

**CARTA DEI SERVIZI**

**degli ALLOGGI PROTETTI**  
**e dei MINI ALLOGGI per ANZIANI**

**IL MELO**

**14 Novembre 2024**



# **PREMESSA ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA R.S.A. IL MELO FASE POST-EMERGENZIALE SANITARIA**

A seguito della D.G.R. XII/1827 del 31/01/2024 e della circolare nr. 19544 del 01/07/2024 del Ministero della Salute, attualmente restano ancora in vigore alcune raccomandazioni a scopo di prevenzione della diffusione dei contagi da COVID.

Le differenze sostanziali tra quanto descritto nel Regolamento di Gestione e quello che effettivamente succede in questo determinato periodo post-pandemia riguardano:

## ***REGOLAMENTO DI GESTIONE:***

### **AMMISSIONI E PRESA IN CARICO (punto 2 del “Regolamento di Gestione”)**

Per i **nuovi ingressi** si applicano le regole previste dalla D.G.R. XII/1827 del 31/01/2024 e della circolare nr. 19544 del 01/07/2024 del Ministero della Salute.

- Per gli Ospiti provenienti dal proprio domicilio all’atto dell’ingresso viene effettuato un Tampone Naso Faringeo per la escludere la presenza attiva di Covid-19: per Ospiti provenienti da altra Unità d’offerta sanitaria o socio-sanitaria resta valido anche un test effettuato nelle 48 ore precedenti. In caso di eventuale positività riscontrata, l’ingresso viene differito sino alla negativizzazione del test.
- In caso di ingresso di un nuovo Ospite non vaccinato o con ciclo vaccinale incompleto viene suggerito l’avvio/completamento del ciclo vaccinale, previo consenso dell’interessato.
- Durante la degenza in RSA, in assenza di sintomatologia potenzialmente riconducibile a COVID-19, non si attuano ulteriori misure aggiuntive: i tamponi antigenici rapidi vengono effettuati solamente in presenza di sintomatologia suggestiva, su indicazione del Direttore Sanitario.

### **ORARI DI VISITA DEI FAMILIARI E USCITE DALLA STRUTTURA**

(punto 4 del “Regolamento di Gestione”)

**Accesso ai reparti** (circolare nr. 19544 del 01/07/2024 del Ministero della Salute) con **mascherina qualora la Direzione Sanitaria lo richiedesse, anche temporaneamente, in virtù dell’andamento della situazione epidemiologica interna e esterna.**

Al fine di garantire la massima libertà possibile nel rispetto della salute degli Ospiti e delle normative vigenti, la Direzione del Melo ha stilato una minima regolamentazione degli accessi che tenda ad evitare assembramenti, ed in particolare:

- Accesso alla struttura dalle 8.00 alle 20.00, **previa presentazione in Reception:** è possibile accedere alle **sale comuni dei reparti** ma, se non strettamente necessario, si chiede di **evitare la permanenza** per problemi di sovraffollamento: la stessa regola vige per gli orari di somministrazione dei **pasti**, dove è indispensabile che gli Ospiti possano restare tranquilli.

Gli spazi comuni interni appositamente deputati all’incontro tra Ospiti e Familiari sono il **Giardino d’Inverno e la Sala Vetrate, situati al secondo piano:** il Sabato e la Domenica potrà essere utilizzata in aggiunta la piazza del Centro Diurno Protetto, anch’essa situata al secondo piano. E’ possibile accedere ai vari reparti e accompagnare autonomamente il proprio Ospite in queste zone.

- **Accesso alle camere condivise da più Ospiti:** si suggerisce l'orario dalle 10.30 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 18.00, previa presentazione in Reception; in questi orari sarà possibile prelevare la **biancheria** sporca e sistemare negli armadi quella pulita.

Per le **camere singole** non sono previsti limiti di orario: in ogni caso si chiede di attenersi alle indicazioni che verranno fornite dal personale di struttura, che potranno invitare i Familiari ad uscire dalla stanza durante eventuali interventi assistenziali e/o sanitari e/o di sanificazione e pulizia.

I Familiari degli **Ospiti in fine vita** potranno accedere nell'arco delle 24 ore, previo accordo con il Direttore Sanitario.

E' suggerito un limite di **visite in contemporanea per ogni Ospite** secondo i criteri seguenti:

- **In camera condivisa:** 1 Familiare per Ospite
- **In camera singola:** 2 Familiari per Ospite

- Le **uscite degli Ospiti dalla Struttura** sono di fatto libere, previa autorizzazione del Direttore Sanitario il quale, oltre a considerare la situazione territoriale dell'eventuale diffusione di COVID, valuterà le condizioni le condizioni psico-fisiche dell'Ospite e l'effettiva possibilità di gestione a domicilio senza rischi per il Paziente: come per gli accessi, anche per le uscite è obbligatorio sottoscrivere all'atto dell'ingresso in struttura un apposito "**Patto di condivisione del rischio**", che rimane valido sino ad eventuali nuove indicazioni istituzionali.

# IL MELO È...

## VOLONTARIATO E PROFESSIONALITÀ

Nato da un'esperienza territoriale di volontariato nel 1969, il Melo si costituisce in Cooperativa di solidarietà sociale nel 1980 con il nome di Centro di Cooperazione Sociale, divenendo successivamente Onlus con D.L. del 4/12/97. Il Melo (la cui denominazione è ora **IL MELO ONLUS società cooperativa sociale**) opera da oltre quarant'anni nell'ambito dei servizi socio-sanitari e culturali destinati alle persone anziane attraverso attività di ricerca, progettazione e sperimentazione di modelli socio-assistenziali innovativi che negli anni hanno conseguito apprezzamento e riconoscimenti in ambito nazionale ed europeo.

## POLIFUNZIONALITÀ E SERVIZI

Il **Centro polifunzionale** di Gallarate attualmente offre in un'unica sede un'articolata gamma di servizi nel settore residenziale protetto, sanitario-riabilitativo, socio-animativo e culturale.

La **struttura residenziale** è dotata di 146 posti-letto articolati secondo le diverse esigenze logistiche dei Residenti, con una gradazione che va dal **mini-alloggio** per anziani autosufficienti o all'"**alloggio protetto per anziani**" agli spazi residenziali della **R.S.A.**, fino a quelli a **protezione speciale dei nuclei Alzheimer**, integrati ed arricchiti da aree verdi ed un grande giardino d'inverno, laboratori ed atelier occupazionali, sale bar, video e teatro, ambulatori e palestre, oltre agli spazi dedicati ai due frequentatissimi Centri Diurni Integrati dedicati all'accoglienza diurna. E' attivo anche Il Melo **Campus**, co-housing per anziani fragili con 4 posti letto e un'ulteriore apertura al territorio è il servizio di **RSA Aperta**.

L'**area sanitaria** offre servizi medici ed infermieristici di base, un poliambulatorio specialistico ed un settore riabilitativo fisiokinesiterapico, aperti quotidianamente all'utenza territoriale.

Il Melo è accreditato con l'ATS Insubria per l'**Assistenza Domiciliare Integrata** (ADI) infermieristica e fisioterapica.

Il settore dell'animazione sociale è gestito dal servizio interno di "**Animazione e Spettacoli**" che progetta e realizza proposte animative durante l'intera giornata con attività differenziate nei diversi nuclei, comprendenti anche gli Alloggi Protetti e Minialloggi, il CDI, il CAMPUS e la RSA APERTA. Nelle attività sono compresi momenti ludico-ricreativi, di intrattenimento, laboratori di manualità e stimolazione sensoriale, pet activity, attività intergenerazionali, laboratori musicali, laboratori culturali, uscite sul territorio e vacanze estive, eventi straordinari festivi.

Il **Centro Culturale** (Università del Melo) con i suoi 200 iscritti frequentanti quotidianamente i circa 20 corsi e laboratori allestiti nelle sale-conferenze, aule didattiche, teatro, sale concerti, atelier e palestre rappresenta un trentennio un riferimento stabile per l'utenza anziana territoriale e progressivamente sempre più anche per gli adulti e i giovani coinvolti nelle quattro aree di offerta: didattica, attivazione fisica, galleria-atelier di arti visive, music-hall.

## PROGETTO ALZHEIMER

Dal 1993 il Melo fa da **riferimento territoriale** per la presa in carico di **Pazienti affetti da demenze** attraverso i servizi residenziali e di counselling, la sperimentazione animativa e la formazione relazionale degli operatori professionali del territorio provinciale.

Il sistema residenziale è articolato in funzione delle diverse fasi evolutive della malattia con un nucleo per casi iniziali e border-line e due nuclei per Pazienti in stadio avanzato e terminale, integrati da strutture per l'accoglienza temporanea (un Centro Diurno dedicato all'utenza territoriale con problemi di demenza e posti-letto a rotazione per ricoveri di sollievo).

### **COOPERAZIONE PER LA SOLIDARIETÀ**

Accanto ai quasi 200 operatori professionali e ai circa 20 volontari dell'associazione *Volo ... al Melo* svolgono presso il Melo la loro attività diverse associazioni e realtà a **carattere solidaristico ed umanitario**.

### **FORMAZIONE PROFESSIONALE**

Il Melo è impegnato da più di vent'anni nella progettazione e gestione di **corsi di aggiornamento professionale** per il personale di assistenza, Ausiliari, Infermieri Professionali, Animatori ed Educatori attraverso itinerari interattivi con una particolare attenzione alle problematiche relazionali con pazienti affetti da sindromi dementigene.

Dal 2008 il Melo è anche un'**Agenzia Formativa** accreditata presso la Regione Lombardia per la formazione superiore e continua e in possesso di certificazione per la Qualità ISO 9001. Attualmente l'impegno formativo della Cooperativa è rivolto in particolare alla progettazione di corsi per A.S.A. e O.S.S.

## **ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI**

La Struttura Polifunzionale IL MELO offre come prima soluzione residenziale quattro Alloggi Protetti Per Anziani destinati ad accogliere 6 anziani con sufficiente grado di autonomia. Due di essi sono di fatto alloggi singoli, e due alloggi per due persone, strutturati come moderni monocalci, con zona notte e piccola zona giorno con angolo cottura, ingresso e servizio igienico indipendente. Collocati al piano terreno della struttura polifunzionale, sono direttamente collegati al C.D.I. e alla RSA con un accesso riparato e un ulteriore accesso esterno sul giardino. Ogni alloggio è dotato di impianto di chiamata di emergenza, televisione e linea telefonica interna, collegata al centralino generale. Queste soluzioni residenziali, che vengono fornite completamente arredate, garantiscono all'Ospite la massima privacy e nel contempo altrettanta sicurezza e protezione.

## **MINI-ALLOGGI PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI**

La Struttura Protetta offre come prima soluzione residenziale alcuni mini-alloggi, collocati al piano terreno della struttura, destinati ad anziani completamente autonomi. Due di essi sono di fatto alloggi singoli, strutturati come moderni monocalci, con zona notte e piccola zona giorno con angolo cottura, ingresso indipendente e servizio igienico comune ai due mini-appartamenti; gli altri sono invece bi-locali di 45 mq., con piccolo giardino e ingresso autonomo, e sono destinati ad un utilizzo "in doppia", oppure organizzati con bagno e zona giorno comuni.

Ogni alloggio è dotato di impianto di chiamata di emergenza, televisione e linea telefonica interna, collegata al centralino generale: è stato altresì predisposto l'impianto per un eventuale allacciamento privato.

Queste soluzioni residenziali, che vengono fornite completamente arredate, garantiscono all'Ospite autosufficiente la massima privacy e nel contempo altrettanta sicurezza e protezione.

## **GLI SPAZI INTERNI COMUNI**

L'articolazione degli spazi e le loro caratterizzazione risponde a tre esigenze fondamentali: orientare, animare e personalizzare la fruizione ambientale, stimolando in ciascuno la ricerca dello spazio ritenuto più idoneo alla propria identità o alle proprie inclinazioni relazionali. I Residenti degli Alloggi Protetti possono usufruire dei servizi comuni alla struttura: sale polifunzionali, laboratori/atelier e palestre. La Struttura polifunzionale dispone al piano terra di un'ampia zona-bar e di un locale parrucchiere, arredato come un moderno negozio di estetica. Al piano secondo troviamo invece un grande giardino d'inverno, attrezzato con verde ornamentale e arredo da esterno per la libera fruizione di Anziani e Familiari arricchito dalla presenza di una fontana e di un piccolo laghetto che ricreano all'interno un habitat il più vicino possibile a quello esterno. Sullo stesso piano troviamo la "Sala Vetrate", un'ampia zona attrezzata con palco, destinata alle cerimonie religiose, alle feste comunitarie e ad attività di convegno.

## I SERVIZI EROGATI

Ai Residenti vengono erogati i seguenti servizi, nel rispetto delle diverse necessità individuali, secondo le norme contenute nell'allegato "Regolamento di Gestione".

### 1. SERVIZI ALBERGHIERI

- Pulizia in mattinata dell'appartamento dal lunedì al sabato
- Rifacimento giornaliero del letto
- Cambio settimanale degli effetti letterecci

### 2. RISTORAZIONE

La struttura polifunzionale dispone di un servizio interno di cucina e mensa che confeziona quotidianamente i pasti che compongono la giornata alimentare dei residenti secondo i criteri previsti dalle normative vigenti in materia: il menù, che si articola su 4 settimane ed è variato ad ogni cambio stagionale, è supervisionato da un'azienda esterna specializzata in consulenza alimentare. In casi di necessità è possibile usufruire di diete personalizzate per necessità sanitarie.

Al momento dell'ingresso in struttura viene consegnato il menù tipo del periodo in corso.

In ottemperanza a quanto richiesto dalle normative vigenti in materia di **ALLERGENI**, nei locali preposti alla somministrazione del cibo è esposta una comunicazione per avvisare gli utenti che negli alimenti e nelle bevande preparate e somministrate presso il Melo possono essere contenuti alcuni ingredienti o coadiuvanti considerati allergeni, come indicato nell'allegato II del Reg. UE n. 1169/2011 - "Sostanze o prodotti che provocano allergie o intolleranze", ed in particolare:

1	Cereali contenenti glutine e prodotti derivati (grano, segale, orzo, avena, farro, kamut)	8	Frutta a guscio e loro prodotti (mandorle, nocciole, noci, noci di agaciù, di pecan, del Brasile, pistacchi, noci macadamia)
2	Crostacei e prodotti a base di crostacei	9	Sedano e prodotti a base di sedano
3	Uova e prodotti a base di uova	10	Senape e prodotti a base di senape
4	Pesce e prodotti a base di pesce	11	Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo
5	Arachidi e prodotti a base di arachidi	12	Solfiti in concentrazioni superiori a 10 mg/kg
6	Soia e prodotti a base di soia	13	Lupini e prodotti a base di lupini
7	Latte e prodotti a base di latte	14	Molluschi e prodotti a base di molluschi



### **3. SERVIZI DI PROTEZIONE E SICUREZZA**

E' garantita la reperibilità 24/24 su di un Operatore ASA per eventuali emergenze

### **4. PRESTAZIONI ASSISTENZIALI**

- Prestazioni di tipo igienico: se il Residente necessita di assistenza o supervisione per l'igiene, viene assicurata igiene personale giornaliera e doccia assistita a cadenza da concordare.

È inoltre attivato il locale destinato alle cure estetiche (parrucchiere e pedicure) con la presenza programmata di parrucchiera professionista.

### **5. PRESTAZIONI SANITARIE**

- Gli Ospiti, che non sono accreditati con il Sistema Sanitario Regionale, mantengono un Medico di Medicina Generale che garantisce tutte le prestazioni previste dal S.S.N.
- In caso di occasionale necessità, sono prestati servizi infermieristici, riabilitativi, terapia fisica e kinesiterapia.
- Eventuali accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche necessarie all'Ospite, vengono garantite secondo le normative ASL e del S.S.N. vigenti.

La struttura si avvale inoltre della collaborazione di alcuni medici specialisti che prestano servizi di diagnostica ecografica, oculistica, urologia e andrologia, ortopedia, otorinolaringoiatria, ginecologia, fisioterapia, neurologia: tali prestazioni possono essere prenotate dall'URP e sono a regime privato.

### **6. IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Le persone anziane ospitate negli Alloggi protetti possono liberamente usufruire di tutte le attività animative ed i laboratori di terapia occupazionale attivati di prassi ogni mattina e pomeriggio dal lunedì al venerdì per l'adiacente servizio di Centro Diurno integrato.

Lo scopo principale del progetto animazione è quello di creare un terreno affettivo nel quale ogni Anziano venga accolto e valorizzato, mantenendo i contatti con la famiglia e con l'esterno attraverso la costruzione di una positiva rete di relazioni con la realtà socio-ambientale circostante: un percorso stimolante per salvaguardare la propria identità e per mantenere e/o recuperare la propria autostima. La ripresa delle uscite sul territorio, così come le attività e i laboratori intergenerazionali, verrà rivalutata a decorrere dalla prossima estate.

Nella struttura sono ospitati alcuni animali domestici e di cortile utilizzati come puro stimolo vitale o per attività animative specificatamente strutturate.

Sono inoltre previsti incontri festosi e manifestazioni per il coinvolgimento dei Familiari.

A tutti è infine garantita un'adeguata assistenza spirituale e religiosa grazie all'intervento mensile di Sacerdoti della Parrocchia: gli Educatori propongono comunque settimanalmente la visione di una Messa in televisione per chi lo desidera.

Su richiesta è possibile prenotare la benedizione di un Sacerdote in caso di necessità o fine vita.

## **7. SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Al momento dell'ingresso in struttura è richiesta l'apposizione di etichette nominali su tutto l'abbigliamento consegnato. E' possibile richiede l'apposizione delle etichette nominali a cura del personale de Il Melo alla tariffa di € 50,00 (iva inclusa)

Il lavaggio degli effetti lettereci è garantito dalla struttura mentre rimane a carico del Residente il lavaggio della biancheria intima e dell'abbigliamento personale.

Per tutti gli Ospiti residenti è possibile attivare su richiesta un servizio lavanderia interno secondo una tariffa mensile concordata e personalizzata in base alle specifiche esigenze, compresa tra € 65 e € 120 (iva inclusa), regolarmente fatturata.

## **8. SERVIZIO U.R.P.**

Tramite l'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP), oltre ai compiti informativi verso Familiari e Residenti, di recezione di domande di ricovero, programmazione di nuovi inserimenti e raccolta di osservazioni critiche e/o suggerimenti da parte degli Utenti da indirizzare alla Direzione, è garantito anche un servizio per l'informazione sull'avvio di pratiche burocratiche (invalidità civile, esenzioni...) e l'assistenza diretta per l'espletamento delle stesse presso gli uffici competenti.

L'U.R.P. si rende inoltre parte attiva anche nell'avvio di pratiche o segnalazioni indirizzate ai Servizi Sociali del Comune di pertinenza per qualsiasi necessità dell'Utente.

## **9. COUNSEILING PSICO-PEDAGOGICO**

Su appuntamento tramite URP è attivo un servizio gratuito di counselling a disposizione di Ospiti e/o Familiari per fornire un supporto in momenti di particolare criticità.

## **IL PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.) e il PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)**

L'organizzazione dei servizi residenziali del "Melo" è strutturata in modo da poter verificare puntualmente l'effettiva applicazione della filosofia di vita dell'Ente nei piccoli gesti assistenziali della vita quotidiana.

Lo spirito che anima il progetto di vita applicato nella Struttura Residenziale del "Melo" parte proprio dal presupposto della centralità della persona nel percorso di presa in carico: l'obiettivo principale è il perseguimento del benessere del residente, nel rispetto delle sue aspettative personali ed in considerazione delle sue potenzialità residue e/o latenti, rendendolo protagonista in prima persona della propria vita nella Residenza.

Ogni nuovo Ospite viene accolto in Struttura, dai componenti dell'Equipe Multidisciplinare che effettua la prima raccolta dati sugli aspetti assistenziali e relazionali, sondando le abitudini di vita pregresse. Sulla base delle valutazioni emerse, viene compilato il P.I. (Piano Individuale) nel quale vengono definite le aree di intervento per ognuna delle quali vengono enucleati uno o più obiettivi perseguibili. Sulla base del P.I. viene inoltre redatta la pianificazione vera e propria degli Interventi sotto la forma del **P.A.I. (Piano assistenziale individualizzato)** per le indicazioni agli Operatori sia di carattere sociale-assistenziale che relazionali.

E' garantita l'informazione sugli eventi socio-culturali promossi nella comunità sociale e sugli avvenimenti internazionali a mezzo della puntuale **fornitura di quotidiani e riviste**, nonché attraverso svariate forme di pubblicizzazione animativa interne alla Struttura: viene inoltre stimolata l'offerta di comunicazione attiva del proprio pensiero attraverso l'espressione creativa personale e l'esercizio alla critica, a consolidamento della dignità del ruolo individuale di ogni singolo Anziano all'interno della Struttura.

Ogni Ospite viene inoltre stimolato, nel rispetto di potenzialità e limiti personali, alla presa di coscienza dell'ambiente residenziale, al fine di poter utilizzare gli spazi individuali con la maggiore sicurezza possibile e di fruire la struttura nel suo complesso scegliendo autonomamente i luoghi più consoni alle proprie esigenze o inclinazioni.

Annualmente viene sondato il livello di gradimento dei Residenti rispetto ai servizi ed alle prestazioni erogate dalla Struttura attraverso un apposito strumento valutativo: i dati, raccolti ed elaborati dalla Direzione, vengono poi messi pubblicamente a disposizione dell'utenza lasciandone una copia in visione presso la Segreteria centrale.

## CARTA DEI DIRITTI DELL'OSPITE

(adeguamento dei principi sanciti nell'allegato D della D. G. R. 14.12.01, n. 7 / 7435)

**RISPETTO:** E' compito degli Operatori di ogni livello garantire l'accoglienza del Residente con la più profonda attenzione alla identità personale, nel rispetto della dignità e del decoro individuali, con la massima considerazione per le consuetudini di vita precedenti il ricovero.

**INTIMITA':** E' assicurato il rispetto dell'intimità personale sia nell'espletamento di interventi assistenziali e sanitari che salvaguardino il senso di pudore di ognuno, che nella valorizzazione di spazi personali da poter utilizzare in modo riservato. Gli Operatori sanitari e assistenziali sono inoltre tenuti, per etica professionale, a verbalizzare chiaramente ogni azione prima di svolgerla sul Paziente.

**RELAZIONALITA':** La Residenza offre all'Ospite la possibilità di tutelare i legami e gli investimenti affettivi attivati prima del ricovero: è possibile infatti ricevere visite dei Familiari durante tutto l'arco della giornata, senza limitazioni di orario, offrendo anche l'opportunità di pranzare insieme all'Anziano. I Familiari degli Ospiti sono inoltre informati circa le attività e gli eventi animativi comunitari tramite precisi strumenti informativi quotidiani e mensili, al fine di potervi partecipare insieme ai propri cari. E' anche possibile tenere piccoli animali domestici, in accordo con la Direzione e secondo parametri che salvaguardino l'igiene della Comunità.

**PERSONALIZZAZIONE:** L'Ospite è invitato a valorizzare gli spazi individuali tenendo nel proprio alloggio oggetti e suppellettili portati da casa, e può personalizzarlo con affiches o quadri, concordando con la Direzione luogo di esposizione e modalità di ancoraggio, nel rispetto delle esigenze del compagno di camera e nell'ottemperanza delle normative vigenti in campo antinfortunistico e di sicurezza.

**AUTODETERMINAZIONE:** L'Anziano ha il diritto di scegliere il proprio livello di coinvolgimento nella vita sociale della Struttura: la partecipazione ad eventi animativi ed attività collettive si presenta come offerta suggerita, mai imposta e sempre comunque scelta, in modo da poter assecondare le inclinazioni personali di ognuno nella valorizzazione di potenzialità, risorse ed esperienze personali.

**OPZIONALITA':** Al Residente è garantita la possibilità di esercitare la propria scelta quotidiana sulle opzioni offerte dai menù stagionali nei limiti comunque imposti da esigenze sanitarie e dalle capacità discriminative. E' inoltre profondamente salvaguardata la libertà di segnalare l'abbigliamento preferito e di esprimere le proprie preferenze personali inerenti il "self care", che dovranno essere rispettate dagli Operatori. Per quanto concerne l'ambiente, l'Anziano è invitato a conoscere e saper utilizzare, in modo autonomo o con i suoi Familiari, tutti gli spazi generali interni ed esterni alla Struttura, al fine di poter identificare il luogo adatto alle proprie inclinazioni personali ed alle necessità del momento.

**TERRITORIALITA':** E' garantito all'Ospite di poter mantenere un contatto stabile e continuativo con il territorio, sia attraverso l'informazione che la partecipazione diretta ad eventi cittadini di particolare rilievo civico. E' inoltre possibile uscire dalla Struttura in qualunque momento, previo avviso dei Responsabili di Reparto, accompagnati dai propri Familiari: per le uscite in autonomia, è richiesta anche l'autorizzazione scritta di un Familiare Referente, rilasciata all'atto del ricovero in Istituto.

**SALUTE:** L'Anziano ha il diritto di ricevere le cure sanitarie, preventive e riabilitative di cui necessita che gli consentano in via prioritaria di mantenere le sue condizioni psico-fisiche,

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 alla 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 mutate 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 del regolamento UE GDPR 679/2016.

**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 (rev.6 del 24/05/2019) 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](http://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)**

<b>LA PERSONA ha il diritto</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI hanno il dovere</b>
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.

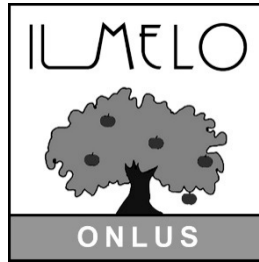
## SCHEMA ORGANIZZATIVO E DISTRIBUTIVO DELLE FIGURE DI RIFERIMENTO E DEGLI OPERATORI DEGLI ALLOGGI PROTETTI



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”

14 Novembre 2024

## 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**.
- È possibile programmare una **visita preliminare** di conoscenza della Struttura e **visionare l'ambiente e l'unità abitativa** contestualmente alla presentazione della domanda di ammissione, preferibilmente tramite appuntamento: il Responsabile URP o una delle Figure di Riferimento si renderanno disponibili per l'accompagnamento in struttura.
- 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: eventuali ammissioni il venerdì possono essere concordate in base alle condizioni del Paziente.  
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 dell'Ospite in struttura è subordinato al previsto esperimento di **un mese di prova**, al termine del quale verrà data conferma dell'effettiva compatibilità del Paziente con la vita in comunità: in caso di difficoltà di inserimento verrà comunicato e motivato il mancato superamento della prova, con conseguente rientro a domicilio. È tuttavia possibile che tale prova sortisca un esito negativo anche prima della fine del mese prefissato: in tal caso, esplicitandone le cause, il Paziente potrà essere messo in dimissione dalla Direzione in qualsiasi momento anche prima dello scadere della prova. Anche

la difformità di condizioni generali del Paziente rispetto a quanto indicato nella domanda di ammissione può essere motivo di mancato superamento della prova.

- La decisione di mancato superamento della prova verrà comunicata per iscritto all'Ospite stesso e/o al Familiare/Ads/Tutore. **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.
- Su richiesta dell'interessato può essere all'occorrenza predisposta una relazione multidimensionale, che verrà redatta e consegnata nell'arco di 15 giorni dalla data di dimissione dell'Ospite.

In caso di esplicita richiesta di cartella clinica storica, sarà addebitato l'importo di €30,00 + iva di legge.

#### 4. ORARI DI VISITA

- **Nel rispetto delle regole generali espresse in premessa**, gli Ospiti possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata ad esclusione degli orari dedicati ai pasti 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.
- Non è consentita la presenza di familiari e/o assistenti né durante l'igiene all'ospite e nemmeno in occasione di 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 e i Medici sono presenti in Struttura da Lunedì a Venerdì secondo gli orari esposti in Infermeria Centrale e in reception; nei weekend e nei festivi è prevista una regolare alternanza dei Medici con reperibilità e intervento diretto per le emergenze.  
**SPORTELLO MEDICO:** Nei giorni feriali è attivo uno sportello, prenotabile tramite Segreteria Centrale, durante il quale è possibile colloquiare in presenza o telefonicamente con il Medico Curante assegnato al proprio familiare Ospite.

- **SPORTELLO INFERMIERISTICO:** Per l'aggiornamento dei Familiari in merito allo stato di salute degli Ospiti e per ogni necessità relativa a problematiche sanitarie, 2 volte al giorno è attivo un servizio di sportello infermieristico a chiamata e/o in presenza come sotto indicato, da prenotare tramite Segreteria secondo indicazioni che verranno fornite all'atto dell'ammissione.
  - tutti i giorni dalle 11.00 alle 12.00 (solo telefonici)
  - giorni feriali dalle 19.00 alle 20.00 (in presenza e/o telefonici)
  - prefestivi e festivi 19.00 alle 20.00 (solo telefonici)
 Inoltre durante la giornata è possibile incontrare il Caposala, riconoscibile dalla casacca rossa, con il quale poter interagire direttamente qualora non fosse impegnato in mansioni operative: in caso di impossibilità a ricevervi in tempo reale, lo stesso vi fisserà un appuntamento nel più breve lasso di tempo possibile.
- **SPORTELLO FISIOTERAPISTI**  
 Per l'aggiornamento dei Familiari in merito alle condizioni motorie e al piano riabilitativo degli Ospiti, è attivo un servizio di sportello a chiamata e/o in presenza come sotto indicato, da prenotare tramite Segreteria.
  - lunedì 13.30 - 14.30 per i Familiari degli Ospiti Piano Terra e Giallo/Verde
  - martedì 13.30 - 14.30 per i Familiari degli Ospiti Piano Primo e Nucleo Bianco

**Le telefonate/incontri con gli Operatori sopra indicati vanno necessariamente prenotati tramite Segreteria Centrale** chiamando lo 0331 776083, dal lunedì al venerdì tra le 8.15 e le 18.45.

- 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 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30 (eventuali altri orari su appuntamento).
- 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**

Vice-Direttore: **Valentina Checchi**

Direttore Medico: **Michele Bisaccia**

- Medici: **Michele Bisaccia, Paolo Curto, Valentina Volpi e Daniela Ferraretto**
- Infermiere Caposala: **Massimo Peruzzotti**
- Coordinatore gestionale di Riferimento: **Francesca Checchi**
- Oss Responsabili di Reparto: **Sabrina Moioli**
- Oss Vice-Responsabile di Reparto: **Sanchez Estefania, Loredana Pagano**
- Animatori/Educatori Responsabili: **Francesca Checchi, Giovanna D'Agostino**
- Fisioterapisti Responsabili: **Daniela Fusi e Morena Casanova**
- Counselor per Ospiti e Familiari: **Erika Landi**
- Uff. Relazioni con il Pubblico (U.R.P.): **Filippo Guida (resp. relazioni)**  
- **Gabriele Illarietti (resp. amministrativo)**

**MEDICO CURANTE: Dott. Michele Bisaccia**

## 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. All'ingresso in struttura verrà applicata la retta pari a €98,32 (compresa IVA) per il primo mese di degenza. Al termine del primo mese la retta potrà essere confermata o adeguata al reale carico assistenziale dell'Ospite, secondo lo schema sotto riportato:

### RETTE GIORNALIERE

dal 1 Gennaio 2024

#### Alloggi Protetti

Rette differenziate in base all'offerta residenziale disponibile

Camera doppia con necessità assistenziali	€88,33 (IVA 5% compresa)
Camera doppia	€87,92 (IVA 5% compresa)
Camera singola	€102,82 (IVA 5% compresa)

#### Minialloggi

Rette differenziate in base all'offerta residenziale disponibile

Camera doppia con necessità di supervisione	€88,33 (IVA 5% compresa)
Camera doppia	€77,58 (IVA 5% compresa)
Camera singola	€97,52 (IVA 5% compresa)

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

N.B.: La cauzione dovrà essere versata al momento della programmazione della data d'ingresso con le seguenti modalità:

- 1.000,00 € a titolo di caparra confirmatoria;
- 500,00 € come cauzione;

Al momento dell'effettivo ingresso dell'Ospite la caparra verrà convertita in cauzione.

In caso di eventuale rinuncia all'ingresso la caparra di €1.000,00 verrà trattenuta, mentre sarà restituito l'importo della cauzione.

### 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 e regolarmente fatturato)
- servizio di pedicure estetica
- servizio di lavanderia
- prestazione medico-specialistiche

La relativa fatturazione è effettuata a norma della deliberazione di Regione Lombardia n.XI/1298 del 25/02/2019 per gli alloggi non accreditati con il servizio sanitario, che NON danno diritto alla dichiarazione di detrazione fiscale della quota sanitaria.

- 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 2024: ogni anno è previsto un adeguamento delle rette in funzione del costo del lavoro dovuto al rinnovo del CCNL.**
- 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 letterecchi (che vengono completamente sostituiti) per **un totale di 250,00 €IVA compresa**. Detto importo viene trattenuto anche in caso di decesso in ospedale o di dimissione volontaria.
- 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 verrà addebitata una mora del valore pari a 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' possibile richiedere il lavaggio a carico della Struttura nei limiti delle disponibilità effettive da parte del servizio di lavanderia interna: in questo caso è richiesto un contributo che verrà concordato con l'URP sulla base della quantità di biancheria da lavare mensilmente. **In ogni caso, indipendentemente dal soggetto che effettua il lavaggio, gli indumenti e la biancheria intima e piana di tutti i residenti devono essere etichettati con fettuccia cucita riportante chiaramente NOME E COGNOME dell'Ospite.** Tale operazione resta a carico del Familiare, ma può essere richiesta tramite URP alla struttura, con un onere aggiuntivo fisso.

L'eventuale costo di lavanderia e/o di etichettatura della biancheria verrà regolarmente esposto in fattura.

### 7.3 Protezione e sicurezza

Durante tutto l'arco della giornata, 24 ore su 24, sono presenti Operatori ASA per qualsiasi esigenza di tipo assistenziale.

La Direzione **declina ogni responsabilità** in caso di non corretto utilizzo o **perdita da parte dell'Ospite di protesi acustiche, dentarie e di occhiali**. Di conseguenza non verranno rimborsati i costi sostenuti per l'acquisto delle suddette protesi in caso di smarrimento o rottura.

### 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 10 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 Medicina Generale.
- 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 cardiologica. La struttura dispone inoltre di un **Poliambulatorio Specialistico** a cui l'Ospite potrà accedere in tempi brevi, su indicazione del proprio Medico di Medicina Generale, 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. L’intervento fornito dal Melo per assistenze o trasporti, se disponibili, verrà regolarmente inserito in fattura.

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 9 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**

Nel corso 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**. I risultati del sondaggio saranno disponibili presso la Segreteria, dove resteranno esposti per tutto l’anno a disposizione per la libera consultazione.

**Il questionario** del livello di soddisfazione è inoltre disponibile presso la Segreteria negli orari d’ufficio suddetti.

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](mailto:pubblicatutela@ats-insubria.it). Riceve su appuntamento: è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica.

Responsabile: Luca Croci

[www.ats-insubria.it](http://www.ats-insubria.it)

Per l'Accesso Civico, garantito ai sensi dell'art. 5 D.Lgs. 33/2013, è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

## 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.

### PLANIMETRIE DI EMERGENZA

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

### 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 devono 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.

### 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 all'attività del Melo sono tenuti a comunicarlo in qualsiasi momento lo si ritenesse opportuno compilando modulo Privacy in vigore ai sensi del GDPR 679/2016: 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 causati da comprovata imperizia di operatori o per eventuali problematiche strutturali.
- b. La Direzione garantisce una puntuale vigilanza 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.

### **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**

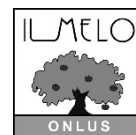
Gli Ospiti anziani in condizioni di fragilità spesso necessitano di una tutela sia sotto il profilo economico per la tutela del patrimonio. In questo caso il contratto di ingresso sarà sottoscritto sia dall'Ospite che dall'Amministratore di Sostegno nominato dal Giudice.

## **17. CODICE ETICO**

- Il Melo Onlus ha adottato in data 26/11/2010 (rev.6 del 24/05/2019) 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](http://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<sup>a</sup> uscita per Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale.
- E mail: [info@melo.it](mailto:info@melo.it)
- Sito web: [www.melo.it](http://www.melo.it)

Gli Uffici per richiesta di informazioni sono aperti al pubblico:

**dal Lunedì al Venerdì con orario continuato dalle 8.00 alle 20.00 (servizio cassa dalle 8.15 alle 18.45)**

**Sabato e Domenica dalle 8.30 alle 19.30 (solo servizio di portineria)**