

CARTA DEI SERVIZI

degli ALLOGGI PROTETTI
e dei MINI ALLOGGI per ANZIANI

IL MELO

Luglio 2020

nonché di recuperare abilità funzionali nei limiti in cui la sua patologia glielo consenta: è garantita inoltre la predisposizione di diete personalizzate su prescrizione del Medico Curante. Gli Ospiti ed i loro Familiari devono essere puntualmente informati circa le proprie condizioni cliniche.

TRASPARENZA: L'Ospite ed i suoi Familiari vengono messi a conoscenza delle Figure di Riferimento che compongono l'Equipe Gestionale, in cui è comunque rappresentata la Direzione, e possono rivolgersi loro in qualsiasi momento lo ritengano opportuno per ottenere chiarimenti circa l'applicazione dei protocolli operativi ed informazioni sulle regole comunitarie: possono inoltre formulare proposte e suggerimenti inerenti la qualità di vita in struttura da sottoporre alla Direzione.

LIBERTA': E' data garanzia all'Ospite di potersi esprimere liberamente con ogni forma di comunicazione e di pensiero senza discriminazioni ideologiche, di sesso, etnia e religione, né limitazioni mutuate da eventuali disabilità psichiche o fisiche in una logica di confronto e di esercizio del senso critico: in particolare è garantita la libertà di culto nel rispetto delle credenze religiose di ogni singolo individuo.

INFORMAZIONE: Nei saloni e negli spazi comunitari vengono raccolti ogni giorno quotidiani e riviste che consentono ai Residenti di restare regolarmente aggiornati sui principali avvenimenti di cronaca e di attualità: gli Animatori rafforzano questo tipo di informazione tramite letture collettive che evidenzino gli eventi più rilevanti.

CULTURA: Gli Ospiti possono frequentare liberamente tutti i corsi messi quotidianamente a disposizione in struttura dall' "Università del Melo", con la garanzia di un aggiornamento culturale complessivo ed avendo la possibilità di approfondire reminiscenze scolastiche e di apprendere nuove conoscenze, secondo una metodologia geragogica consolidata nel tempo.

PRIVACY: Il Residente ha diritto alla tutela della privacy attraverso la garanzia della protezione dei propri dati personali tramite l'esercizio del segreto professionale da parte di tutti gli Operatori e la conservazione dei dati personali nell'ottemperanza della Legge 675/96.

SICUREZZA: La Residenza mette a disposizione degli Ospiti l'utilizzo di una cassaforte, le cui chiavi sono in possesso delle Responsabili di Reparto, dove poter riporre piccole somme di denaro e oggetti preziosi.

CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Melo ONLUS ha adottato in data 26-11-2010 il Codice Etico che sancisce i principi a cui la Cooperativa e tutti gli Operatori si devono attenere nello svolgimento dei propri compiti. Il Codice Etico è consultabile sul sito: www.melo.it (sezione "Il Melo", voce "Codice Etico") e disponibile presso l'U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico).

Il Melo ONLUS ha adottato un sistema di controllo per la prevenzione dei reati in azienda attraverso la redazione di un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/01.

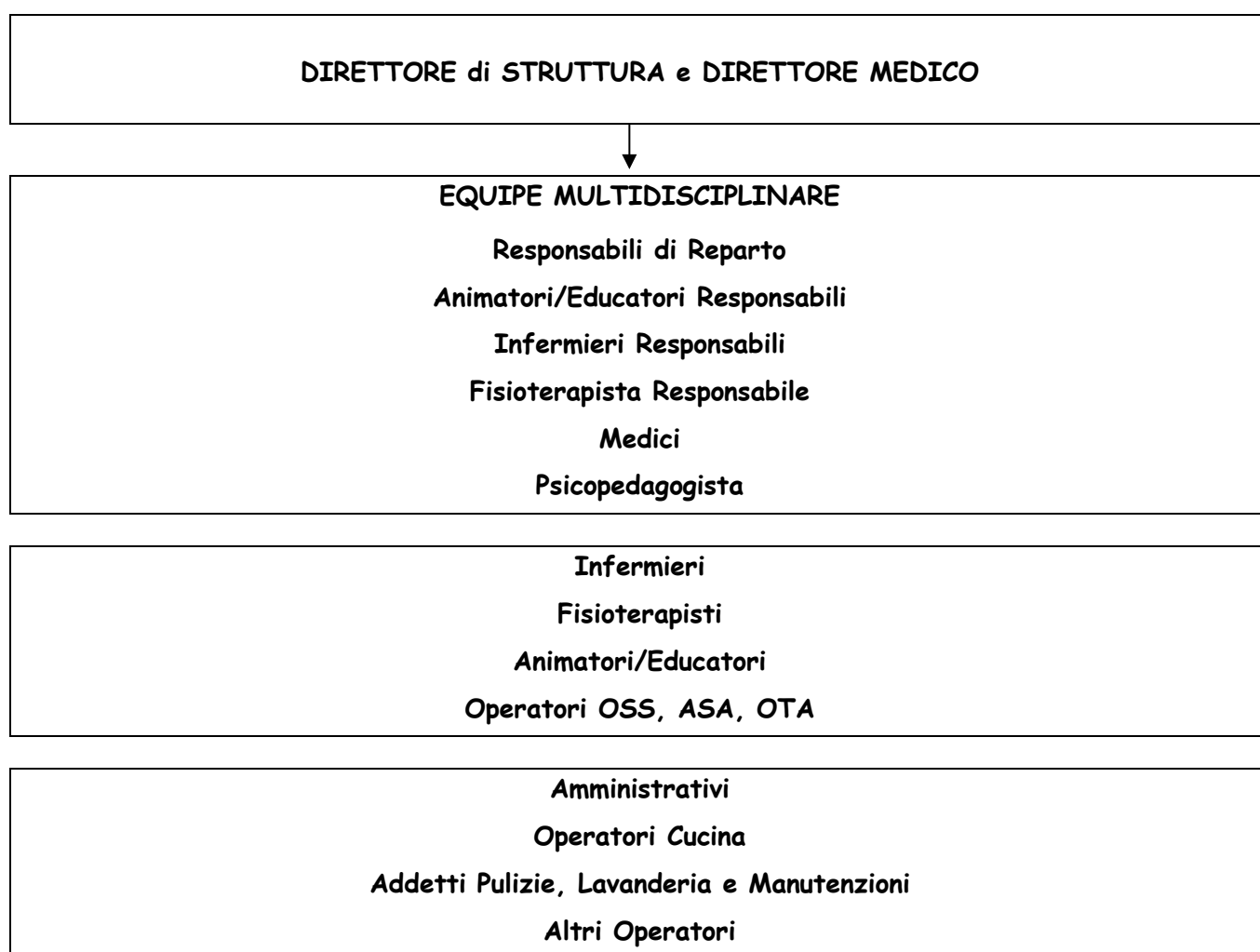
"CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA"

(stralcio dal D.G.R. 14.12.2001 - n. 7/7435)

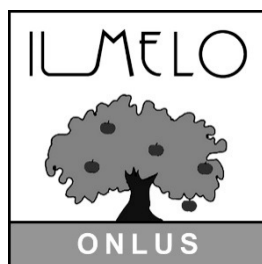
LA PERSONA ha il diritto	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI hanno il dovere
di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad esse adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

SCHEMA ORGANIZZATIVO E DISTRIBUTIVO DELLE FIGURE DI RIFERIMENTO E DEGLI OPERATORI DEGLI ALLOGGI PROTETTI



L'UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO ha funzione di ricezione delle Domande di Ammissione e di coordinamento amministrativo: funge inoltre da tramite tra Familiari e Direzione.



REGOLAMENTO DI GESTIONE

Documento facente parte integrante della
“CARTA DEI SERVIZI degli ALLOGGI PROTETTI PER
ANZIANI ”

Luglio 2020

1. COLLOCAZIONE E DESTINATARI

Gli Alloggi Protetti per Anziani e i Mini Alloggi per Anziani Autosufficienti sono **collocati** al piano terra all'interno del Centro Polifunzionale "Il Melo" le cui caratteristiche sono ampiamente descritte nel paragrafo "*Polifunzionalità e Servizi*" della Carta dei Servizi.

Gli Alloggi Protetti per Anziani dispongono di un'offerta residenziale in unità abitative indipendenti, che possono ospitare fino a 6 persone anziane così suddivise

- 2 in Alloggi singoli (con zona cucina, zona giorno e bagno accessibile)
- 2 in Alloggi con due letti (con zona cucina, zona giorno e bagno accessibile)

Nei Mini Alloggi sono ospitate 18 persone.

Sono **DESTINATARI** degli Alloggi Protetti e dei Mini Alloggi per Anziani persone di norma di età superiore a 65 anni, singoli o in coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto. Saranno accolti prioritariamente persone che presentino una delle seguenti problematiche:

- . reti familiari rarefatte e residuali
- . un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto..)
- . diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale
- . patologie gestibili al domicilio
- . condizioni di solitudine,

E' esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti necessitanti di assistenza socio sanitaria continua.

2. GESTIONE LISTA DI ATTESA, AMMISSIONI E PRESA IN CARICO

- L'Anziano o, laddove nominato, l'Amministratore di Sostegno, possono rivolgere **domanda di ammissione** direttamente al Melo o a mezzo dei Servizi Sociali del territorio (che provvederanno a verificare l'eventuale diritto ad un'integrazione economica della retta di degenza) tramite la compilazione dell'apposita modulistica disponibile presso l'U.R.P.: è attivata una **lista d'attesa** per i tempi di ammissione dell'Utente, che viene selezionato per l'ammissione dopo aver verificata la compatibilità del richiedente con le caratteristiche dei Destinatari (citati al precedente punto 1.)
- Quando si rende disponibile un posto letto negli Alloggi Protetti o nei Mini Alloggi per Anziani, il Direttore di Struttura, insieme al Responsabile URP ed ai componenti dell'Equipe Multidisciplinare, selezionano il candidato dalla lista di attesa tenendo in considerazione i seguenti criteri:
 - Anzianità della domanda
 - Eventuali solleciti da parte di Assistenti Sociali di Riferimento
 - Eventuali emergenze sociali e/o assistenziali
 - Compatibilità dell'offerta con la domanda

Il contatto con l'Ospite e i loro Familiari avviene tramite telefonata del Responsabile URP, che informa della disponibilità del posto letto e concorda tempi e modalità di inserimento.

Gli Alloggi Protetti e i Mini Alloggi per anziani sono aperti ed operanti per tutto l'anno e non si prevede alcun periodo di chiusura dei servizi.

- Gli Uffici per richiesta di informazioni sono aperti al pubblico **dal Lunedì al Venerdì** con orario continuato **dalle 8.15 alle 19.00**.
- E' possibile programmare una **visita preliminare** di conoscenza della Struttura e **visionare l'ambiente e l'unità abitativa** prima di presentare la domanda di ammissione, preferibilmente tramite appuntamento: il Responsabile URP o una delle Figure di Riferimento si renderanno disponibili in tempo reale.
- Al momento della richiesta di informazioni vengono fornite la Carta dei Servizi e l'informativa sui Diritti degli Assistiti
- Al momento della domanda di ricovero vengono consegnati da compilare i seguenti moduli:
 - *domanda di ricovero sottoscritta dal diretto interessato o dall'Amministratore di Sostegno/Tutore*
 - *certificato anamnestico per l'accertamento delle condizioni psico-fisiche del Paziente*
 - *dichiarazione per la tutela della privacy*
 - *moduli per il consenso informato*
 - *scheda di rilevazione del grado di soddisfazione*
 - *scheda di rilevazione di apprezzamenti e reclami*
- I documenti richiesti in fotocopia per la presentazione della domanda di ammissione sono i seguenti:
 - Tessera Sanitaria
 - Tesserini per Esenzione Ticket (reddito, patologia, invalidità, ecc.)
 - Istanza di riconoscimento di Invalidità civile laddove presente
 - Codice Fiscale
 - Carta di Identità
 - Foto Tessera
- Gli Ospiti vengono accolti in Struttura **dal lunedì al giovedì** possibilmente in mattinata, o in altro orario da concordare secondo le esigenze e la provenienza della persona anziana. Il giorno dell'effettiva ammissione in Struttura la "prima accoglienza" dell'Ospite viene effettuata dal **Responsabile U.R.P.** Successivamente l'Ospite e la sua famiglia vengono accompagnati dalla **Responsabile di Reparto** nella zona residenziale ove vengono illustrati chiaramente gli spazi privati e quelli collettivi (sale da pranzo, sale polivalenti, ecc.).
- In caso in cui il Residente decida di non utilizzare il proprio alloggio per la consumazione dei pasti, potrà utilizzare le sale da pranzo del CDI, concordando con la Responsabile di Reparto l'assegnazione del posto a tavola.

Il Residente o l'Amministratore di Sostegno sono tenuti al rilascio di liberatoria per il trattamento dei dati sensibili ai sensi del regolamento UE 679/2016 forniti nella domanda di ricovero, per i quali è garantita la riservatezza nel trattamento e nella conservazione.

3. DIMISSIONI

- L'inserimento definitivo del Residente in Struttura è subordinato al previsto esperimento di **un mese di prova**, al termine del quale si potrà procedere alle dimissioni dell'Utente qualora le condizioni dello stesso si rivelassero pregiudizievoli al buon andamento della vita comunitaria, o comunque difformi da quanto esposto nella domanda di ammissione. La valutazione del periodo di prova è riservata alla Direzione, che dovrà tempestivamente comunicare l'eventuale decisione di non ammissione all'Ospite stesso o all'Amministratore di Sostegno.
- **La Direzione ha comunque il diritto di dimettere un Paziente** in qualsiasi momento, **con un preavviso**

di giorni 7, qualora i suoi comportamenti o quelli di un suo familiare giungano ad arrecare **grave pregiudizio per la convivenza** ed il sereno andamento della vita comunitaria o anche in caso di insolvenza accertata e reiterata.

- È causa di dimissione dell'Ospite la mancata ottemperanza anche a quanto indicato al successivo punto 12 "Norme di sicurezza" del presente Regolamento.
- Qualora il Residente manifesti la volontà di interrompere la residenza, è tenuto a comunicarlo all'U.R.P. con un **preavviso di giorni 15**: non sono comunque consentite dimissioni nelle giornate di sabato, domenica, festivi e prefestivi.
- In caso di decesso dell'Ospite il personale in servizio provvede ad avvisare tempestivamente l'Amministratore di Sostegno o i Familiari, secondo quanto concordato sul contratto. Il personale del Melo provvederà immediatamente dopo la morte alla composizione della salma (secondo il protocollo in uso) ed al trasporto della stessa fino alla camera mortuaria.
I familiari provvederanno in proprio a contattare un'Impresa di pompe funebri di propria fiducia, che provvederà alla vestizione ed ottempererà a tutte le disposizioni previste dalla Legge.
- Nel caso di trasferimento ad altra Struttura sociale o socio sanitaria, al fine di garantire la continuità assistenziale, all'atto delle dimissioni sarà fornita una Relazione sociale/assistenziale.
Tale relazione, rilasciata a titolo gratuito, conterrà le indicazioni di settore ritenute indispensabili per garantire un corretto reinserimento domiciliare o in altra UdO, nonché per assicurare un adeguato mantenimento delle condizioni di salute rilevate all'atto delle dimissioni.

4. ORARI DI VISITA

- **Gli Ospiti possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata** (dalle 8.00 alle 20.00) festivi compresi, nel rispetto delle attività e del riposo degli Ospiti. In caso di particolare necessità è comunque possibile accedere alla Struttura anche al di fuori di tali orari, previo accordo con la Direzione.
- Durante la somministrazione del pranzo e della cena è assolutamente vietato avvicinarsi al carrello del cibo per ovvi motivi d'igiene: nell'orario dei pasti si consiglia di non superare il numero di 1 Familiare/Assistente per Ospite, al fine di non appesantire numericamente la sala da pranzo. È comunque gradita l'eventuale presenza di nuclei familiari che volessero condividere con i propri Anziani il momento della ristorazione, previa prenotazione presso le Responsabili di Reparto.
- Non è in alcun modo consentito occuparsi dell'alimentazione di altri Anziani ricoverati, neppure consegnando eventuali alimenti confezionati da consumare senza l'autorizzazione dei Responsabili di Reparto: per motivi di tutela della privacy il Personale non è infatti tenuto a segnalare a terzi eventuali problemi di salute (Intolleranze o malattie metaboliche) che necessitano di un regime dietologico speciale.
- Non è consentita la presenza di familiari e/o assistenti né durante l'igiene all'ospite e nemmeno in occasione di eventuali prestazioni sanitarie.

5. RIFERIMENTI

Gli Alloggi Protetti e i Mini Alloggi per anziani vengono coordinati dall'Equipe di Operatori evidenziata di seguito: le Figure di Riferimento ivi contenute sono le uniche autorizzate a fornire informazioni ai Familiari per quanto di rispettiva competenza.

- Il Direttore dei Servizi Residenziali è presente in struttura nell'arco della giornata lavorativa ed è a disposizione di Ospiti e Familiari previo appuntamento tramite U.R.P.
- Il Direttore Sanitario è presente in Struttura da Lunedì a Venerdì secondo gli orari esposti in Infermeria Centrale.

- Il Medico di Reparto riceve i Familiari secondo gli orari esposti nelle bacheche di reparto o su appuntamento tramite l'Infermeria Centrale.
- I Responsabili o Vice Responsabili di Reparto sono presenti in Struttura nell'arco della giornata lavorativa, a disposizione costante di Ospiti e Familiari.
- Il servizio Psicopedagogico è disponibile per counselling gratuito ai Familiari dei Residenti previo appuntamento tramite U. R. P.
- Il Responsabile U.R.P. è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30/13.30 e dalle ore 14.00/17.30.
- Tutte gli Operatori presenti nella Struttura (personale, volontari, altri operatori) sono identificabili tramite un cartellino di riconoscimento contenente la fotografia, il nome e il ruolo di ciascuno.

FIGURE DI RIFERIMENTO

Direttore Sociale: **Daniela Foglia**

Direttore Medico: **Michele Bisaccia**

Responsabile Ufficio Relazioni col Pubblico: **Filippo Guida**

Referente Amministrativo U. R. P.: **Gabriele Illarietti**

- Responsabili di Reparto: **Tiziana Bertolasi, Rosalba Di Trapani, Francesca Gambardella, Sabrina Moioli**
- Educatore Responsabile: **Valentina Checchi**
- Animatore Responsabile: **Francesca Checchi**
- Infermiere Caposala: **Massimo Peruzzotti**
- Infermiere Collaboratore del Caposala: **Rocco Salvato**
- Safety Manager: **Alessandro Cattaneo**
- Fisioterapiste Responsabili: **Daniela Fusi e Morena Casanova**
- Consulente psicopedagogico: **Erika Landi**
- Medico referente: **dott.ssa Flavia Rusconi**

6. CORRISPETTIVI

I corrispettivi vengono concordati con il Residente/Familiare in sede di ammissione e vengono riportati sul contratto di ingresso stipulato tra le parti.

RETTE GIORNALIERE

dal 1 Gennaio 2020

Alloggi Protetti

Rette differenziate in base all'offerta residenziale disponibile

Camera doppia con necessità assistenziali	€76,32 (IVA 5% compresa)
Camera doppia	€74,10 (IVA 5% compresa)
Camera singola	€85,00 (IVA 5% compresa)

Minialloggi

Rette differenziate in base all'offerta residenziale disponibile

Camera doppia con necessità di supervisione	€76,32 (IVA 5% compresa)
Camera doppia	€67,00 (IVA 5% compresa)
Camera singola	€85,00 (IVA 5% compresa)

- **CAUZIONE FRUTTIFERA PER RICOVERI DEFINITIVI** a partire dal 01/10/2010
€1.500,00

PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA

Tutte le prestazioni alberghiere, di ristorazione, di protezione e assistenziali già descritte nella "Carta dei Servizi" sono inclusi nella retta AD ESCLUSIONE di:

- servizio di parrucchiere (attivato da professionisti che rilasciano regolare fattura/ricevuta)
- servizio di pedicure estetica
- servizio di lavanderia
- prestazione medico-specialistiche

- All'atto della conferma della disponibilità di posto viene sottoscritto tra le parti il contratto d'ingresso e l'Ospite o, laddove nominato, l'Amministratore di Sostegno è tenuto al versamento della cauzione richiesta.
 - **La retta di degenza giornaliera** è calcolata sulla base degli oneri assistenziali e di gestione economica finanziaria della Cooperativa, ed è a totale carico dei Familiari o dell'Ospite stesso.
 - La retta è oggetto di delibera del Consiglio di Amministrazione de Il Melo ONLUS, e resta in vigore fino al 31 dicembre dell'anno in corso: **eventuali aggiornamenti** per l'anno successivo **verranno comunicati ai Residenti o ai Familiari entro il 5 dicembre dell'anno corrente.**
- Le rette mensili vanno versate **anticipatamente entro e non oltre il giorno 5**, contro emissione di regolare fattura. Non sono ammessi pagamenti in contanti per importi superiori ai limiti di legge. È possibile effettuare il pagamento con le seguenti modalità: bonifico bancario, RID, assegno bancario, circolare o postale, bancomat, contanti solo nei limiti consentiti dalla legge.
- **In caso di decesso**, agli eredi che presenteranno dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà verrà reso l'importo relativo ai giorni non usufruiti in Struttura **addebitando** l'equivalente del costo del materasso, degli effetti lettereschi (che vengono completamente sostituiti) per **un totale di 250,00 €IVA compresa.** Detto importo viene trattenuto anche in caso di decesso in ospedale.
- La cauzione (se versata dopo il 1° ottobre 2010) sarà resa comprensiva degli interessi maturati (calcolati al tasso legale).
- **In caso di mancato preavviso per dimissioni volontarie**, oltre alla quota di 250,00 euro vengono addebitati anche 15 giorni di retta di degenza.
- **In caso di ricovero ospedaliero, o altre tipologie di assenza**, l'utente è tenuto a versare l'importo dell'intera retta.
- È consuetudine che **in occasione delle principali festività** (es.: Natale, Pasqua, Ferragosto...) alcuni familiari scelgano di **portare a domicilio** i propri cari per pranzo e/o cena: per evidenti esigenze sia gestionali che di approvvigionamento, è **richiesto di informare la segreteria e/o le Responsabili di reparto** con un anticipo minimo di 15 giorni.

7. PRESTAZIONI E SERVIZI

7.1 Prestazioni alberghiere, assistenziali e di protezione

Per quanto riguarda la ristorazione: la Struttura offre al Residente: colazione completa (tè, caffè, latte, biscotti, fette biscottate), pranzo e cena completi di acqua, vino e caffè, merenda pomeridiana e camomilla per il riposo serale. Il menu, articolato sulle quattro settimane, varia quattro volte l'anno con caratterizzazione stagionale. Sia a pranzo che a cena sono previsti a scelta due primi piatti, un secondo piatto, due contorni di verdura (cotta e cruda), frutta fresca e cotta. Sono inoltre sempre disponibili pastina in brodo in alternativa ai primi piatti e affettati o formaggi in alternativa al secondo piatto. Ogni domenica e nei giorni festivi viene servito un dessert.

Sono inoltre previste diete personalizzate in caso di patologie specifiche.

7.2 Servizio di lavanderia

Non è garantito il servizio di lavanderia per gli effetti intimi e gli indumenti. E' a disposizione dei Residenti il locale lavanderia e stireria al piano seminterrato della RSA, che potrà essere utilizzato durante gli orari di presenza degli addetti alla lavanderia

7.3 Protezione e sicurezza

E' a disposizione degli Ospiti un operatore ASA reperibile 24/24 in caso di necessità chiamando l'interno 437 in orari diurni. Dalle ore 20.00 alle ore 07.00 chiamare l'interno 454.

7.4 Prestazioni sanitarie

In caso di emergenze di tipo sanitario il Residente potrà usufruire, a titolo gratuito, delle prestazioni sanitarie che offre l'adiacente RSA attraverso il Personale Sanitario che è presente nell'arco della giornata secondo il seguente schema:

Medici Responsabili da lunedì a venerdì, secondo gli orari esposti in infermeria centrale e reperibili sabato, domenica, notturni e festivi

Infermieri: presenti 24 ore su 24

Le prestazioni sanitarie descritte al punto 2 di pagina 8 della "Carta dei Servizi della R.S.A." sono così regolamentate:

- **Restano a carico dei Residenti le spese per farmaci, ticket, presidi per incontinenti e presidi sanitari non coperti dal S.S.N.** (es. ticket sui farmaci, farmaci non inclusi nel prontuario convenzionato ecc). Per esigenze sanitario-assistenziali e per la garanzia di pronto intervento riferirsi al Medico di Assistenza Primaria.
- L'Ente garantisce senza spese a carico del Residente, a regime di urgenza, **determinazioni ematochimiche con esito immediato:** sempre con oneri a carico della Struttura è altresì offerta la possibilità di **eseguire, in regime di urgenza nelle ore diurne, tracciati elettrocardiografici al letto del Residente**, con l'attivazione di consulenza cardiologia via Fax. La struttura dispone inoltre di un **Poliambulatorio Specialistico** a cui l'Ospite potrà accedere in tempi brevi, su indicazione del proprio Medico di Medicina Primaria, dietro pagamento del compenso previsto dal singolo Specialista con una riduzione della abituale tariffa come da tabella disponibile in reception.
- **L'accompagnamento di Residenti all'esterno della struttura** per ricoveri ospedalieri, visite specialistiche o accertamenti diagnostici **permane a carico dei Familiari.** A regime di urgenza verrà chiamata l'ambulanza, i cui costi rimangono a carico del Residente.

Si precisa che Certificati Medici attestanti la "capacità di intendere e di volere" dell'Ospite non sono di pertinenza dei Medici operanti in struttura.

7.5 Servizio di animazione

Tutte le attività descritte al punto 6 di pagina 7 della “Carta dei Servizi” sono comprese nella retta di degenza.

Il Familiare compila all’atto dell’ingresso un apposito modulo nel quale rilascia il **consenso permanente per la partecipazione a uscite sul territorio** facenti parte del normale programma di animazione.

Per gite straordinarie o per le vacanze estive viene fissato un contributo di partecipazione o il semplice pagamento della consumazione: il costo è differenziato per evento e viene comunicato ai Familiari con congruo anticipo per il rilascio dell’autorizzazione scritta o verbale.

8. “GIORNATA TIPO” DEL RESIDENTE

La scansione dei ritmi della giornata è programmata in modo da **rispettare le esigenze individuali dei Residenti, integrandole con le necessità organizzative dell’intera Comunità.**

Oltre alle proposte destinate alla totalità dei Residenti, nell’arco della giornata vengono attivati programmi personalizzati, secondo quanto segnalato nei Piani Assistenziali Individualizzati di ogni singolo Ospite: le attività animative si svolgono regolarmente dal lunedì al venerdì, come indicato negli almanacchi quotidiani, nei calendari mensili e nelle griglie settimanali esposte nei luoghi dedicati all’informazione. Nell’arco dell’anno vengono anche organizzate feste domenicali per il coinvolgimento di Familiari e degli Ospiti.

- **Colazione:** dalle ore 8.30
- **Attività animativo-relazionali:** dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.
- **Ristorazione:**
 - ore 12.30 Cena ore 18.45

Tra il pranzo e la cena viene distribuita la merenda prevista nel Menù.

9. RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DI OSPITI, FAMILIARI E OPERATORI

Durante l’ultimo bimestre di ogni anno viene distribuito ad Ospiti e Familiari un **questionario per la raccolta del grado di soddisfazione** rispetto ai servizi erogati, nel quale sono previsti **appositi spazi per esprimere eventuali apprezzamenti o lamentele.** La Direzione si impegna a **pubblicizzare i dati raccolti dal sondaggio entro il mese di febbraio dell’anno successivo** tramite gli strumenti informativi interni alla Struttura.

Con la stessa tempistica viene raccolto il livello di soddisfazione degli Operatori: l’esito dei questionari è inoltre disponibile presso la Segreteria negli orari d’ufficio suddetti (vedi capitolo AMMISSIONI).

10. RECLAMI E APPREZZAMENTI

All’ingresso, unitamente al presente Regolamento viene distribuito il modulo “RECLAMI” per poter esprimere in qualsiasi momento eventuali lamentele sul servizio erogato: copia di questa modulistica è liberamente disponibile anche sul bancone della Reception. L’eventuale “Reclamo” potrà essere consegnato direttamente alla Reception o imbucato anche in forma anonima nell’apposita cassetta situata nella zona retrostante la Reception centrale. Ogni mattina il Responsabile Urp, o un suo delegato, all’atto dell’entrata

in servizio controlla l'eventuale giacenza di reclami e/o apprezzamenti nell'apposita cassetta: in caso di reclamo, informa in tempo reale la Direzione, che si premura di muoversi come segue:

- **In caso di reclamo identificabile**, delega il Responsabile Urp a contattare il più presto possibile l'autore della lamentela, chiedendogli di fissare un appuntamento il più presto possibile (da 1 a 7 giorni massimo in base all'urgenza/gravità della problematica enucleata): il Direttore può scegliere di coinvolgere nell'incontro anche 1 o più Responsabili di settore coinvolti nella criticità evidenziata, al fine di poter chiarire in tempo reale gli accadimenti e di poter eventualmente adottare i necessari correttivi organizzativi o gestionali.
- **In caso di reclamo anonimo** la Direzione convoca il o i Responsabili di settore coinvolti direttamente o indirettamente nella lamentela al fine di chiarire le potenziali cause di criticità o dolo: se necessario convoca anche l'intera Equipe Gestionale di Dipartimento per concordare strategie organizzative e /o gestionali di miglioramento.

In ogni caso, qualora si ravvisi una negligenza effettiva e documentata da parte di un Operatore della squadra nei confronti di un Ospite, il Direttore informa il Responsabile delle Risorse Umane che avvierà l'iter previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per "contestazione di evento grave" al lavoratore, per procedere all'adozione dei provvedimenti disciplinari conseguenti.

I Familiari possono **inoltre** rivolgersi al responsabile dell'U.R.P. per richieste di appuntamenti con la Direzione per ogni eventuale necessità, ed in particolare per **esprimere lamentele o apprezzamenti sul servizio erogato**. La Direzione si impegna a concedere un appuntamento nel più breve tempo possibile e comunque non oltre una settimana dalla data della richiesta.

11. INFORMATIVA SUI DIRITTI DEGLI ASSISTITI

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è un ufficio autonomo ed indipendente istituito dalle Agenzie di Tutela della Salute (ATS, ex ASL) e definito dalla Regione Lombardia, con DGR n.10884 del 23 dicembre 2009, come lo strumento di tutela delle persone che intendono usufruire delle prestazioni erogate dai servizi delle ATS e delle strutture sanitarie private e socio-sanitarie accreditate.

L'UPT interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti previsti dalla legislazione nazionale e regionale verificando, inoltre, che siano rispettate le condizioni stabilite nelle Carte di Servizi.

A tale scopo l'UPT:

- Verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione delle Carte dei Servizi;
- Controlla i servizi e compie controlli sulle prestazioni erogate, per gli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni;
- Interviene affinché si realizzi un accesso informato ai servizi;
- È in stretto collegamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di ATS e l'Ufficio di Protezione Giuridica (UPG).

Tutti i cittadini possono inoltrare reclami per segnalare disservizi, criticità o limitazioni nella fruizione delle prestazioni.

L'Ufficio di Pubblica Tutela ha sede in via Ottorino Rossi, 9 - Varese

Per richiedere l'intervento e/o un incontro con il Responsabile: tel.: 0332.277544, e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it. Chiamare dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 10.00, oppure lasciare un messaggio in segreteria.

Responsabile: Luca Croci

www.ats-insubria.it

12. NORME DI SICUREZZA

Indichiamo di seguito le norme di sicurezza dei signori Ospiti, così come esposte nei luoghi deputati:

- All'interno della Struttura **è vietato fumare**;
- **Non depositare materiale** davanti alle uscite di sicurezza;
- **Non installare o utilizzare** in Struttura **apparecchiature elettriche o attrezzature** che potrebbero causare corto circuiti, **se non esplicitamente autorizzate** per iscritto dalla Direzione.
- In caso di utilizzo di **bombole ad ossigeno terapia**, **non posizionarle** vicino a fonti di **calore** (es. termosifoni)

EMERGENZA

In caso di emergenza/situazione di pericolo, le persone autorizzate ad intervenire sono i componenti la *Squadra d'Emergenza*. Le Persone presenti in Struttura dovranno attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dagli "Addetti Squadra Emergenza" per mettere in sicurezza la propria Persona, evitando di prendere iniziative personali per fronteggiare il pericolo. In caso di rilevazione diretta dell'emergenza avvisare telefonando da qualsiasi apparecchio interno: al n. **454**. infermieri, o al n. **9**, reception.

INCENDIO

In caso di **incendio** segnalare eventuali focolai:

- Rompere il vetrino dell'impianto di segnalazione incendio se ci si trova nelle vicinanze
oppure
- Comunicare la situazione di pericolo alla Squadra d'Emergenza telefonando: al n. **454**. infermieri, o al n. **9**, reception, da qualsiasi telefono interno disposto ai piani

EVACUAZIONE

Si possono verificare 2 tipi di evacuazione:

tipo **A**: EVACUAZIONE PARZIALE

tipo **B**: EVACUAZIONE TOTALE

Un messaggio registrato annuncia la tipologia di Emergenza:

in caso di emergenza **PARZIALE** tutti i Visitatori deve attenersi alle indicazioni delle Squadre d'Emergenza, che daranno precise istruzioni per l'accompagnamento delle Persone verso le zone protette del piano interessato all'emergenza e del piano superiore.

In caso di emergenza **TOTALE**, che prevede quindi l'abbandono di tutto l'edificio, attenersi alle indicazioni della Squadra d'Emergenza per la rapida evacuazione delle Persone.

In caso d'incendio NON utilizzare l'ascensore ma usare le scale.

PLANIMETRIE DI EMERGENZA

In ogni piano sono appese le PLANIMETRIE D'EMERGENZA. Si prega di prenderne visione.

PUNTI DI RACCOLTA IN CASO DI EVACUAZIONE TOTALE

La zona di raccolta è oltre la piazza coperta del PARCO GIOCHI.

AMBIENTE

È vietato arrecare disturbo/provocare schiamazzi. Evitare rumori specialmente nelle ore di riposo degli Ospiti o durante particolari attività.

In caso di visita/accompagnamento di Ospiti nei nuclei del Dipartimento Protetto fare attenzione Fare attenzione in caso di pavimento bagnato, specialmente in caso posizionamento di cartello.

Non abbandonare rifiuti ma utilizzare gli appositi cestini, eventualmente consegnare il materiale al Personale di Struttura.

13. PRIVACY: FOTO – RIPRESE VIDEO

- Gli Ospiti che non desiderano essere ripresi fotograficamente e/o in video per pubblicazioni inerenti l'attività del Melo sono tenuti a comunicarlo per iscritto all'Ufficio URP all'atto dell'ingresso o in qualsiasi momento lo si ritenesse opportuno: in caso di mancato diniego la Direzione si ritiene autorizzata alle riprese.
- È fatto esplicito divieto a familiari/Ospiti di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della Struttura senza avere chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione.

14. SORVEGLIANZA E RESPONSABILITÀ CIVILE

- a. L'Ente ha stipulato apposita Polizza Assicurativa per la copertura della Responsabilità Civile verso Ospiti e Familiari per danni a cose o persone causati da comprovata imperizia di operatori o per eventuali problematiche strutturali.
- b. La Direzione garantisce una puntuale vigilanza sulle persone e sull'ambiente, anche tramite l'installazione di telecamere a circuito chiuso e con la sorveglianza degli Operatori dell'“Istituto di Vigilanza” di Gallarate, col quale è stata istituita apposita convenzione: **la Direzione declina comunque ogni responsabilità per eventuali furti di oggetti non consegnati alle Responsabili di Reparto per la custodia nell'apposita cassaforte.** Alla consegna e al ritiro di oggetti o denaro la Responsabile di reparto compila il registro, controfirmato dall'Utente.
- c. Per quanto concerne eventuali danni provocati accidentalmente da Personale dell'Ente alle protesi in uso dei Pazienti il Melo provvederà in proprio alla riparazione del danno causato: non vengono in alcun modo risarcite eventuali perdite delle protesi stesse.

15. RESIDENZA DELL'OSPITE

Ai sensi della vigente normativa è fatto obbligo all'amministrazione di trasferire d'ufficio presso la Struttura Polifunzionale in via Magenta 3 Gallarate la residenza degli Ospiti residenti da più di due anni.

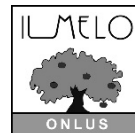
16. TUTELA: AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Gli Ospiti anziani in condizioni di fragilità spesso necessitano di una tutela sia sotto il profilo economico per la tutela del patrimonio. In questo caso il contratto di ingresso sarà sottoscritto sia dall'Ospite che dall'Amministratore di Sostegno nominato dal Giudice.

17. CODICE ETICO

- Il Melo Onlus ha adottato in data 26/11/2010 il codice etico che sancisce i principi a cui la Cooperativa e tutti gli Operatori si devono attenere nello svolgimento del proprio lavoro. Il Codice Etico è consultabile sul sito: www.melo.it e disponibile presso l'ufficio URP.
- Il Melo Onlus ha adottato un sistema di controllo per la prevenzione dei reati in azienda attraverso un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/01.

COME RAGGIUNGERE IL MELO



Il Melo ONLUS – via Magenta 3, Gallarate. Tel.: 0331-776083 (**per festivi e notti: 0331-775129**). Fax: 0331-775112.

- In Treno:
Scendere alla Stazione FS di Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale
- In Automobile:
Autostrada A8 Milano-Laghi, uscita Busto Arsizio, direzione Malpensa, prendere la 2^a uscita per Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale.
- E mail: info@melo.it
- Sito web: www.melo.it

Gli Uffici per richiesta di informazioni sono aperti al pubblico:
dal Lunedì al Venerdì con orario continuato dalle 8.15 alle 19.00