



***CARTA DEI SERVIZI***  
***RESIDENZIALITA' ASSISTITA***  
***PER RELIGIOSI***  
***ANNO 2018***

*Sede Legale: P.zza Mons. Moneta 1 – 20090 CESANO BOSCONO (MI)*  
*Tel. 02/45.677.741 – 848 Fax 02/45.677.309*

*Sede del servizio: Villa Mosca, Via Stazione 2 - 21040 Castronno (VA)*

*Emessa il 16.5.2017*

La definizione e la pubblicazione delle carte dei servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Prescritte, per la Residenzialità Assistita per Religiosi, con DGR 2942 del 19 Dicembre 2014, devono essere annualmente aggiornate.

**La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento d'informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi.**

## Contenuto informativo

<b>1</b>	<b>Definizione</b>
<b>2</b>	<b>Finalità e obiettivi</b>
<b>3</b>	<b>Accesso alle prestazioni</b>
<b>4</b>	<b>Requisiti strutturali</b>
<b>5</b>	<b>Fasi di attivazione per le misure a contratto</b>
<b>6</b>	<b>Interventi previsti</b>
<b>7</b>	<b>Tariffe applicate</b>
<b>8</b>	<b>Modalità di erogazione del servizio</b>
<b>9</b>	<b>Calendario e orari di apertura</b>
<b>10</b>	<b>Ristorazione</b>
<b>11</b>	<b>Codice etico</b>
<b>12</b>	<b>Accesso alla documentazione amministrativa</b>
<b>13</b>	<b>Sistema di gestione della qualità</b>
<b>14</b>	<b>Come raggiungerci</b>

La Fondazione Aletti - Beccalli - Mosca Onlus, Ente privato senza scopo di lucro, costituita nel 1998, ha creato “Le Residenze La Magnolia e Villa Mosca”, una struttura protetta per anziani autosufficienti o con limitate fragilità, che desiderano mantenere l’autonomia abitativa in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane e opportunità per continuare a condurre una vita relazionale soddisfacente, in un ambiente protetto.

Con gli alloggi protetti si intende fornire risposta a questi bisogni emergenti con soluzioni innovative, offrendo servizi tradizionali con momenti di vita familiare, animazione, e un servizio residenziale assistito.

“Le Residenze La Magnolia e Villa Mosca” di proprietà della Fondazione Aletti Beccalli Mosca Onlus, sono gestite in collaborazione con Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus, da 120 anni specializzata nei servizi alla persona.

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus si occupa di garantire il benessere e l’assistenza degli ospiti delle Residenze attraverso personale qualificato, sia per quanto concerne il trattamento alberghiero, sia per il servizio socio-assistenziale.

Fondazione istituto Sacra Famiglia Onlus offre servizi accreditati di assistenza e riabilitazione rivolti a persone con disabilità psichiche, anche gravi e gravissime, e ad anziani non autosufficienti. Assiste ogni giorno oltre 2000 utenti in forma residenziale, diurna, ambulatoriale e domiciliare, operando nelle diverse sedi di Lombardia, Piemonte e Liguria.

All’interno de “Le Residenze La Magnolia e Villa Mosca” sono presenti 7 posti riservati a “Residenzialità assistita per religiosi”.

## **1. DEFINIZIONE**

Con la Dgr 2942 del 19 dicembre 2014 Regione Lombardia ha decretato la prosecuzione per tutto il 2017 delle sperimentazioni introdotte con il decreto 856/2013 come provvedimento attuativo della precedente Dgr 116/2013, “Nuove forme di interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili”.

Con Dgr 4086/2015 sono state fornite indicazioni per la stabilizzazione delle azioni innovative ai sensi della DGR 3363/2015 relativamente all’area “Residenzialità assistita per religiosi”

La Fondazione aderisce alla misura socioassistenziale prevista per religiosi: “Residenzialità assistita per religiosi”.

Il servizio, attivo dal novembre 2014 a seguito di specifica convenzione con Fondazione Opera Aiuto Fraterno, è in attesa di stipula di contratto con l'ATS Insubria ai sensi della citata Dgr 4086/2015.

## **2. FINALITA' E OBIETTIVI**

La finalità è “prendersi cura” della persona fragile, non assistibile a domicilio, in un’ottica di mantenimento e miglioramento del benessere e della qualità della vita all’interno di un contesto specificamente dedicato a religiosi anziani. Gli interventi avvengono nel rispetto della dignità, libertà e dei diritti fondamentali della persona e sono assicurati da operatori di elevata professionalità, debitamente formati e aggiornati, ciascuno per le proprie competenze.

Le prestazioni previste vengono erogate a fronte di un voucher, con definizione di un profilo assistenziale, assegnato in esito alla valutazione multidimensionale dell'ASST territorialmente competente.

## **3. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

Possono accedere alle misure di cui al citato provvedimento religiosi e religiose anziani della Diocesi di Milano con bisogno di assistenza continuativa in un contesto di vita comunitaria. L’attivazione avviene a seguito di valutazione dell'ASST competente. In attesa di formalizzazione del contratto con ATS Insubria, l’accesso avviene in forma diretta sulla base della valutazione di idoneità da parte dell’equipe del servizio.

La modulistica di ammissione può essere ritirata presso la struttura oppure è consultabile e stampabile dal sito: [www.residenzalamagnolia.it](http://www.residenzalamagnolia.it)

La domanda va inoltrata all’Assistente Sociale della struttura:

Dott.ssa Sara Manca, cell. 366 6929141, [smanca@sacrafamiglia.org](mailto:smanca@sacrafamiglia.org)

L’accoglimento della domanda di ammissione è subordinata alla valutazione della documentazione medica/sociale da parte del medico convenzionato con la struttura.

## **4. REQUISITI STRUTTURALI**

Gli interventi in Regime di Residenzialità assistita per religiosi, vengono attuati presso Villa Mosca.

I posti letto accreditati sono 9 di cui:

- 7 posti letto contrattualizzati all’interno della misura Residenzialità Assistita per Religiosi e
- 2 posti letto in regime privato che saranno saturati in funzione della domanda.

## **5. FASI D’ATTIVAZIONE PER LE MISURE A CONTRATTO**

L’accesso alla misura avviene a seguito di valutazione da parte dell'ATS territorialmente competente. La valutazione del livello di intensità del bisogno della persona per la quale è richiesto l’accesso, è effettuata mediante la

scheda di orientamento definita dalla Dgr 4086/2015. Non possono accedere alla misura utenti con gravi compromissioni d'organo/sistema che ne mettano a repentaglio la sopravvivenza.

La valutazione evidenzia tre diversi livelli di intensità del bisogno cui corrispondono un voucher e uno standard assistenziale specifico:

1. profilo a bassa intensità: voucher € 10,00/die a fronte di 200 minuti di assistenza settimanale;
2. profilo a media intensità: voucher € 18,00/die a fronte di 300 minuti di assistenza settimanale;
3. profilo ad alta intensità: voucher € 24,00/die a fronte di 400 minuti di assistenza settimanale.

L'ATS di residenza della persona è responsabile della stesura del Progetto Individuale sulla base del quale Fondazione Sacra Famiglia definisce, in accordo con il beneficiario, il PAI fissando gli obiettivi da conseguire, il percorso di sostegno e di assistenza, i possibili interventi da attivare, gli attori coinvolti, le modalità e i tempi di verifica.

## **6. INTERVENTI PREVISTI**

Si prevedono interventi di natura sociosanitaria riconducibili a:

- prestazioni di assistenza definite nel PAI;
- prestazioni infermieristiche di base;
- prestazioni di carattere educativo/animativo;

### **Altri servizi**

#### ***Servizio di igiene ambientale***

Il servizio è garantito attraverso personale dipendente che si occupa direttamente delle pulizie degli ambienti privati e comuni e del riordino dei letti

Il responsabile di Unità controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

#### ***Servizio religioso***

All'interno di Villa Mosca è presente una cappella nella quale gli ospiti possono esercitare il proprio culto e celebrare le funzioni liturgiche.

#### ***Responsabilità***

Ogni Unità della Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nella Unità stessa.

## 7. TARIFFE APPLICATE

Le tariffe applicate, per il servizio residenziale, a carico dell'utente/famiglia vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione di Fondazione Aletti Beccalli Mosca

<b>TARIFFE APPLICATE DALL'1.01.2018 (al netto del Voucher assegnato)</b>	
tariffa mensile di compartecipazione per residenzialità assistita per ospiti con contratto temporaneo	€ 1.800
tariffa mensile di compartecipazione per residenzialità assistita per ospiti con contratto a tempo indeterminato	€ 1.700

Tutti i servizi erogati nella Struttura sono compresi nella tariffe applicate, ad eccezione delle visite mediche specialistiche non coperte da eventuali codici di esenzione e di eventuali trasferimenti non di emergenza (es. per visite di controllo ospedaliere). Il servizio di trasporto per accesso ed uscita presso la struttura non sono compresi nella retta.

## 8. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'equipe multi professionale messa a disposizione dalla nostra Fondazione per il servizio Residenziale è così costituita:

- Infermiere professionale
- Terapista della riabilitazione
- Educatore
- Assistente Sociale
- A.S./OSS

L'Ente propone, per un'efficace presa in carico dell'Ospite, la metodologia del "CASE MANAGEMENT":

Il CASE MANAGER, coordinatore del caso, è il responsabile dell'unità d'offerta cui compete di pianificare gli interventi necessari al soddisfacimento dei bisogni identificati, coinvolgendo l'equipe multidisciplinare a sua disposizione, secondo un mix personalizzato.

### Piano di Assistenza Individuale

In base alla valutazione multidimensionale verrà stilato un Piano di Assistenza che specificherà:

- Bisogni/Problemi rilevati
- Obiettivi
- Interventi/Azioni proposti
- Frequenza intervento/azione
- Figure coinvolte
- Indicatore di verifica
- Tempi di attuazione

## **Condivisione P.A.I.**

Sarà compito del CASE MANAGER condividere il PAI con l'Utente/Famiglia.

Eventuali variazioni, rispetto al P.I. proposto, dovranno essere comunicate all'ATS per una rivalutazione dello stesso.

Il progetto individuale, che deve essere condiviso con la persona, deve indicare, tra l'altro, i minuti assistenziali che devono essere garantiti ed il valore del voucher.

## **9. CALENDARIO E ORARI DI APERTURA**

La struttura garantisce l'apertura per tutti i giorni dell'anno.

Gli anziani ospitati possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata festivi compresi. E' comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali.

In caso di particolare necessità, è possibile la permanenza del familiare durante le ore notturne, previa autorizzazione del Responsabile di Unità.

## **10. RISTORAZIONE**

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia presente in Fondazione nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina dedicata e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e dietetici.

I parenti che intendano condividere i pasti con i loro cari possono accordarsi con il Responsabile dell'Unità.

## **11. CODICE ETICO**

Come previsto dalla 2569/2014, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

## **12. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

La vigente normativa in materia di privacy, il Dlgs 196/2003, prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o familiari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Promozione e Sviluppo-Servizi Marketing Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

Per il rilascio di copia di Fisas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

## **13. SISTEMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali.

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale – Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico.

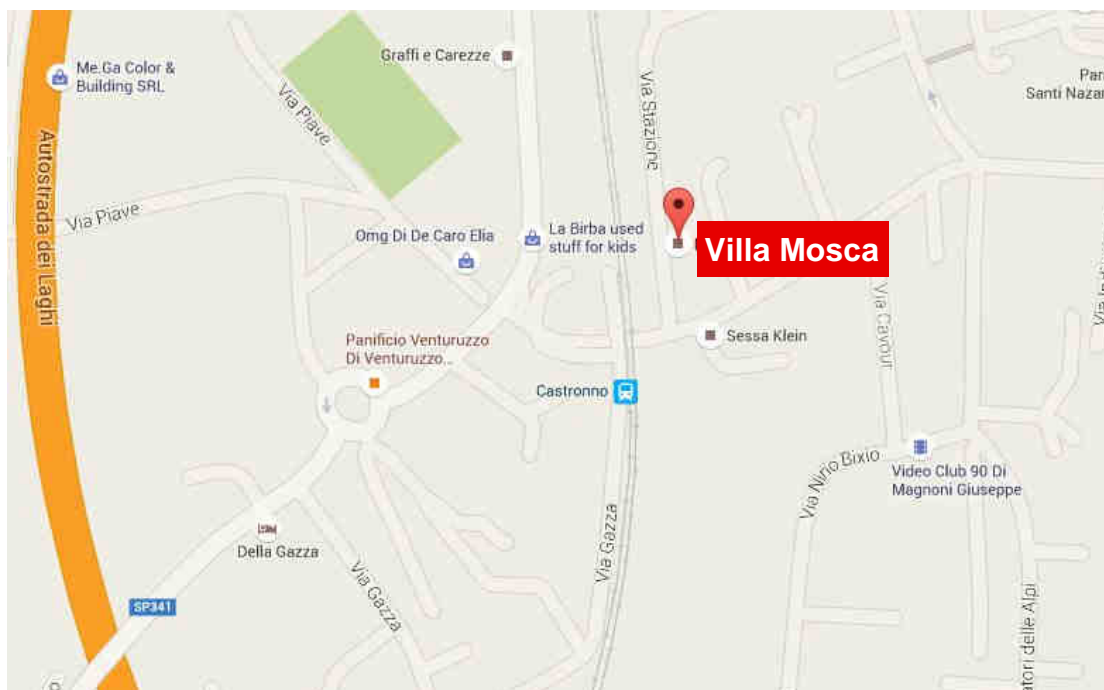
Le risposte dovute verranno fornite al richiedente entro 30 giorni.



## 14. COME RAGGIUNGERCI

**Fondazione Aletti-Beccalli-Mosca Onlus**  
**“Residenze La Magnolia & Villa Mosca”**  
**Via Stazione 2 - 21040 Castronno (VA)**  
**Tel. 0332 892781**  
**Fax. 0332 892523**  
**smanca@sacrafamiglia.org**

**Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus**  
**Tel. 0332 975155**  
**Cell. 366 6929141**  
**smanca@sacrafamiglia.org**



### Come arrivare

Villa Mosca sono situata in un tranquillo centro urbano di poco più di 5 mila abitanti, a soli 9 km dal centro di Varese e 35 km da Milano; posta di fronte alla piccola stazione ferroviaria di Castronno, garantisce agli ospiti ed ai loro familiari, comodi collegamenti con il capoluogo di provincia e la città di Milano.

**In auto:** autostrada A8 Milano/Varese, uscita Castronno, seguire le indicazioni per la stazione di Castronno.

**In treno:** le Residenze La Magnolia e Villa Mosca sono situate di fronte all'uscita pedonale della stazione FS Castronno.