREMS – Centro di Ricerca in Economia e Management in Sanità e nel Sociale - dell'Università Carlo Cattaneo di Castellanza. Tale organizzazione offre un'occasione di incontro per affrontare, in una logica di benchmarking, argomenti e problematiche di interesse trasversale, favorendo lo scambio di buone prassi e la realizzazione di corsi di formazione per il personale. La Fondazione ha per il momento individuato i seguenti indicatori di qualità che possono essere monitorati e verificati dagli stessi utenti:

### **Procedure di ingresso**

Quando vi è disponibilità, l'Ente si impegna a contattare immediatamente la persona individuata come potenziale nuovo ospite inserito in lista d'attesa.

### **Area sanitaria**

Di norma è previsto che:

1. per quanto attiene l'esecuzione di esami ematici urgenti questi verranno eseguiti, attraverso impegnativa medica, entro il giorno stesso, se la prescrizione del medico avviene entro le ore 9.00 del mattino o entro il mattino successivo, qualora la prescrizione avvenga dopo tale ora;
2. per quanto attiene altri esami strumentali, se ritenuti urgenti dal medico dell'Ente, questi verranno immediatamente richiesti alla Struttura sanitaria competente. L'Ente si attiverà affinché l'esame venga effettuato il più presto possibile.

Sarà sempre a carico della Fondazione il ritiro dei referti di tali esami. Qualora i tempi indicati al punto 1 non vengano dall'Ente rispettati, per casi ad esso imputabili e comunque fatti salvi il caso fortuito e la forza maggiore, l'Ente si farà carico dei costi dell'esame previsto.

## **PERSONALE**

**Area direzionale** - Direttore, Responsabile Sanitario

**In staff alla direzione** - Responsabile Amministrativo, Assistente Sociale

**Area amministrativa** - Impiegati e Consulenti

**Area servizi generali** - Responsabile di cucina e personale di servizio, impresa esterna per le pulizie generali e la gestione della lavanderia.

**Equipe multiprofessionale** - L'equipe multiprofessionale della RSA definisce gli interventi multidimensionali da erogare tramite l'elaborazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) costruiti sulla base di bisogni di ciascun ospite considerato nella sua complessità. Il PAI

viene revisionato almeno semestralmente e quando necessario in base ai mutamenti della condizione dell'anziano.

**Area assistenziale** - ASA (Ausiliario Socio Assistenziale), OSS (Operatore Socio Sanitario): suddivisi in tre nuclei, ciascun nucleo è coordinato da una OSS referente di nucleo.

**Area sanitaria** - Infermieri in servizio sulle 24 ore, coordinamento infermieristico, personale medico specialistico, Nutrizionista, coordinati dal Responsabile sanitario.

**Area educativa-riabilitativa** - Fisioterapisti, Educatori professionali.

A supporto dell'Area sanitaria ed Educativa – Riabilitativa è prevista la presenza dello Psicologo e della Assistente Sociale.

## **SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

### **Servizio sanitario**

È a disposizione degli ospiti personale infermieristico e medico per le prestazioni ed i controlli sanitari. La Fondazione, secondo la convenzione con la Regione Lombardia, garantisce a proprio carico l'erogazione di prestazioni di medicina di base, riabilitazione, assistenza farmaceutica e presidi per l'incontinenza. Accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche rimangono a carico del SSN, con conseguente pagamento di ticket, ove richiesto: permangono valide le esenzioni ticket personali.

L'ospite, o suo delegato, ha diritto di ricevere, con un linguaggio a lui facilmente comprensibile, informazioni complete riguardanti la propria salute e le cure che vengono somministrate.

### **Servizio educativo-riabilitativo**

L'equipe educativa-riabilitativa accompagnerà l'ospite nell'inserimento garantendo capacità di ascolto e di relazione, offrendogli continue occasioni di socializzazione, di relazioni interpersonali significative, spesso realizzate nell'ambito di progetti intergenerazionali, di eventi culturali, di attività creative/ricreative nel rispetto dei suoi interessi e potenzialità. È attivo un servizio fisioterapico per il mantenimento ed il recupero delle autonomie funzionali.

### **Assistenza religiosa**

E' assicurata l'assistenza religiosa per coloro che professano la religione cattolica cristiana. Le funzioni religiose sono officiate nella Cappella "Sacra Famiglia", attigua alla Fondazione Centro Assistenza Anziani. Qualora vi fossero ospiti di altre religioni viene comunque garantita loro la libertà di culto e ci si attiverà per contattare, se ce ne fosse la richiesta, ministri di altri culti.

### **Altri servizi**

Servizio lavanderia e guardaroba per i capi personali, esclusi i capi di pura lana o seta. Tale servizio comprende lavaggio, asciugatura, stiratura. Biblioteca ed abbonamenti a vari quotidiani e riviste - sala con tv a schermo panoramico.

### **Servizio ristorazione**

La cucina è interna alla struttura. Il menù prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima gradevolezza.

Il menù giornaliero viene predisposto in collaborazione con il servizio cucina, tenendo conto anche delle preferenze segnalate dagli ospiti, e reso noto mediante affissione in bacheca a disposizione di ospiti ed operatori. È articolato in 7 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo che per la cena. Per ogni pasto sono sempre disponibili tre primi, due secondi, tre contorni, frutta di stagione, vino e caffè su richiesta. Sono possibili diete particolari su prescrizione medica.

### **Menù tipo**

PRIMO PIATTO:

primo piatto del giorno e due alternative

SECONDO PIATTO:

secondo piatto del giorno ed una alternativa

CONTORNO:

contorno del giorno e due alternative

frutta, caffè, acqua e vino

Quotidianamente, in funzione dei bisogni clinici e nutrizionali sono disponibili le relative diete speciali (iper calorica, priva di glutine, ipoproteica, per Morbo di Parkinson, a ridotto apporto di fibre e lattosio, per disfagia) redatte dalla nutrizionista attraverso specifico protocollo presente in struttura)

*Vedi menù tipo esposto in bacheca ingresso principale*

## **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

### **Trasporto**

Il trasporto in strutture sanitarie per ricoveri, visite ed esami viene svolto tramite ambulanza di enti terzi con costi determinati dal tariffario di questi ultimi.

### **Parrucchiere e pedicure**

L'ospite può usufruire di servizio parrucchiere e di pedicure. Le tariffe sono esposte in bacheca all'ingresso principale della struttura.

## GIORNATA TIPO

06.00 - 08.00	Sveglia ed igiene personale
08.30	Colazione
09.00 - 11.30	Attività sanitarie, riabilitative, psicomotorie ed educative
11.30	Pranzo
13.30 - 15.00	Eventuale riposo pomeridiano per chi lo desidera
15.00 - 17.30	Attività educative e fisioterapiche
18.30	Cena

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione a programmi specifici di reparto ed alle esigenze individuali degli ospiti.

## SICUREZZA

La Fondazione Centro Assistenza Anziani G. Moroni ONLUS, nella gestione delle proprie attività, presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti, dei visitatori e degli operatori con l'organizzazione di particolari dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

In particolare:

- scrupoloso rispetto delle norme di igiene con sanificazione degli ambienti secondo validi protocolli;
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti, fondato sui principi metodologici internazionali del sistema HACCP che si compone di due fondamentali momenti: l'individuazione e la pianificazione dei rischi, ed il controllo dei punti critici del processo produttivo;
- rispetto delle norme sulla sicurezza previste dalle vigenti disposizioni;

- smaltimento dei rifiuti potenzialmente infetti o inquinanti, secondo le vigenti norme di legge;
- eliminazione delle barriere architettoniche;
- uso di sollevatori elettrici per la mobilitazione degli ospiti non autosufficienti;
- la Struttura è in possesso del Certificato di Prevenzione Incendi e di adeguata dotazione di mezzi antincendio, tra cui impianto automatico di rilevazione fumi in tutti gli ambienti. Il personale della Fondazione è addestrato per intervenire in caso di incendio e tutelare la sicurezza degli ospiti;
- impianto automatico di illuminazione di emergenza;
- piano di evacuazione in caso di emergenza e all'interno della struttura norme e comportamenti da attuare in caso di necessità;
- impiantistica elettrica e termica a norma di legge.

## **AMMISSIONE**

Sono ammessi, in base alle vigenti normative e alla disponibilità del posto letto, persone anziane fragili. Poiché la finalità della Fondazione è il raggiungimento e mantenimento del miglior livello possibile di qualità di vita per ciascun ospite, le condizioni di salute psico-fisica e le modalità relazionali di chi dovrà accedervi devono essere tali da:

- permettere loro la vita in comunità;
- permettere all'organizzazione della Struttura stessa di garantire a loro ed al resto della comunità la protezione e la sicurezza necessarie alla realizzazione di una buona qualità di vita.

### **MODALITÀ DI AMMISSIONE**

Per poter essere accolti nella Fondazione, è necessario compilare una domanda di ammissione e sottoscrivere il contratto di ingresso. Al momento della presentazione della domanda, l'Assistente Sociale dell'Ente effettuerà un colloquio con gli interessati per conoscere le motivazioni e le problematiche familiari che hanno portato alla richiesta di ricovero, ed illustrerà le procedure di accoglienza e presa in carico dell'ospite. Il Responsabile amministrativo coordinerà gli aspetti amministrativi.

### **CRITERI DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA**

I criteri di definizione lista di attesa sono soggetti periodicamente a revisione da parte del Consiglio di Amministrazione della Fondazione

1. Appropriatelyzza della risposta al bisogno in base alla fragilità di utente e caregiver
2. Prossimità territoriale
3. Urgenza segnalata da Servizi sociali e Ospedale

### **INGRESSO**

L'anziano che viene contattato per occupare il posto resosi disponibile, dovrà confermare la volontà di essere inserito nella struttura, in mancanza di conferma verrà considerato rinunciataro.

## **DIMISSIONE**

Le dimissioni volontarie dal Centro Assistenza Anziani vanno presentate almeno quindici giorni prima della data fissata, con relativo pagamento di quanto maturato. In caso di dimissione verrà redatta specifica lettera di dimissione comprensiva dei dati clinici, cognitivi e funzionali necessari ad attuare una dimissione protetta. Se l'utente dovesse rientrare al domicilio verranno inoltre forniti i farmaci ed i presidi necessari ai primi giorni post dimissione.

### **DIMISSIONE PROTETTA**

L'ente gestore si fa carico di garantire percorsi di continuità assistenziale, sia all'interno dei servizi direttamente erogati dalla Fondazione che per i percorsi di presa in carico di cui l'utente fruirà in altri ambiti.

# CDI

## CENTRO DIURNO INTEGRATO

### ACCESSIBILITÀ E FUNZIONAMENTO

Il Centro Diurno Integrato è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 per tutto l'anno escluse festività. L'utente può raggiungere il centro accompagnato dai caregivers familiari e non familiari oppure può fruire di un servizio di trasporto previa disponibilità di posti.

### POSTI

Il CDI ha una capacità ricettiva totale di 40 ospiti: è autorizzato all'esercizio di 26 posti accreditati e contrattualizzati e di ulteriori 14 posti non contrattualizzati.

### POPOLAZIONE SERVITA

Persone con compromissione dell'autosufficienza:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali
- di norma di età superiore ai 65 anni
- sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione, oppure inserite in un contesto familiare, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa

Non sono ammissibili persone con elevate esigenze clinico-assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali né persone in età giovane o giovane adulta con disabilità

### FINALITÀ

Ha la finalità di supportare e migliorare la qualità della vita dell'anziano evitando o ritardando l'istituzionalizzazione e supportando il nucleo familiare facendosi carico nelle ore diurne di situazioni che, per intensità o continuità degli interventi necessari, sono divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare. Il CDI si caratterizza per la flessibilità e la modularità nella ricettività degli ospiti e per un'offerta di attività differenziate in grado di rispondere alla complessità dei bisogni. Per gli ospiti meno autonomi o con deterioramento cognitivo, sono previsti percorsi di sostegno e gestione individuale o a piccoli gruppi, oltre che interventi multiprofessionali mirati.

### PERSONALE

**Area direzionale** - Direttore, Responsabile sanitario

**In staff alla direzione** - Responsabile amministrativo, Assistente Sociale

**Area amministrativa** - Impiegati e consulenti

**Area servizi generali** - Responsabile di cucina e personale di servizio.

**Equipe multiprofessionale** - L'equipe multiprofessionale del CDI definisce gli interventi multidimensionali da erogare tramite l'elaborazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) costruiti sulla base di bisogni di ciascun ospite considerato nella sua complessità. Il PAI viene revisionato semestralmente e comunque quando necessario in base ai mutamenti della condizione dell'anziano. L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità del medico.

**Area assistenziale** - ASA (Ausiliario Socio Assistenziale), OSS (operatore socio sanitario).

**Area sanitaria** - Infermieri, personale medico.

**Area educativa-riabilitativa** - Fisioterapisti, educatori professionali.

## **SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE**

La Fondazione Centro Assistenza Anziani G. Moroni ONLUS, nella gestione delle proprie attività, presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti, dei visitatori e degli operatori con l'organizzazione di particolari dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

In particolare:

- scrupoloso rispetto delle norme di igiene con sanificazione degli ambienti secondo validi protocolli;
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti, fondato sui principi metodologici internazionali del sistema HACCP che si compone di due fondamentali momenti: l'individuazione e la pianificazione dei rischi, ed il controllo dei punti critici del processo produttivo;
- rispetto delle norme sulla sicurezza previste dalle vigenti disposizioni;
- smaltimento dei rifiuti potenzialmente infetti o inquinanti, secondo le vigenti norme di legge;
- eliminazione delle barriere architettoniche;
- uso di sollevatori elettrici per la mobilitazione degli ospiti non autosufficienti;
- la Struttura è in possesso del Certificato di Prevenzione Incendi e di adeguata dotazione di mezzi antincendio, tra cui impianto automatico di rilevazione fumi in tutti gli ambienti. Il personale della Fondazione è addestrato per intervenire in caso di incendio e tutelare la sicurezza degli ospiti;
- impianto automatico di illuminazione di emergenza;
- piano di evacuazione in caso di emergenza e all'interno della struttura norme e comportamenti da attuare in caso di necessità;
- impiantistica elettrica e termica a norma di legge.

## **SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

### **01. Servizio sanitario**

Personale infermieristico e medico specializzato per le prestazioni ed i controlli sanitari. La Fondazione, secondo la convenzione con la Regione Lombardia, garantisce a proprio carico l'erogazione di prestazioni di medicina di base, riabilitazione. Accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche rimangono a carico del SSN e non della Fondazione e sono soggette alla prescrizione del medico di assistenza primaria.

L'ospite, o suo delegato, ha diritto di ricevere, con un linguaggio a lui facilmente comprensibile, informazioni complete riguardanti la propria salute e le cure che gli vengono somministrate.

Il medico coordina le attività sanitarie e la stesura dei PAI. Mantiene i contatti con i medici di medicina generale, che rimangono titolari della cura dei singoli ospiti. Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente. Compiti del medico sono:

- mantenere e stimolare i contatti col medico di medicina generale suggerendo eventuali interventi e recependo ogni modifica terapeutica;
- programmare periodiche valutazioni psicofisiche di ciascun ospite;
- provvedere alla stesura e all'aggiornamento delle cartelle sanitarie;
- partecipare agli incontri di équipe con gli altri operatori del CDI al fine di programmare e verificare i Piani Assistenziali Individualizzati;
- partecipare all'attuazione dei Piani Assistenziali Individualizzati;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta;
- proporre ed organizzare eventuali incontri di educazione sanitaria nell'ambito delle attività

L'infermiere professionale che opera presso la struttura segue il decorso clinico di ogni ospite, relazionando al medico sullo stato di salute degli anziani e attuando eventuali interventi sanitari previsti nel PAI. Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti alla normativa vigente. Più precisamente l'IP svolge le seguenti mansioni:

- Somministrazione dei farmaci come da prescrizione medica;
- Misurazione periodica di pressione, polso e peso corporeo e se necessario di altri parametri, come specificato nel PAI;
- Medicazioni; cura delle piaghe da decubito;
- Aggiornamento delle cartelle infermieristiche individuali e documentazione sanitaria;
- Disinfezione e sterilizzazione del materiale per l'assistenza diretta;
- Le restanti mansioni prescritte dalla normativa vigente

## **02. Assistenza di base e cura della persona**

La Fondazione Giulio Moroni garantisce, attraverso il proprio personale qualificato, un'attenta lettura dei bisogni dei singoli ospiti in modo da offrire risposte personalizzate, rispettose delle individualità e della dignità dei singoli e che stimolino ogni anziano a esprimere le proprie potenzialità e capacità funzionali residue.

Per realizzare ciò la Struttura garantisce la stesura di progetti assistenziali individualizzati (PAI) che verranno costruiti e monitorati attraverso un lavoro di équipe che prevede la collaborazione di diverse professionalità al fine di avere una lettura personalizzata dei bisogni, l'individuazione di obiettivi studiati su ogni singolo ospite e del relativo percorso per attuarli

I servizi di assistenza e di cura alla persona erogati dal CDI consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- *Igiene personale*: Viene garantito, qualora necessario, l'aiuto a provvedere ogni giorno all'igiene del corpo e alla doccia settimanale. Si provvede al cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti secondo le singole esigenze.
- *Assistenza motoria*: Il personale di assistenza aiuta l'ospite in tutti i movimenti necessari valorizzando l'autonomia residua.
- *Supporto agli interventi sanitari*: aiuto ad assumere i farmaci secondo gli orari previsti.

- **Nutrizione:** Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'ospite stesso.
- **Supporto al servizio educativo:** Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività educative programmate, favorendo la partecipazione dell'ospite alle attività stesse.

### **03. Servizio educativo**

L'equipe educativa accompagnerà l'ospite nell'inserimento garantendo capacità di ascolto e disponibilità a mettersi in gioco nella relazione, offrendogli continue occasioni di socializzazione, di relazioni interpersonali significative, spesso realizzate nell'ambito di progetti individualizzati, di eventi culturali, di attività creative/ricreative nel rispetto dei suoi interessi e potenzialità. Vengono svolti interventi di gruppo o individuali (eventi culturali, attività manuali e pratiche, letture, etc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della vita

### **04. Servizio riabilitativo**

Servizio riabilitativo fisioterapico per il mantenimento ed il recupero delle autonomie funzionali. Le prestazioni riabilitative comprendono l'insieme di interventi volti a mantenere l'autosufficienza o a migliorare il recupero funzionale in caso di disabilità di vario grado. La riabilitazione assume, quindi, un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo, volto ad evitare o limitare l'aggravamento motorio o la disabilità permanente. Per restituire un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita. Pertanto il terapeuta della riabilitazione, sulla base delle necessità individuali stabilite nel PAI, effettua interventi di riabilitazione fisioterapica attiva e passiva, di rieducazione neuromotoria

### **05. Servizi amministrativi**

I servizi amministrativi vengono svolti da impiegati che provvedono alle esigenze di Amministrazione del CDI.

### **06. Servizio di orientamento, accompagnamento e sostegno al contesto familiare e solidale**

Si rivolge alle famiglie e ai caregiver di anziani non autosufficienti con l'obiettivo di sostenerli nel complesso lavoro di cura, di informarli sulle caratteristiche e le conseguenze delle patologie che affliggono i loro cari, di prevenire situazioni di particolare stress.

In particolare le famiglie possono usufruire di:

- informazioni e/o orientamento nell'utilizzo dei servizi per anziani;
- valutazione del bisogno, individuazione del percorso di cura più adeguato, accompagnamento;
- percorsi di ascolto e sostegno finalizzati a sviluppare una maggiore consapevolezza e capacità di gestire i problemi quotidiani;
- supporto nella gestione al domicilio dell'anziano non autosufficiente;

- Interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana

## 07. Assistenza religiosa

È assicurata l'assistenza religiosa per coloro che professano la religione cattolica cristiana. Le funzioni religiose sono officiate nella Cappella "Sacra Famiglia", attigua alla Fondazione Giulio Moroni. Qualora vi fossero ospiti di altre religioni viene comunque garantita loro la libertà di culto e ci si attiverà per contattare, se ce ne fosse la richiesta, ministri di altri culti.

## 08. Ristorazione

Il vitto è a carattere familiare ed offre cibi il più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e sulla varietà. Il menù prevede piatti tradizionali e qualche novità, cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità. Il menù a rotazione mensile viene predisposto dalla nutrizionista clinica, in collaborazione con la cucina, tenendo conto anche delle preferenze segnalate dagli ospiti e viene reso noto mediante affissione in bacheca. È articolato in 5 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo che per la cena. Per ogni pasto sono sempre disponibili tre primi, tre secondi, due contorni, frutta di stagione e frutta frullata, pane, acqua, vino e caffè. Sono possibili diete particolari su prescrizione medica. Il pranzo è servito alle h. 12.00

### Menù tipo

PRIMO PIATTO:

primo piatto del giorno e due alternative

SECONDO PIATTO:

secondo piatto del giorno e una alternativa

CONTORNO:

contorno del giorno e due alternative

frutta, caffè, acqua e vino

Quotidianamente, in funzione dei bisogni clinici e nutrizionali sono disponibili le relative diete speciali (iper calorica, priva di glutine, ipoproteica, per Morbo di Parkinson, a ridotto apporto di fibre e lattosio, per disfagia) redatte dalla nutrizionista attraverso specifico protocollo presente in struttura)

---

### Esempio: Lunedì prima settimana

PRIMO PIATTO:

pasta al pomodoro (alternative: pasta in bianco, pastina)

SECONDO PIATTO:

frittata con verdura (alternative: pollo lesso)

CONTORNO:

verdura cotta (alternative: patata / insalata)

Vedi Menù esposto in bacheca ingresso CDI

## SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

### 09. Parrucchiere

È possibile usufruire di un servizio di parrucchiere interno in giorni prefissati e previa disponibilità di posti e compatibilità con l'organizzazione

### 10. Pedicure

È possibile usufruire di un servizio di pedicure interno in giorni prefissati e previa disponibilità di posti e compatibilità con l'organizzazione

### 11. Trasporto

Il servizio trasporto da domicilio al Centro diurno e viceversa in orari variabili, fornito da ditta esterna, è attivabile in base alla posizione geografica di residenza e previa disponibilità. Costi vedi allegato "Rette"

## GIORNATA TIPO

09.00 – 09.30	Ingresso degli ospiti
09.30 - 10.30	Accoglienza
10.30 - 12.00	Trattamenti infermieristici, visite mediche, attività educative e riabilitative
12.00	Pranzo
13.00 - 15.00	Riposo, relax e svolgimento di attività su base individuale
15.00 - 16.00	Attività educative, attività ludico motorie o riabilitative;
16.00	Break alimentare
16.30 - 17.00	Rientro a casa

## AMMISSIONE

### CRITERI DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Le persone interessate possono presentare domanda di ammissione, preferibilmente a mezzo mail [info@fondazionemoroni.it](mailto:info@fondazionemoroni.it)

La richiesta di inserimento, verificata in prima istanza dal Responsabile Sanitario del CDI, dovrà essere corredata dagli allegati "Scheda Sociale" e "Scheda Sanitaria". L'ammissione al CDI è subordinata inoltre a valutazione psico-fisica e visione della documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, visite specialistiche) da parte del medico della struttura e dall'avvenuta esecuzione del tampone antigenico rapido e adeguata copertura vaccinale. Sarà inoltre richiesta la prescrizione farmacologica da parte del medico curante redatta su carta intestata. Una volta stabilita l'idoneità all'ammissione, la struttura comunicherà la data d'ingresso ai familiari e al nuovo ospite e si procederà alla firma del contratto di ingresso. Eventuali richieste superiori ai posti disponibili saranno inserite in lista d'attesa. Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di inserimento del nuovo ospite, in modo da facilitarne l'integrazione e la socializzazione con gli altri ospiti, pone attenzione a che familiarizzi con la struttura, i servizi, gli ospiti e operatori, indicando allo stesso le semplici regole di vita del CDI. Il medico esegue una visita del nuovo ospite, informa il responsabile, compila la cartella sanitaria e coordina l'équipe per la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato, evidenziando le esigenze e la tipologia di assistenza dell'anziano, impartendo le eventuali istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale sulle terapie e le prestazioni specifiche di assistenza. In presenza di diete particolari il medico fa in modo che il personale addetto recepisca le opportune disposizioni.

### CRITERI DI GESTIONE LISTA DI ATTESA

La lista d'attesa viene stilata in base alla data di presentazione della domanda. Successivamente vengono stabiliti i seguenti criteri di gestione della lista d'attesa

1. Appropriata della risposta al bisogno in base a fragilità di utente e caregiver
2. Prossimità territoriale
3. Segnalazione da servizi sociali
4. In mancanza di domande di cui ai punti da 1 a 3, si dà priorità ad anziani residenti nel territorio limitrofo.

## DIMISSIONE

Il rapporto giuridico che si instaura tra il CDI e l'ospite può essere a tempo determinato oppure a tempo indeterminato salvo disdetta tra le parti.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'ospite da parte della direzione del CDI e con la firma del contratto di ingresso. Termina nei seguenti casi:

- per disdetta scritta da parte dell'ospite indirizzata alla direzione, con preavviso di 30 giorni. Il pagamento del corrispettivo per retta proseguirà fino alla data indicata nella disdetta;
- per disdetta scritta dalla direzione inviata all'ospite;
- per decesso dell'ospite;
- per allontanamento dell'ospite da parte della direzione causa gravi motivi;

La direzione può allontanare anche senza preavviso l'ospite che tenga una condotta

gravemente incompatibile con la vita comunitaria o che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole. In caso di morosità, viene inviata una lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 5 giorni; se la morosità persiste, l'ospite verrà dimissionato immediatamente, salvo che l'ospite o altro parente obbligato agli alimenti, ex art. 433 C.C., provveda a sanare il debito.

- In ogni altro caso previsto dalle leggi.
- Per aggravamento delle condizioni cliniche dell'ospite, tale da non consentire una gestione in regime diurno da parte del CDI.

### **DIMISSIONE PROTETTA**

L'ente gestore si fa carico di garantire percorsi di continuità assistenziale sia all'interno dei servizi direttamente erogati dalla Fondazione che per i percorsi di presa in carico di cui l'utente fruirà in altri ambiti. A tale scopo viene redatta apposita relazione di dimissione di raccordo comprensiva delle informazioni necessarie allo scopo.

# C - DOM

## ADI - ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

### DEFINIZIONE

L'Assistenza Domiciliare Integrata si colloca nella rete dei servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio.

Le prestazioni sono complementari al caregiver e sono erogate da personale qualificato che sostiene e/o integra la presenza del familiare e/o collaboratore non sostituendolo completamente.

### TERRITORIALITÀ E ACCESSIBILITÀ

Il servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) della Fondazione Giulio Moroni è autorizzato e accreditato con il Servizio Sanitario Regionale.

Opera attualmente nel territorio del distretto ASST di Busto Arsizio/Castellanza – ATS Insubria  
La sede operativa è a Castellanza, in via Cardinal Ferrari, 4.

La sede (reception) è aperta per informazioni e prenotazioni con i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18:00 o al numero 0331 502 103 – selezione 3. Al di fuori di questo orario, sera e festivi, per eventuali comunicazioni urgenti è attiva la Segreteria telefonica.

### OBIETTIVI

L'ADI è finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali;
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;

### A CHI SI RIVOLGE

L'ADI è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- Una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Una condizione di disabilità motoria e di difficoltà di trasporto presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- Presenza di un supporto nella rete familiare e/o formale o informale;
- Condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.
- Non sono previsti limiti di età né di reddito.

### COSTO

Il servizio per il paziente è gratuito in quanto tutte le prestazioni sono a carico del S.S.R. (Servizio Sanitario Regionale).

## **CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA**

La continuità assistenziale è garantita dal Lunedì alla Domenica per assistenza domiciliare giornaliera in funzione degli interventi definiti dal Piano Assistenziale Individuale, e l'accesso programmato a favore dei pazienti complessi.

Per urgenze sanitarie di competenza degli operatori del servizio di assistenza domiciliare, tutti i giorni della settimana dalle 8.30 alle 18.00 è possibile contattare il numero telefonico 0331 502 103.

Per comunicazioni al di fuori dell'orario d'ufficio, sera e festivi, è attiva la segreteria telefonica al numero 0331 502 103 – selezione 3.

## **PRESTAZIONI PREVISTE**

L'assistenza domiciliare integrata (medica, fisioterapica, infermieristica e ausiliaria tutelare) comprende attività sanitarie e socio assistenziali. L'obiettivo è rispondere alle esigenze del paziente non autosufficiente, svolgendo una funzione di raccordo con l'azione delle strutture sanitarie, in collaborazione con il medico di medicina generale e con la famiglia. La Fondazione Moroni è strutturata per rispondere a tutti i profili di assistenza previsti in ambito di Assistenza Domiciliare Integrata della Regione Lombardia, ad eccezione delle cure palliative. L'utente che usufruisce del servizio ADI viene raggiunto al proprio domicilio da personale qualificato per la somministrazione di prestazioni di natura socio-sanitaria:

- **Medico specialistiche**

Consulti e visite specialistiche a domicilio coerentemente con la richiesta effettuata al servizio competente dell'ASST.

- **Infermieristiche**

Cura e prevenzione delle lesioni cutanee, medicazioni; cambio catetere; gestione sondino naso-gastrico; gestione PEG; gestione di uro-colo-nefro-cistostomie; gestione di catetere venoso centrale; controllo parametri vitali; educazione sanitaria. Somministrazione di terapie intramuscolari ed endovenose.

- **Assistenziali**

Assistenza e supporto nelle attività della vita quotidiana; collaborazione con l'infermiere nella cura, alzata, aiuto nella mobilizzazione; addestramento caregiver.

- **Riabilitative**

Tramite l'accesso del fisioterapista: rieducazione motoria, mobilizzazione passiva e attiva assistita, ripristino delle attività quotidiane attraverso esercizi di equilibrio e di rinforzo muscolare, addestramento al corretto uso degli ausili nell'ambito di problematiche ortopediche e neurologiche.

- **Educative**

Supporto educativo: presenza della figura dell'educatore, per fornire indicazioni per un'organizzazione adeguata dell'ambiente domestico, per interventi di educazione e accompagnamento in tutte le fasi della vita quotidiana, anche attraverso il coinvolgimento dei familiari.

## **FIGURE PROFESSIONALI**

- Responsabile sanitario
- Medici geriatri, di medicina interna, fisiatristi.
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Educatori
- Psicologo
- OSS (Operatori Socio Sanitari)

## **ATTIVAZIONE DELL'ADI**

### **Come richiederla**

La domanda per le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata può essere presentata al Distretto Socio Sanitario – ASST di residenza, attraverso:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta
- dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa
- prescrizione del medico specialista

A seguito della domanda viene attivato un processo di valutazione multidimensionale che tiene conto, oltre che della valutazione dei bisogni della persona, anche degli aspetti sociali quali la rete assistenziale e l'adeguatezza della condizione abitativa e dell'ambiente di vita.

Da questa valutazione vengono determinati:

- il livello di gravità della persona e il profilo assistenziale cui ha necessità;
- la durata dell'intervento (massimo 3 mesi rinnovabili) e numero di accessi previsto;
- l'eventuale urgenza;

Profili prestazionali:

- prestazionale occasionale o continuativo
- prelievi occasionali o continuativi

Al momento non vengono erogati profili relativi alle cure palliative. La Fondazione fornisce il materiale sanitario necessario all'esecuzione delle prestazioni previste dal piano.

## **PRESA IN CARICO**

### **Modalità e tempistica erogazione del servizio**

Il servizio di cura a domicilio viene attivato secondo le seguenti modalità e tempi massimi:

- La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera (tali urgenze sono prese in carico entro 24 ore);
- Oltre il limite delle 72 ore per le prestazioni differibili a giudizio dell'inviante.

### **Erogazione dei servizi**

Con la presa in carico del soggetto, la ns. Struttura procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, alla stesura del PAI e alla definizione degli

obiettivi dell'assistenza. Il PAI deve essere coerente con quanto emerso in precedenza, in modo da garantire che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

La Fondazione si impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/Amministratore di sostegno/badante delegata, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASST che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo e quindi all'erogazione di un nuovo voucher.

## **DURATA DELL'ASSISTENZA**

L'autorizzazione alle prestazioni ha una durata massima di tre mesi ed è rinnovabile fino al persistere delle condizioni di necessità del paziente.

## **DIMISSIONE**

### **Condizioni e modalità per la dimissione**

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal PAI:

- si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.

E' facoltà dell'utente sospendere il servizio o revocare la scelta del soggetto erogatore.

### **Dimissione protetta**

L'ente gestore si fa carico di garantire percorsi di continuità assistenziale sia all'interno dei servizi direttamente erogati dalla Fondazione che per i percorsi di presa in carico di cui l'utente fruirà in altri ambiti. A tale scopo viene redatta apposita relazione di dimissione di raccordo comprensiva delle informazioni necessarie allo scopo.

## STANDARD

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
<b>ACCESSIBILITÀ TEMPESTIVITÀ CONTINUITÀ</b>	ACCESSIBILITÀ	Operatività degli uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00. Segreteria telefonica dalle 16.00 alle 8:00 e sulle 24h nei giorni festivi.
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	365 all'anno, secondo Piano di Assistenza Individuale
	ORARIO DI ATTIVITÀ DEL SERVIZIO	Per accessi programmati e non programmati ordinari: tutti i giorni dalle 7.30 alle 16.00.
	CONSULENZE SPECIALISTICHE	Secondo il piano assistenziale
	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera (tali urgenze sono prese in carico entro 24 ore); Oltre il limite delle 72 ore per le prestazioni differibili a giudizio dell'inviante.
	MATERIALI A DOMICILIO	Il gestore garantisce il materiale e i presidi occorrenti per lo specifico PAI. La fornitura dei presidi previsti nel Nomenclatore tariffario delle Protesi (all.5 al DPCM 12/01/2017) è garantita al cittadino dalle ASST.
<b>QUALITÀ DELLE CURE</b>	NORME DI SICUREZZA	Ex D. Lgs 81/08 ex 626/94
	REGOLE DI CONDOTTA	Codice etico ex d.lgs. 231/2001 A disposizione degli utenti presso la sede operativa
	RISPETTO DELLA PRIVACY	GDPR 679/2016
	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	Questionario specifico per pazienti/caregiver
	CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	Riferimento costante degli operatori ai coordinatori del servizio di Assistenza Domiciliare
	PROCEDURE CONDIVISE	Utilizzo di linee guida, protocolli e procedure operative predisposte dalla Fondazione e periodicamente aggiornate, a disposizione di tutti gli operatori;
	AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	Corsi e proposte formative diverse proposti a tutti gli operatori

# SAD

## SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

### TERRITORIALITÀ E ACCESSIBILITÀ

Il SAD fa riferimento all'Ambito territoriale specifico del Comune di Castellanza. Pertanto il cittadino residente nell'Ambito territoriale del Comune di Castellanza che desideri accedere al SAD, per avere informazioni relative a disponibilità, costi e procedure di svolgimento del Servizio e/o a fini di attivazione dello stesso deve rivolgersi direttamente ai Servizi Sociali comunali (tel. 0331/526248).

La sede operativa del SAD della Fondazione Moroni è a Castellanza, in via Cardinal Ferrari, 4, aperta secondo i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

### A CHI SI RIVOLGE

Il SAD fornisce prestazioni di tipo socio-assistenziale in regime domiciliare finalizzate a soddisfare il bisogno di persone anziane, disabili e/o adulte fragili.

Gli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare sono cittadini residenti a Castellanza, che presentano le caratteristiche richieste dal Regolamento comunale.

### ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio si svolge dal lunedì al sabato negli orari e secondo il calendario programmato con il Servizio Sociale comunale.

### FINALITÀ E OBIETTIVO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha come obiettivo principale la salvaguardia dell'autonomia degli individui e la permanenza nel nucleo familiare e/o nella propria residenza, la riduzione o il posticipo di ricorso a strutture residenziali.

Il SAD è inoltre finalizzato a migliorare la qualità di vita e ad arginare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione, mediante interventi di promozione del benessere, della salute individuale, della soddisfazione dei propri bisogni fondamentali; al mantenimento dell'equilibrio familiare, qualora sia minato da eccessivi oneri assistenziali verso qualcuno dei componenti; all'attivazione delle risorse personali, familiari e comunitarie. Il Servizio di Assistenza Domiciliare opera in integrazione con gli altri Servizi nel territorio, con gruppi di volontariato e con operatori di altri Enti (operatori formali e informali).

### PRESTAZIONI

- Aiuto nell'attività di assistenza diretta alla persona (esempio: alzata, igiene personale, mobilitazione, assistenza alla deambulazione, vestizione, assunzione dei pasti);
- Aiuto nella gestione dell'ambiente domestico (esempio: cura delle condizioni igieniche dell'alloggio, riordino del letto e della stanza, cambio della biancheria, preparazione dei pasti e acquisti);
- Interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare (esempio: coinvolgimento di parenti, amici, vicini, rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio);
- Aiuto nell'impostazione ed evasione di pratiche amministrative quali ad esempio quelle di carattere pensionistico, informazione circa i servizi del territorio;

- Trasporto e accompagnamento dell'utente per visite mediche, rientri al proprio domicilio e ricoveri presso strutture sanitarie e/o residenziali, qualora non sia disponibile un caregiver familiare

Gli personale addetto dovrà inoltre:

Sollecitare l'autonomia residua dell'utente.

Valutare la condizione delle persone e sollecitare in caso di necessità l'intervento di altri operatori.

Rafforzare i comportamenti positivi dell'assistito e coinvolgere attivamente il contesto familiare.

## **CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA**

La continuità assistenziale è garantita da un team stabile di operatori della Fondazione Moroni ONLUS formati e dedicati all'erogazione delle prestazioni SAD.

La Fondazione Moroni integra questo servizio di per sé mono-professionale, all'interno di una rete più complessa di servizi che offrano risposte modulate in base alle effettive necessità dell'utente.

## **ATTIVAZIONE DEL SAD**

### **Come richiederlo**

Il cittadino che necessita del Servizio di Assistenza Domiciliare e/o la persona di riferimento dello stesso deve farne richiesta presso gli Uffici del Servizio Sociale del Comune che, valutata la situazione stilerà un Patto di Servizio.

Il Patto di Servizio redatto in triplice copia è firmato congiuntamente dall'Assistente Sociale del Comune di residenza e dall'utente e ne indica:

- 1) i dati anagrafici dell'utente e le generalità del familiare di riferimento;
- 2) gli interventi indispensabili per l'utente;
- 3) il costo a carico del cittadino in relazione all'ISEE;
- 4) la quota a carico del Comune;
- 5) la durata temporale degli interventi, con una clausola espressa che riconosce a favore dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza di tale durata.

Una volta pervenuto il Patto di Servizio alla Fondazione Moroni ONLUS, in accordo con il cittadino interessato, il Coordinatore SAD della Fondazione programma un primo accesso domiciliare a cura dell'operatore per la valutazione dei bisogni e per l'elaborazione del PAI, procedendo di fatto all'attivazione del Servizio. Nel PAI, oltre ai dati dell'utente, vengono riportati:

- gli operatori coinvolti;
- i bisogni rilevati e gli obiettivi dell'erogazione prestazioni SAD;
- la frequenza ed il numero degli accessi;
- la tipologia degli interventi in ottemperanza al principio dell'appropriatezza rispetto agli effettivi bisogni dell'utente;
- la verifica periodica del raggiungimento obiettivi;
- la condivisione con l'utente e/o con la persona di riferimento.

Esso viene verificato bimestralmente o al modificarsi della situazione dall'équipe coinvolta ed eventualmente rimodulato.

# RSA APERTA

## DEFINIZIONE

La RSA Aperta è una Misura deliberata da Regione Lombardia che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in struttura residenziale.

In relazione alla tipologia di bisogno di ciascun utente, la Misura permette di accedere ad un set di prestazioni in modalità flessibile.

Il servizio si occupa anche di sostenere il caregiver (colui che si prende cura) attraverso specifiche attività formative e di supporto.

## A CHI SI RIVOLGE

Le prestazioni erogate si rivolgono a persone residenti in Lombardia iscritte al servizio sanitario Regionale che si trovano nelle seguenti condizioni:

- Demenza certificata da un medico specialista geriatra, neurologo o psichiatra di strutture accreditate o da un C.D.C.D. (Centro per Deficit Cognitivi e Demenze);
- Anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

## PRESTAZIONI PREVISTE

- interventi per il mantenimento delle abilità residue;
- consulenza al caregiver per l'adeguamento degli ambienti abitativi e addestramento all'uso degli ausili;

## TERRITORIALITÀ E ACCESSIBILITÀ

La sede operativa è a Castellanza, in via Cardinal Ferrari, 4.

La sede è aperta secondo i seguenti orari: lunedì - venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

## COME ACCEDERE

Per accedere alla RSA APERTA va presentata domanda direttamente presso la RSA.

A seguito di presentazione della domanda l'equipe della RSA effettua la valutazione Multidisciplinare dei bisogni della persona e del caregiver. In caso di esito positivo redige un Progetto Individuale che può contemplare servizi di diversa natura (specialistici, educativi, infermieristici, riabilitativi assistenziali ecc.).

- consulenza al caregiver per le problematiche relative all'alimentazione e all'igiene personale e alla gestione di eventuali disturbi del comportamento;
- Interventi occasionali e limitati nel tempo in sostituzione al caregiver;

## FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

- Responsabile sanitario
- Care manager
- Medici geriatri, di medicina interna, fisiatristi.

- Infermieri
  - Fisioterapisti
  - Educatori
  - OSS (Operatori Socio Sanitari)
  - Psicologo
- 

# PRESTAZIONI PRIVATE

La Fondazione Moroni eroga su richiesta diretta prestazioni private nei seguenti ambiti: specialistico geriatrico, infermieristico, fisioterapico e assistenziale.

Le tariffe aggiornate sono esposte in "bacheca" all'ingresso principale della struttura.

# SEZIONE C

## ALLEGATI

<b>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA</b> TUTTE LE UNITÀ DI OFFERTA	ALLEGATO <b>1</b>
<b>MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI</b> TUTTE LE UNITÀ DI OFFERTA	ALLEGATO <b>2</b>
<b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE</b> SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI	ALLEGATO <b>3</b>
<b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE</b> SERVIZI DOMICILIARI	ALLEGATO <b>4</b>
<b>RETTE DI DEGENZA</b> RSA	ALLEGATO <b>5</b>
<b>RETTE E TRASPORTI</b> CENTRO DIURNO INTEGRATO	ALLEGATO <b>6</b>

ALLEGATO 1

# **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

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 garantiscono 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 dell'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.

## **PRINCIPI DELL'ORDINAMENTO GIURIDICO ITALIANO**

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 richiedere 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, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

#### IL PRINCIPIO DELLA 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).

#### **PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione

#### LA PERSONA HA IL DIRITTO

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

#### LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

- 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 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 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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 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 fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



ALLEGATO 3

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE 2024

### Servizi residenziali e semiresidenziali

#### UNITÀ DI OFFERTA

- RSA  
 RSA APERTA  
 CENTRO DIURNO INTEGRATO

#### DESTINATARIO

- OSPITI  
 FAMIGLIARI

Questa scheda si compone di 6 domande di rilevazione: Le chiediamo di esprimere il suo giudizio ai seguenti aspetti del servizio che le viene offerto. Per ogni argomento indichi se la sua soddisfazione è alta, media o bassa ponendo una crocetta nel quadratino corrispondente al valore da Lei prescelto. Se lo ritiene opportuno può esprimere alcune osservazioni negli spazi vuoti. **Il questionario è anonimo.** Grazie per la collaborazione

		SODDISFAZIONE		
		① ALTA	② MEDIA	③ BASSA
<b>1</b>	<b>Relazioni</b> L'ospite nella nostra struttura ha la possibilità di essere inserito in un contesto comunitario di scambi relazionali positivi?	①	②	③
<b>2</b>	<b>Comfort</b> L'ospite nella nostra struttura ha la possibilità di vivere in un luogo accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera rispettosa delle esigenze dei residenti?	①	②	③
<b>3</b>	<b>Salute</b> L'ospite nella nostra struttura beneficia di azioni di cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano?	①	②	③
<b>4</b>	<b>Gusto</b> L'ospite nella nostra struttura fruisce di un servizio di ristorazione con un'alimentazione completa, varia e gustosa, con una possibilità di scelta adeguata alle condizioni di salute?	①	②	③
<b>5</b>	<b>Operosità</b> L'ospite nella nostra struttura ha la possibilità di vedere favorite le proprie attitudini, nel rispetto delle abilità, possedute?	①	②	③
<b>6</b>	<b>Interiorità</b> L'ospite nella nostra struttura ha la possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso)?	①	②	③

LE CHIEDIAMO DI PROPORCI QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO



ALLEGATO 5

## RETTE DI DEGENZA RSA ANNO 2024

### **POSTO ACCREDITATO E CONTRATTUALIZZATO**

RETTA GIORNALIERA

€ 77.00

### **POSTO ACCREDITATO E NON CONTRATTUALIZZATO**

RETTA GIORNALIERA

€ 90.00

### **POSTO NUCLEO ALZHEIMER**

RETTA GIORNALIERA

€ 80.00

€ 500.00 una tantum all'ingresso

L'importo delle rette RSA è stato deliberato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione in data 11/01/2023.

ALLEGATO 6

## RETTE E TRASPORTI CENTRO DIURNO INTEGRATO ANNO 2024

### **RETTA GIORNALIERA CDI e CCC**

(Comprensiva di pasto per giornata intera)

€ 30.00

### **TRASPORTI su Comune di Castellanza**

Tariffa giornaliera

€ 8.00

### **TRASPORTI fuori Comune**

Tariffa giornaliera

€ 15.00