

**CARTA DEI SERVIZI e
REGOLAMENTO DI GESTIONE
Residenzialità Assistita
"Melo CAMPUS"
Via Magenta 3 - GALLARATE**

Aggiornata al 1 Gennaio 2025

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.
- 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”)

La circolare nr. 19544 del 01/07/2024 del Ministero della Salute prevede che la Direzione Sanitaria possa richiedere l’accesso ai reparti con **mascherina (anche solo 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:** il sabato e la domenica, come anche nei giorni prefestivi e festivi, la Reception è aperta dalle 9.00 alle 19.00; tuttavia in caso di necessità è possibile accedere anche in altri orari concordando le modalità di ingresso tramite URP.

E’ 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** autonomo 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. È 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 e infermieristici di base, un poliambulatorio specialistico e un settore riabilitativo fisiokinesiterapico, aperti quotidianamente all'utenza territoriale.

Il Melo è accreditato con l'ASL della provincia di Varese per l'**Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** infermieristica e fisioterapia.

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.

L'OFFERTA RESIDENZIALE "CAMPUS"

La residenza è collocata all'interno della Struttura Polifunzionale IL MELO e è situata presso gli Alloggi Protetti per Anziani, destinati ad accogliere anziani con sufficiente grado di autonomia, strutturati come moderni monolocali, 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. L'offerta residenziale si articola in funzione delle differenti esigenze personali di ogni Residente, mettendo globalmente a disposizione 6 posti letto in camere singole o doppie, con cucina e confortevole zona giorno in comune tra i residenti.

GLI SPAZI INTERNI COMUNI

L'articolazione degli spazi e la loro caratterizzazione rispondono 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 del CAMPUS 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.

DESTINATARI:

Il MELO CAMPUS è una struttura di Residenzialità leggera/assistita autorizzata e contrattualizzata per sei posti letto destinati ad anziani con limitazioni parziali delle autonomie che abbiano compiuto di norma sessantacinque anni di età, residenti in Regione Lombardia, con bisogni personali correlati principalmente alla sicurezza e alla fruizione di servizi di tipo "alberghiero", alla necessità di monitoraggio e supervisione per la gestione del quotidiano, all'opportunità di socializzazione, integrazione sociale e sostegno alle autonomie residue, in condizioni di fragilità ed isolamento sociale a bassa e media intensità di presa in carico sul piano sociosanitario e assistenziale, in base alla valutazione multidimensionale del bisogno, anche con patologie croniche stabilizzate.

I SERVIZI EROGATI "CAMPUS"

1. SERVIZI ALBERGHIERI

- Pulizia in mattinata dell'appartamento dal lunedì al sabato
- Rifacimento del letto giornaliero
- Cambio settimanale effetti lettereschi (o secondo necessità)

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 ore di un Operatore per eventuali emergenze.

4. SERVIZI SANITARI

1 - Il servizio medico di base è garantito dal Medico di Assistenza Primaria (ex Medico di Famiglia) con il supporto all'occorrenza di personale infermieristico interno al Melo. Per la prescrizione degli eventuali farmaci occorrenti ci si rivolgerà al proprio Medico di Assistenza Primaria e sarà cura del Melo di garantirne il reperimento attraverso i canali di acquisto dei farmaci.

2 - Accesso gratuito ai servizi infermieristici presso il Poliambulatorio Il Melo negli orari di apertura e agevolazioni per prestazioni riabilitative, fisioterapiche e visite specialistiche; la struttura si avvale della collaborazione di alcuni medici specialisti che prestano servizi di diagnostica ecografica, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, ginecologia, fisioterapia, neurologia: tali prestazioni possono essere prenotate dall'URP e sono a regime privato.

3 - Controllo parametri clinici di base (controllo pressorio, frequenza cardiaca, glicemia, temperatura corporea, controllo peso/idratazione, controllo alvo)

4 - Ove necessario, monitoraggio e supporto per gestione farmacologica individuale.

5. EMERGENZE ASSISTENZIALI

Per brevi stati di acuzie (periodo massimo 7 giorni all'anno) viene garantita in caso di necessità l'assistenza aggiuntiva di un Operatore per un massimo di due ore al giorno compresi nella retta di degenza.

6. ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE E RICREATIVE

Libero accesso a tutte le attività culturali/ricreative proposte nell'ambito dell'Università del Melo e alle attività animative messe in atto quotidianamente presso il Centro Diurno Integrato, nonché possibilità di utilizzo diretto delle aree verdi e degli spazi esterni del parco. La ripresa delle uscite sul territorio, così come le attività e i laboratori intergenerazionali, verrà rivalutata a decorrere dalla prossima estate. Sono inoltre previste feste 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. SERVIZI EROGABILI SU SPECIFICA RICHIESTA non inclusi nella retta

Supervisione personale a cura di un Operatore Assistenziale, laddove si rendesse necessario per un periodo di tempo determinato o per tutto il periodo di residenza; parrucchiere, pedicure estetica.

Servizio di fisioterapia riabilitativo ove richiesto dal Medico Curante.

8. 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 lettereschi 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.

9. 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.

10. 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 DI VITA

"Melo Campus"

La residenza Melo Campus è contrattualizzata con l'ATS INSUBRIA per l'erogazione delle prestazioni previste dalla D.G.R. 7769/2018 e successive per la misura Residenzialità Leggera/Assistita. La misura prevede almeno 420 minuti/settimana ospite di assistenza alla persona (viene assicurato che almeno il 30% delle attività siano afferenti alle aree educative/animative/riabilitative/di socializzazione).

Il sostegno all'**AUTONOMIA IN PIENA SICUREZZA** è l'obiettivo primario che Il Melo Onlus si pone nell'accoglienza di persone in stato di fragilità sociale.

All'atto dell'ingresso l'Equipe degli Operatori di Riferimento del Campus accoglie il nuovo Ospite, prende visione del P.I. (Piano Individualizzato) emesso dall'ASST, dal quale emergeranno i principali bisogni con il livello di intensità assistenziale e gli obiettivi di cura personalizzati; il Care Manager de Il Melo con l'Ospite e/o con l'eventuale contributo del familiare referente provvederà a stendere il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) per la pianificazione degli interventi, in accordo con il P.I.

I dati oggettivati attraverso gli strumenti valutativi vengono in questo modo utilizzati dagli Operatori per la personalizzazione del set assistenziale/relazionale e per la valutazione di

appropriatezza del servizio offerto in relazione dell'eventuale mutare delle condizioni e delle esigenze del Residente.

In seguito saranno compilate e aggiornate le schede valutative che comprendono aree relative all'autonomia del quotidiano, alla cognitiv  e al livello di benessere percepito per la verifica del mantenimento delle autonomie residue.

"CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA"

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

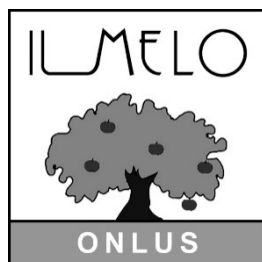
LA PERSONA ha il diritto	LA SOCIET� E LE ISTITUZIONI hanno il dovere
di conservare e sviluppare la propria individualit� e libert�.	di rispettare l'individualit� di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad esse adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualit� di vita e non in funzione esclusivamente della sua et� 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 modalit� 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 modalit� 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 comunit�.
di conservare la libert� di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonch�, in caso di assoluta impossibilit�, 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 (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 (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
Residenzialità Assistita
“Melo CAMPUS”

Aggiornato al 1 Gennaio 2025

1. COLLOCAZIONE E DESTINATARI

Il “Melo Campus” è collocato presso gli Alloggi Protetti per Anziani al Piano Terra del Centro Polifunzionale “Il Melo”, in via Magenta n. 3 a Gallarate (VA).

Sono destinatari dei servizi residenziali **anziani parzialmente autosufficienti, residenti in Lombardia di norma di età superiore ai 65 anni.**

Non sono ammessi, per incompatibilità, invalidi civili al 100% con indennità di accompagnamento, Ospiti non deambulanti e/o allettati, persone affette da demenza moderata o severa o affetti da grave instabilità clinica.

Non si ammettono pazienti con patologie psichiatriche attive e/o disturbi comportamentali e/o dipendenze.

2. CRITERI DI ACCESSO E DIMISSIONI

La richiesta di accesso alla misura da parte degli interessati deve essere presentata all’ASST di riferimento territoriale del Comune di residenza prima dell’effettivo ingresso al Campus (il personale dell’U.R.P. del Melo è a disposizione per assistenza nelle pratiche).

L’ASST ha il compito di effettuare la valutazione della richiesta, anche attraverso il coinvolgimento del Medico di Medicina Generale e del Servizio Sociale del Comune di residenza del richiedente.

L’ASST, entro il termine massimo di un mese dalla data di protocollo della richiesta, restituisce l’esito della valutazione effettuata. Per accedere alla misura è previsto il superamento di due livelli valutativi: 1- assenza di condizioni di incompatibilità e presenza di vulnerabilità sociale (verranno presi in considerazione le condizioni abitative, le condizioni familiari e la situazione assistenziale); 2- rilevamento della natura sociosanitaria del bisogno (rivalutazione almeno semestrale, pena la decadenza dai requisiti necessari).

In caso di esito positivo, l’ASST predispone il Progetto Individualizzato (P.I.) e viene formalizzata la domanda di accoglienza alla struttura.

Gli Uffici del Melo 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, tramite appuntamento con il Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Al momento della richiesta di informazioni vengono fornite la Carta dei Servizi e il relativo Regolamento di Gestione.

Il “Melo CAMPUS” è aperto ed operante per tutto l’anno e non prevede periodi di chiusura del servizio.

- 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.

- 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.
- 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. E' 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 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 trasferimento presso la RSA, 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 o quelli di un suo familiare 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 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.

3. RIFERIMENTI

Le Figure di Riferimento qui indicate 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 fornita 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

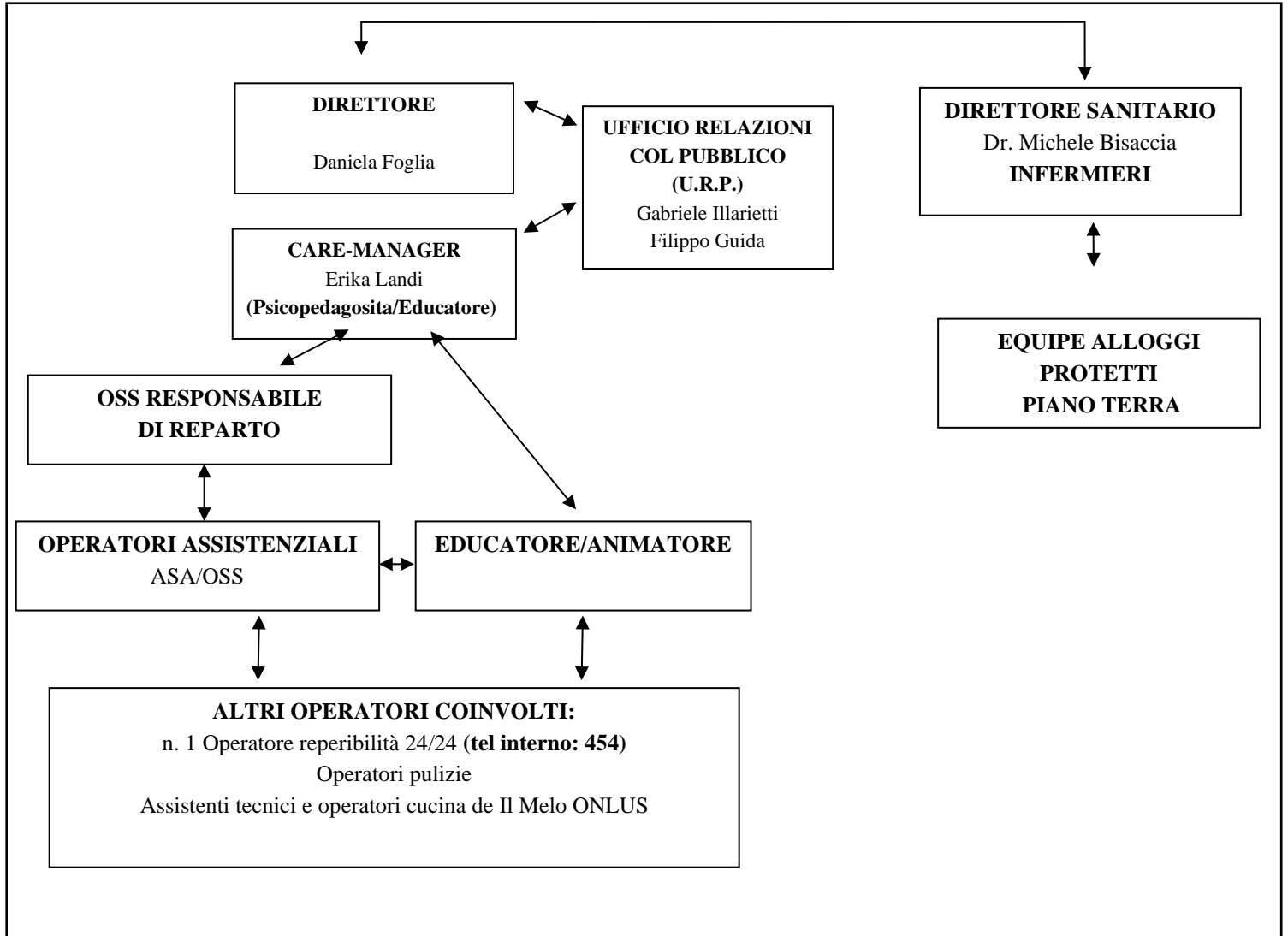
martedì 13.30 - 14.30 per i Familiari degli Ospiti Piano Primo e Nucleo Bianco

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 E IL CARE-MANAGER possono essere contattati presso gli uffici del Melo allo 0331-776083

- **E' sempre possibile contattare telefonicamente un operatore reperibile 24h tramite l'interno 454.**
- Il Responsabile U.R.P. è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 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 2025

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

RETTE GIORNALIERE dal 1 Gennaio 2025

RETTE GIORNALIERE comprese tra €78,35 (IVA del 5% compresa) e €98,51 (IVA del 5% compresa) in base all'offerta residenziale disponibile.

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

Servizio di lavanderia (su richiesta) da 65,00 a 120,00 €/mese (iva inclusa, in base alle esigenze individuali)

Etichettatura degli indumenti all'ingresso: 50,00 €iva inclusa
(su richiesta)

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.

ALTRI COSTI PER SERVIZI A RICHIESTA, NON INCLUSI NELLA RETTA GIORNALIERA: Servizi erogabili dal Melo Onlus:

Per necessità clinico-assistenziali temporanee non compatibili con la misura di Residenzialità leggera, può essere attivato un servizio di supporto con modalità da concordarsi tra le parti al costo orario €22,00 (Iva del 5% compresa)

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

Servizi convenzionati erogati da altri soggetti :

Servizio di Parrucchiere regolarmente fatturato dal Melo secondo le tariffe disponibili presso l'URP.

- All'atto della conferma della disponibilità di posto viene sottoscritto tra le parti il contratto d'ingresso e l'Ospite
- **La retta giornaliera** è oggetto di delibera del Consiglio di Amministrazione de Il Melo ONLUS, e resta in vigore fino al 31.12.2025
- 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 (€4.999,99). 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.
- **In caso di mancato preavviso per dimissioni volontarie nei termini stabiliti al precedente punto 2**, 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 o di dimissione volontaria.

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)

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").

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 del Residente**. A regime di urgenza verrà chiamata l'ambulanza dal personale presente in loco. Il costo del trasporto rimane a carico dell'Ospite.

6. “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 8.00
 - Attività animativo-relazionali: dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.
 - Ristorazione:
- Pranzo ore 12.30, Cena ore 18.30

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

7. RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DI OSPITI, FAMILIARI E OPERATORI

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).

8. 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.

9. 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.

10. 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

Al 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.

11. 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 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.

12. 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.

13. 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. Riceve su appuntamento: è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica.

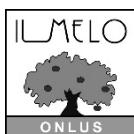
Responsabile: Luca Croci

www.ats-insubria.it

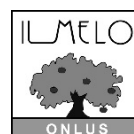
Per l'Accesso Civico, garantito ai sensi dell'art. 5 D.Lgs. 33/2013, è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

14. 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 8.00 alle 20.00

(servizio cassa dalle 8.15 alle 18.45)

Sabato e Domenica 9.00 alle 19.00 (solo servizio telefonico e di portineria)