

**CARTA DEI SERVIZI e
REGOLAMENTO DI GESTIONE
del Residence "Melo CAMPUS"**

Via Magenta 9 - GALLARATE

Aggiornata al 1° gennaio 2020

"CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA"

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

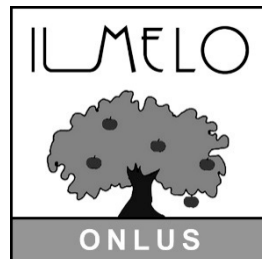
| LA PERSONA ha il diritto | LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI hanno il dovere |
|--|---|
| di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà. | di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad esse adeguati, con riferimento a tutti 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. |

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.



REGOLAMENTO DI GESTIONE
del "Melo CAMPUS"

Aggiornato al 1° gennaio 2020

1. COLLOCAZIONE E DESTINATARI

Il “Melo Campus” è collocato in una struttura adiacente al Melo Onlus, in via Magenta n. 9, separata da una stradina privata, con comunicazione diretta attraverso un cancello pedonale alla struttura residenziale/culturale del Melo, sita in via Magenta 3-5-7.

Sono destinatari dei servizi residenziali **anziani autosufficienti**.

Non si ammettono pazienti con patologie psichiatriche attive.

2. CRITERI DI ACCESSO E DIMISSIONI

Il residence “Melo CAMPUS” è aperto ed operante per tutto l’anno e non 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**.

L’Anziano può rivolgere **domanda di ammissione** direttamente al Melo 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 in base alla compatibilità tra le necessità assistenziali evidenziate e la tipologia dell’alloggio disponibile.

- Per il tramite del responsabile URP de Il Melo, verranno contattate dai componenti l’equipe valutativa dell’ASST territoriale di residenza per una VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE dei bisogni.

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, tramite appuntamento con il Responsabile URP.

- Al momento della richiesta di informazioni vengono fornite la Carta dei Servizi con annesso Regolamento di Gestione
- Al momento della domanda di accoglienza vengono consegnati da compilare i seguenti moduli: *domanda di ricovero*
certificato anamnestico per l’accertamento delle condizioni psico-fisiche del Paziente
dichiarazione per la tutela della privacy
elenco dei documenti richiesti
- 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
Codice Fiscale
Carta di Identità
Foto Tessera

Il Residente è tenuto 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.

- I residenti vengono accolti **dal lunedì al giovedì** possibilmente tra le 10.00 e le 11.00, o in altro orario da

concordare secondo le esigenze e la provenienza dell'Ospite.

Il giorno dell'effettiva ammissione la "prima accoglienza" dell'Ospite viene effettuata dal **Responsabile U.R.P.** Successivamente l'Ospite viene affidato al **RESPONSABILE DI RIFERIMENTO per essere** accompagnato nella zona residenziale ove vengono illustrati chiaramente gli spazi privati e quelli collettivi. In giornata, o al più tardi entro le 48 ore successive, su appuntamento organizzato dall'URP viene effettuato l'incontro di conoscenza dell'Ospite da parte di tutta l'Equipe di riferimento, per la raccolta di informazioni preliminari all'inserimento personalizzato.

- Entro quindici giorni dalla data di ammissione al Melo CAMPUS la Direzione Sociale dovrà comunicare l'eventuale decisione di ulteriore compatibilità del Residente con le caratteristiche specifiche della residenza.
- **La Direzione si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento la dimissione di un ospite per motivi di variazione dello stato di salute o sopraggiunte esigenze di accudimento assistenziale emergenti incompatibili con le risorse dell'insediamento o evidenti incompatibilità con la vita comunitaria o per eventuale cessazione dell'attività a causa di impedimenti istituzionali, comunitari ed organizzativi.**
- In ogni caso, qualora le condizioni psico-fisiche dell'Ospite risultino sostanzialmente difformi da quanto indicato nella domanda di ammissione, la Direzione provvederà a dimettere l'Ospite dal Melo Campus, dando la possibilità di trasferire l'Anziano nella RSA adiacente, nel reparto più idoneo ad ospitarlo, non appena le capacità recettive della Struttura lo consentano; restano escluse da questa possibilità Ospiti con patologie psichiatriche in fase attiva.
- Nel tempo intercorrente tra l'aggravamento del Residente e il suo trasferimento ad altra destinazione, verrà concordata una integrazione alla retta commisurata alle necessità assistenziali insorte.
- **La Direzione ha comunque il diritto di dimettere un Ospite in qualsiasi momento, con un preavviso di giorni 7**, qualora i suoi comportamenti giungano ad arrecare **grave pregiudizio per la convivenza** ed il sereno andamento della vita comunitaria.
- L'insorgenza di fasi attive di malattia psichiatrica non adeguatamente controllabili farmacologicamente in un breve lasso di tempo è causa di dimissione **con un preavviso di giorni 7**,
- E' causa di dimissioni anche insolvenza nel pagamento delle rette accertata e reiterata.
- È causa di dimissione dell'Ospite la mancanza ottemperanza a quanto indicato del presente Regolamento relativamente a comportamenti che possano arrecare gravi danni alla sicurezza (esempio per incendi).
- Qualora il Residente manifesti la volontà di interrompere il soggiorno 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 ricovero di sollievo, le dimissioni vengono direttamente programmate all'atto dell'ammissione.
- In caso di decesso dell'Ospite il personale del Melo Onlus provvede ad avvisare tempestivamente i Familiari, i quali daranno immediate disposizioni in merito alle modalità delle esequie.

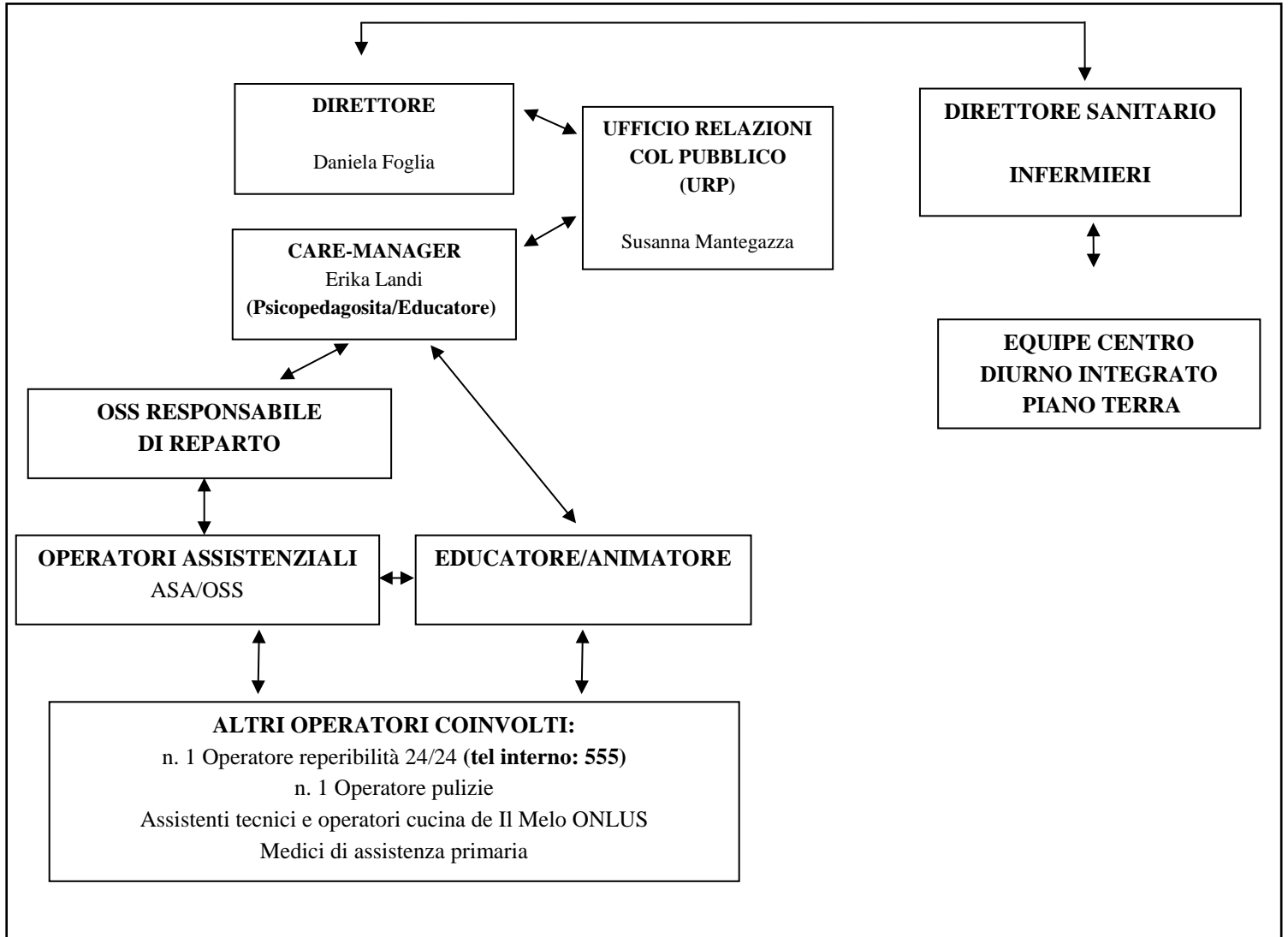
- Sarà cura dei familiari di contattare un'Impresa di pompe funebri di propria fiducia, che provvederà alla vestizione, alla conservazione della salma presso la propria sede (o in alternativa presso la camera mortuaria dell'attigua RSA Il Melo Onlus) ottemperando a tutte le disposizioni previste dalla Legge.

RIFERIMENTI

Le Figure di Riferimento qui indicate sono le uniche autorizzate a fornire informazioni ai Familiari per quanto di rispettiva competenza.

- I **RESPONSABILI E IL CARE-MANAGER** possono essere contattati presso gli uffici del Melo allo 0331-776083
- Gli Operatori Assistenziali di riferimento sono presenti al Campus come da tabella a seguito riportata.
- In caso di assenza dell'Operatore di Riferimento e nei giorni festivi è **possibile contattare telefonicamente un operatore reperibile tramite l'interno 421 o 454**, che provvederà a contattare telefonicamente il Responsabile del servizio.
- Il Responsabile U.R.P. è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30/13.30 e dalle ore 14.00/17.30.
- La psicopedagogista è disponibile su appuntamento per problematiche relazionali e personali degli Utenti Campus e per i loro familiari.

ORGANIGRAMMA CAMPUS



4. COSTI DEI SERVIZI DAL 1° GENNAIO 2020

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

A. Appartamenti Melo CAMPUS

RETTE GIORNALIERE comprese tra €51,00 (IVA del 5% compresa) e €67,32 (IVA del 5% compresa) in base all'offerta residenziale disponibile.

Per utilizzo continuativo di servizi di fisioterapia e/o tutoraggio/ necessità assistenziali personalizzate, verrà applicato un costo aggiuntivo di 5,00 €/die + Iva 5%

- **CAPARRA:** €262,5 (Iva del 5% compresa)

(la caparra viene versata alla firma del contratto d'ingresso ed è detraibile dall'importo della prima fattura e non restituibile in caso di rinuncia al posto prenotato)

ALTRI COSTI PER SERVIZI A RICHIESTA, NON INCLUSI NELLA RETTA GIORNALIERA:

Servizi erogabili dal Melo Onlus:

Operatore Assistenziale per problematiche gestionali
costo orario €22,05 (Iva del 5% compresa)

Servizio di trasporto per visite specialistiche
(preventivo da richiedere in Agenzia Sociale)

Servizi convenzionati erogati da altri soggetti :

Servizio di Parrucchiere

Servizio di pedicure

Lavanderia personale

Le tariffe saranno applicate direttamente dai professionisti che erogano il servizio.

- All'atto della conferma della disponibilità di posto viene sottoscritto tra le parti il contratto d'ingresso e l'Ospite è tenuto al versamento della caparra prevista. L'importo non è restituibile in caso di rinuncia al posto e sarà detratto dalla prima fattura emessa.
- **La retta giornaliera** è oggetto di delibera del Consiglio di Amministrazione de Il Melo ONLUS, e resta in vigore fino al 31.12.2017.
- Per casi di **eccezionale onerosità assistenziale o sanitaria** accertata dalla Direzione, la stessa si riserva di concordare l'adeguamento della retta di degenza alle specifiche esigenze del caso.
- Le rette mensili vanno versate **entro e non oltre il giorno 5 del mese successivo**, contro emissione di regolare fattura a consuntivo. Non sono ammessi pagamenti in contanti per importi superiori ai limiti di legge (€ 2.999,99). 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.
- Agli ospiti non verrà rilasciata la dichiarazione prevista per i fini fiscali dalla DGR 26316/1997 in quanto nella retta non sono previste prestazioni di carattere sanitario.
- **In caso di mancato preavviso per dimissioni volontarie**, verranno addebitati 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.

- **In caso di decesso** verrà addebitato l'equivalente del costo del materasso e degli effetti lettereci (che vengono completamente sostituiti) per un totale di €250,00 iva compresa. Detto importo viene trattenuto anche in caso di decesso in ospedale.

5. PRESTAZIONI E SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA GIORNALIERA

5.1 Prestazioni assistenziali e di ristorazione

Tutte le prestazioni descritte nella "Carta dei Servizi" sono inclusi nella retta di degenza

AD ESCLUSIONE di:

- servizio di lavanderia degli effetti personali
- servizio di parrucchiere (attivato da professionisti che rilasciano regolare fattura/ricevuta)
- servizio di pedicure estetica (viene invece garantita la cura sanitaria e igienica del piede)

Per quanto riguarda la **ristorazione**, il Melo offre al Residente: colazione completa (tè, caffè, latte, biscotti, fette biscottate), pranzo e cena completi di acqua e vino. Il menu, articolato sulle quattro settimane, varia quattro volte l'anno con caratterizzazione stagionale. Sia a pranzo che a cena sono previsti la scelta tra 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.

La modalità ed il luogo di consumazione dei pasti verrà concordato con L'Operatore Gestionale di Riferimento (vedi precedente paragrafo "I SERVIZI EROGATI").

Essendo previste diverse possibilità di fruizione dei pasti, l'eventuale variazione nella preferenza di modalità di consumazione va preventivamente concordata con l'Home Manager o il Care Manager al fine di poter predisporre in tempo utile il servizio richiesto dal Residente.

5.2 Prestazioni sanitarie complementari

- **L'onere di un eventuale accompagnamento di Residenti all'esterno della struttura** su richiesta da presentare all'Operatore Gestionale di Riferimento per ricoveri ospedalieri, visite specialistiche o accertamenti diagnostici **permane a carico dei Residente**. A regime di urgenza verrà chiamata l'ambulanza dal personale presente in loco. Il costo del trasporto rimane a carico dell'Ospite.
- **La Direzione può autorizzare**, dietro esplicita richiesta scritta dell'Ospite o di un suo Familiare, **eventuali assistenze private** non specialistiche (per compagnia, monitoraggi continuativi ecc), che non dovranno in alcun modo interferire con il programma assistenziale, che resta di completa pertinenza dell'Ente. Il Familiare dovrà compilare apposito modulo di richiesta disponibile presso l'URP Relazionale, indirizzato alla Direzione, nel quale verrà indicato il nominativo dell'Assistente, la frequenza e durata dell'intervento richiesto: nessun operatore esterno privo di autorizzazione personale sarà ammesso a svolgere prestazioni assistenziali.

6. 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** tramite gli strumenti informativi interni al Melo Onlus.

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).

7. U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico)

I Familiari possono 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.

All'atto dell'ingresso, unitamente al presente Regolamento viene distribuito, apposito modulo (all. 1) per poter esprimere in qualsiasi momento eventuali lamentele o apprezzamenti sul servizio erogato: tale modulistica potrà essere consegnata direttamente alla Reception o imbucata in forma anonima nelle apposite cassette situate nei Reparti.

8. 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
- **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)
- Fare attenzione in caso di pavimento bagnato, specialmente in caso posizionamento di cartello

EMERGENZA

In caso di *Emergenza* o *Pericolo* avvisare telefonando da qualsiasi apparecchio interno: al n. **555 Responsabile Reperibile Campus** o agli Infermieri RSA n. **454** o al n. **9**, reception

INCENDIO

Segnalare la situazione di pericolo alla Squadra d'Emergenza telefonando: al n. **555 Responsabile Reperibile Campus** o agli Infermieri RSA n. **454** o al n. **9**, reception, o direttamente al **NUMERO UNICO EMERGENZA 112** da qualsiasi telefono interno disposto NEGLI ALLOGGI

EVACUAZIONE

In caso di incendio, uscire ed abbandonare l'Alloggio e la Struttura. In caso d'incendio **NON** utilizzare l'ascensore ma usare le scale

PUNTI DI RACCOLTA IN CASO DI EVACUAZIONE

R.S.A Il Melo

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

SORVEGLIANZA E RESPONSABILITÀ CIVILE

In caso di avvistamento di persone estranee o situazioni anomale, avvisare il Responsabile Reperibile campus n.555.

AMBIENTE

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

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

9. 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.

10. RESPONSABILITÀ CIVILE

- 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.
- la Direzione declina ogni responsabilità per eventuali furti di oggetti non consegnati all'Home o Care manager per la custodia nell'apposita cassaforte.** Alla consegna e al ritiro di oggetti o denaro la Responsabile rilascia apposita ricevuta, controfirmata dall'Utente.

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

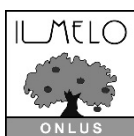
Per richiedere l'intervento e/o un incontro con il Responsabile: tel.: 0332.277544, e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it. Chiamare dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 10.00, oppure lasciare un messaggio in segreteria.

Responsabile: Luca Croci

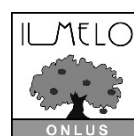
www.ats-insubria.it

12. RESIDENZA DELL'Ospite

Ai sensi della vigente normativa è fatto obbligo al Melo Onlus di trasferire d'ufficio presso la Struttura la residenza degli Ospiti che vi risiedono da più di due anni.



COME CONTATTARE IL MELO



- E mail: URP@melo.it
- Sito web: www.melo.it
- Telefono feriale: 0331.77.60.83
- Telefono festivo: 0331.77.51.29

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