



FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS  
residenza casa di cura per anziani#casaserena

## 1 – Presentazione

### **Natura giuridica.**

La Fondazione “Istituto Madonna della Croce” originariamente denominato Ospedale Madonna della Croce, ha avuto origine grazie al lascito della defunta benefattrice Antonietta Castagna, con testamento datato 13 marzo 1866 per gli atti del Notaio Bossi di Varese.

E’ stato eretto come I.P.A.B. (Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza) ai sensi della legge n. 6972 del 17 luglio 1890 e successive modificazioni ed integrazioni, con Regio Decreto del 10 settembre 1923.

In data 01 gennaio 2004, l’I.P.A.B. “Istituto Madonna della Croce” si è trasformata in Fondazione di diritto privato “Istituto Madonna della Croce” a seguito della Legge Regionale 13.02.2003 n. 1. In data 6 giugno 2006 ha acquisito la qualifica di ONLUS.

### **Struttura e ricettività.**

La Fondazione “Istituto Madonna della Croce” è una RSA istituita per assistere ospiti anziani non autosufficienti tendenzialmente sopra i 65 anni salvo deroga, con l’intento di raggiungere e/o mantenere il miglior livello di qualità della vita dell’ospite. Al suo interno è presente un nucleo ALZHEIMER che accoglie persone affette da tale patologia e che presentano disturbi del comportamento tali da non permettere la permanenza nel proprio domicilio.

La Fondazione è accreditata presso la REGIONE LOMBARDIA e fa parte della rete dei servizi territoriali di livello primario garantendo l’assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e assistenziale secondo le vigenti normative regionali.

La retta è a carico dell’ospite o della famiglia dello stesso; in alcuni casi può essere prevista un’integrazione da parte del Comune di provenienza o di altri Enti preposti.

E’ situata nel comune di Viggìù (VA) sul confine italo – svizzero ed è inserita in un’area di 12 mila metri quadrati, in posizione dolcemente collinare;

ospita anziani non autosufficienti, alloggiati in camere singole, doppie e triple tutte dotate di servizi igienici autonomi e presa di collegamento cavo antenna TV.

**La capacità ricettiva autorizzata è di n.140 posti letto abilitati all’esercizio, accreditati e contrattualizzati, di cui n. 20 come NUCLEO ALZHEIMER**

L’Istituto non presenta barriere architettoniche e due ascensori consentono il collegamento tra i 4 piani che sono così suddivisi:

- **Piano seminterrato** comprendente: palestra ed ambulatorio di fisioterapia, camere mortuarie e locale dolenti e garage.
- **Piano terra** comprendente:
  - Nucleo Alzheimer con n.18 camere di degenza (20 posti letto), bagno assistito di piano, sala da pranzo climatizzata, giardino protetto, infermeria di piano e locale di controllo.**
  - Cucine centralizzate, lavanderia, stireria e cucito, locale parrucchiera e la zona ambulatori gestita dall’ASST SETTE LAGHI di Varese.**

- **Piano primo** comprendente: n.21 camere di degenza (28 posti letto), servizi igienici comuni e bagno assistito di piano, sala da pranzo climatizzata, tisaneria, infermeria di piano, locale di controllo, di deposito carrozzine ed attrezzature e locale di sterilizzazione. Comprende inoltre le seguenti parti comuni: reception e segreteria (ufficio URP), uffici amministrativi, cappella, zona distribuzione bevande/snack, sala TV e laboratorio attività animazione, ufficio assistente sociale, direzione sanitaria ed ambulatorio medico, ufficio animatori.
- **Piano secondo – Reparto Protetto** - comprendente n.32 camere di degenza suddivise in due nuclei (23 posti letto per nucleo), servizi igienici comuni e bagni assistiti di piano, sala da pranzo climatizzata, salottini ricreativi, infermeria di piano, locale deposito carrozzine ed attrezzature, locale di controllo, tisaneria e locale di deposito bombole d’ossigeno.
- **Piano terzo** - comprendente n.33 camere di degenza suddivise in due nuclei (23 posti letto per nucleo), servizi igienici comuni e bagni assistiti di piano, sala da pranzo climatizzata, salottini ricreativi, infermeria di piano, locale deposito carrozzine ed attrezzature, locale di controllo, tisaneria.

La Fondazione è dotata di sito internet il cui indirizzo è: [www.madonnadellacroce.it](http://www.madonnadellacroce.it) e di una casella di posta elettronica il cui indirizzo è [info@madonnadellacroce.it](mailto:info@madonnadellacroce.it).

All’esterno è a disposizione una vasta area adibita a parcheggio.

## **2.- Come raggiungere la struttura.**

L’Istituto è ubicato in Via Ospedale n. 1, a Viggiù, in provincia di Varese ed è possibile raggiungerlo mediante:

Collegamento stradale

Varese – Malnate – Cantello – Viggiù

Varese – Induno – Arcisate – Viggiù

Collegamento autobus

Autolinee tratta Varese (P.zzle Kennedy -Viggiù )

## **3. - Composizione organico**

L’Istituto è gestito da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri fra i quali il Presidente. Il Consiglio di Amministrazione nomina il Presidente ed il Vicepresidente e rimane in carica per 5 anni. Nell’allegato “A” sono riportati i nominativi degli attuali componenti del Consiglio di Amministrazione.

Tutti gli operatori dell’Istituto fanno capo al Direttore Generale mentre al Direttore Sanitario fanno capo i medici internisti , specialisti e tutti gli operatori del comparto sanitario.

Ciascun operatore, volontari compresi, è munito di tesserino di riconoscimento su cui è riportata la fotografia, il cognome e nome e la qualifica professionale.

## **Principi fondamentali.**

L'Istituto intende garantire agli ospiti, al di là dei bisogni primari, un piano di assistenza individuale basato sul rispetto dei seguenti principi ispiratori:

- \* Il principio dell'eguaglianza: per l'Istituto è vietata ogni discriminazione di razza, sesso, condizione sociale e credo religioso. Questo vuol dire che verranno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli ospiti, alle condizioni personali e sociali di ogni singolo individuo;
- \* il principio dell'imparzialità: l'operato di tutto il personale attivo nell'Istituto è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e neutralità;
- \* il principio della continuità: l'Istituto assicura l'assistenza in modo continuativo e regolare nell'arco delle 24 ore;
- \* il diritto di scelta: le opinioni e i suggerimenti degli ospiti sono pienamente rispettati dall'Istituto. Viene promossa e riconosciuta l'autonomia di ogni ospite e favorite le sue decisioni nella vita quotidiana;
- \* la partecipazione diretta: attraverso una tempestiva e chiara informazione, l'Istituto desidera garantire la partecipazione degli ospiti alle prestazioni dei servizi erogati, allo scopo di tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, nonché favorire la collaborazione.
- \* la verifica dell'operato: le attività dell'Istituto si concretizzano in una costante verifica degli obiettivi e nell'utilizzo adeguato delle risorse a disposizione, essendo improntate ad efficacia ed efficienza.

## **4- Le procedure di ammissione e dimissione**

### **MODALITA' DI AMMISSIONE**

Per l'ammissione in Istituto è necessario presentare apposita domanda (allegato B della Carta dei servizi a disposizione presso gli Uffici del Servizio Sociale o scaricabile dal sito web) corredata della documentazione richiesta e sottoscritta dall'ospite e/o, in caso d'impossibilità ad apporre la firma, dagli obbligati ai sensi dell'art. 433 del Codice civile. L'Assistente Sociale è a disposizione dell'utenza per fornire tutte le informazioni necessarie per la compilazione della domanda e per indicare, in linea di massima, i tempi di attesa.

- Si precisa che nel caso in cui l'ospite non abbia adeguata cognitività, tale da permettergli consapevolmente di poter dare il consenso al ricovero ed alle cure, la Struttura è obbligata a chiedere ai familiari di avviare la pratica per la nomina dell'Amministratore di Sostegno; la Struttura si rende comunque disponibile a fornire supporto e, alla presentazione della domanda, verrà consegnata locandina informativa sull'Amministratore di sostegno.

La domanda di ammissione, preventivamente vagliata dalla Direzione, verrà valutata dal Direttore Sanitario che, appurata l'idoneità della Struttura ad accogliere l'ospite e dopo avere

individuato al meglio il reparto di permanenza nell'Istituto, la riconsegnerà all'Assistente Sociale per la comunicazione ai parenti e l'inserimento in lista d'attesa.

## **MODALITA' DI DIMISSIONE**

L'inserimento definitivo dell'ospite in Struttura è subordinato al previsto esperimento di tre mesi di prova; la valutazione del periodo è riservata alla Direzione Sanitaria dell'RSA, che dovrà tempestivamente comunicare l'eventuale decisione di non ammissione all'ospite stesso o all'Amministratore di Sostegno/Tutore.

La Fondazione garantisce ad ogni ospite o caregiver che ne richiedesse la dimissione, un colloquio preventivo con il Direttore Sanitario o un medico della Struttura e verrà altresì predisposta una relazione clinica contenente tutte le indicazioni sanitarie e terapeutiche atte a garantire una continuità assistenziale dell'ospite dopo le dimissioni.

L'ospite e/o il familiare di riferimento possono richiedere le dimissioni attraverso richiesta scritta da presentare al Direttore Sanitario (e-mail: [direttoresanitario@madonnadellacroce.it](mailto:direttoresanitario@madonnadellacroce.it)) ed Assistente Sociale (e-mail [assistentesociale@madonnadellacroce.it](mailto:assistentesociale@madonnadellacroce.it)) ) con sette giorni di anticipo; il giorno della dimissione verranno altresì restituiti i documenti in originale.

### **5. Lista di attesa.**

Dopo essere stata accettata, la richiesta di ammissione viene inserita nelle lista di attesa differenziata in base alle esigenze di ricovero degli ospiti ( NAT – ALZHEIMER ), in ordine cronologico al ricevimento ed in base a criteri: clinici, funzionali, sociali e residenziali. Per quanto riguarda quest' ultimo criterio, è privilegiata la provenienza dal comune di Viggiù.

Tale informazione è pubblicata sul sito A.T.S. INSUBRIA.

### **6. La giornata tipo dell'ospite**

La giornata tipo dell'ospite inizia con la sveglia, l'igiene personale e l'alzata dal letto, qualora le condizioni dell'ospite lo consentano.

**Ore 8.00** prima colazione nelle sale da pranzo di piano o, se le condizioni dell'ospite non lo permettono, a letto.

**Ore 8.30-10.30** attività assistenziali, riabilitative (quali ginnastica di gruppo o singola) e di animazione (quali lettura dei quotidiani, realizzazione di manufatti nel laboratorio) sempre in relazione alle condizioni dell'ospite.

**Ore 11.30-12.00** pranzo presso le sale da pranzo di piano, con vasta scelta del menù. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti nell'alimentazione dal personale di reparto; per casi particolari, previo accordo con il medico responsabile, è possibile autorizzare i famigliari ad effettuare questo tipo di assistenza.

Dopo il pranzo eventuale riposino pomeridiano.

**Ore 14.00 – 17.00** attività assistenziali, riabilitative e di animazione (quali la visione di film e momenti di festa ) in rapporto alle condizioni dell'ospite.

Nel primo pomeriggio distribuzione di una bevanda calda o fredda a seconda della stagione.

**Ore 17.30 – 18** cena nelle sale di piano.

Nel corso della notte è garantita l'assistenza di un Infermiere Professionale e di ASA; un medico è reperibile per qualsiasi necessità.

Gli orari delle attività possono variare in relazione alle esigenze assistenziali e di reparto.

### **7. - Servizio sociale.**

L'Assistente sociale ha una funzione di aiuto e sostegno sia nella fase di inserimento che durante la permanenza in struttura. E' l'operatore che accoglie le domande di ammissione e gestisce la lista d'attesa e si occupa delle visite guidate in struttura. Coordina l'accoglienza degli ospiti e dei relativi famigliari in fase di ingresso, ponendo attenzione ai bisogni /problemi della persona e del nucleo di provenienza. Durante il ricovero redige la Cartella sociale contenenti informazioni utili anche agli altri operatori.

Nel corso della permanenza in struttura gli ospiti e i relativi famigliari possono chiedere consulenze e informazioni rispetto a questioni amministrative e sociali: richiesta di invalidità civile, iter per apertura tutela giuridica (amministratore di sostegno), cambio residenza, rinnovo carta d'identità. Collabora con gli operatori dell'equipe deputati alla presa in carico, raccogliendo le istanze utili ad un'assistenza ottimale e condividendo con i famigliari il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

L'Assistente sociale, attraverso il lavoro di rete, coopera con i Servizi territoriali, sia per l'espletamento delle pratiche burocratiche sia per una presa in carico condivisa dell'utente.

### **8. - Servizio di riabilitazione.**

E' presente nella struttura un'equipe di fisioterapisti della riabilitazione che fanno capo al Medico Fisiatra dell'Istituto coadiuvato dal Direttore Sanitario. Essi collaborano costantemente con gli operatori dei singoli reparti. Il servizio offerto si svolge sia nella palestra, ampia ed attrezzata, sia presso la camera di degenza dell'ospite, secondo le condizioni di salute e le indicazioni del medico. Il servizio inoltre organizza attività di "ginnastica di gruppo" tesa al mantenimento della motilità.

### **9. - Servizio di animazione.**

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali perseguendo i seguenti obiettivi:

- valorizzare la persona nella sua globalità;
- attivare e mantenere nell'ospite l'interesse per una socialità viva e positiva;
- stimolare e promuovere l'aggregazione attraverso la formazione di gruppi.

Le attività del servizio si articolano in vari aspetti diversificati a seconda degli interessi manifestati dagli ospiti o segnalati dalle figure professionali operanti nell'Istituto, fra le attività citiamo i laboratori manuali, attività nelle sale di piano, proiezione di film, organizzazioni di feste; nel periodo estivo brevi passeggiate nei dintorni, uscite al mercato, pranzo all'aperto presso il terrazzo dell'Istituto debitamente attrezzato.

All'interno dell'Istituto esiste una biblioteca a disposizione degli ospiti e gestita dal servizio di animazione; sono disponibili anche due quotidiani, uno di tiratura locale ed uno nazionale.

### **10. Servizio religioso.**

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, per i cattolici è assicurata l'assistenza spirituale fornita dai Frati Cappuccini di Varese (durante le festività) e dai Parroci della Comunità Sant'Elia (durante i giorni feriali), assistiti da volontarie della Parrocchia di Viggiù.

La S. Messa viene celebrata durante le festività oltre al giorno feriale (solitamente di giovedì) secondo l'orario; l'accesso alla cappella è liberamente consentito in ogni momento della giornata.

### **11. Servizio di lavanderia.**

La Fondazione fornisce la possibilità di utilizzare il servizio di lavanderia interno per il lavaggio/stiraggio dei capi di abbigliamento personali al costo forfettario aggiuntivo di € 50,00 mensili. Il familiare, all'atto del ricovero, può quindi scegliere se aderire a detto servizio o provvedere personalmente al lavaggio della biancheria del proprio parente.

### **12. - Il servizio di parrucchiere.**

L'Amministrazione mette a disposizione di tutti gli ospiti ricoverati un servizio di parrucchiere, la cui presenza è garantita settimanalmente, secondo le tariffe di seguito riportate:

- Piegia : € 2,00
- Taglio: € 3,00
- Tinta : € 10,00

Tale attività si svolge normalmente nel locale appositamente attrezzato; in base alle condizioni fisiche dell'ospite l'operatore potrebbe recarsi direttamente presso la camera di degenza.

L'ospite o il familiare di riferimento potranno prenotare il servizio rivolgendosi direttamente alla reception durante gli orari di apertura della medesima.

### **13. - Servizio telefonico**

Il familiare che desiderasse conferire con l'ospite potrà chiamare il centralino che provvederà ad inoltrare la chiamata al piano di degenza; gli orari suggeriti sono i seguenti:

- dalle 11.00 alle 11.30
- dalle 17.00 alle 17.30

L'utilizzo del cellulare è consentito in qualsiasi ora del giorno.

### **14 - Servizio di ristorazione.**

Il servizio di ristorazione è affidato dall'Amministrazione alla competenza ed alla professionalità di una società appaltatrice. I vari pasti erogati rispondono ad un programma dietetico settimanale

controllato dalla Direzione Sanitaria, sulla base delle proposte e delle preferenze alimentari espresse dagli ospiti. Quotidianamente nelle sale di piano viene esposto il menù del giorno. Oltre a predisporre un menù invernale ed uno estivo annualmente rivisto tenuto conto dei gusti dei nostri ospiti, esso offre altresì un'alternativa ad ognuna delle portate, per poter meglio soddisfare i gusti personali e le esigenze dietetiche.

Per coloro che presentano problemi di masticazione o di deglutizione, è prevista la preparazione di macinati e frullati.

Al famigliari è consentito di pranzare con l'ospite comunicandolo alla reception/segreteria almeno il giorno prima mentre il pagamento dovrà essere effettuato direttamente al personale preposto della cucina.

### **15 - Servizio di pulizia.**

Il servizio di pulizia delle camere di degenza viene eseguito dal personale ASA della Fondazione mentre il risanamento e la pulizia di tutte le parti comuni dell'Istituto è affidata ad una Società Appaltatrice.

### **16 - Informazioni varie**

#### **Corrispondenza**

La corrispondenza in arrivo indirizzata agli ospiti, una volta avvisati i famigliari, potrà essere ritirata alla reception negli orari indicati nell'allegato A; la reception può altresì provvedere all'inoltro della corrispondenza in uscita.

#### **Fotocopia della cartella clinica e certificati**

Il rilascio della cartella clinica è subordinato alla presentazione di una domanda scritta da parte dell'ospite o di altra persona di fiducia formalmente delegata, da indirizzare al Direttore Sanitario e previo rimborso spese che ammonta ad € 40,00, il quale ne predisporrà il rilascio entro sette giorni lavorativi dalla richiesta.

Eventuali ulteriori richieste relative al rilascio di certificati medici vanno inoltrate al Direttore Sanitario.

Annualmente viene predisposta dall'ufficio amministrativo la certificazione prevista ai fini fiscali (**cedolino**) nella quale verranno esplicitati i costi relativi alle prestazioni sanitarie di degenza dell'ospite.

Gli uffici amministrativi sono altresì a disposizione per il rilascio di certificati ed attestazioni inerenti il ricovero dell'ospite.

#### **Gli oggetti personali.**

Si invitano gli ospiti a non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

L'amministrazione non risponde di eventuali furti o smarrimenti subiti. L'ufficio amministrativo è disponibile a prendere in carico e custodire somme di denaro o oggetti di valore presso la propria cassaforte, dietro rilascio di una ricevuta.

## **17. - Le normative vigenti**

### **Informativa agli ospiti e ai richiedenti il ricovero - ai sensi del Regolamento UE 2016/679**

Presso la **Fondazione Istituto Madonna della Croce onlus** con sede legale in via Ospedale 1 - 21059 Viggiù (VA), Titolare del trattamento dei dati, è effettuato il trattamento dei Suoi dati personali nel pieno rispetto della normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679).

In base a tale Regolamento il trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Per "Trattamento di dati personali" si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

#### **FINALITÀ DEL TRATTAMENTO**

La **Fondazione Istituto Madonna della Croce Onlus**, La informa che il trattamento dei dati personali da Lei comunicati direttamente o eventualmente raccolti presso i ns reparti e/o strutture organizzative avviene per le seguenti finalità:

- svolgimento delle attività istituzionali, relativamente all'erogazione dei servizi diagnostici, terapeutici e assistenziali;
- attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, ivi compresi, (a titolo esemplificativo e non esaustivo), prestazioni sanitarie, servizi socio-sanitari, programmi terapeutici e qualsivoglia altro servizio erogato, in caso di prestazioni specialistiche ambulatoriali, etc., etc.,
- altre attività sanitarie, comunque connesse alla salute degli ospiti, comprese quelle collegate alla professione del medico di medicina generale e di libera scelta del servizio sanitario nazionale;
- attività amministrative e di gestione operativa legate ai servizi forniti, ivi comprese quelle connesse al processo di presentazione/accettazione domande di ricovero c/o la RSA, di prenotazione e accettazione di prestazioni sanitarie al servizio sanitario regionale, di certificazione e denuncia, di prescrizione, di compilazione della documentazione clinica e dei registri, di accertamento dell'invalidità civile, della condizione di handicap e della disabilità, di esenzione ticket, di programmazione, gestione e controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria ecc., anche ai fini della trasmissione dei dati agli enti competenti, come previsto obbligatoriamente da norme e regolamenti;
- attività legate alla fornitura di altri beni o servizi all'utente, per la salvaguardia della salute (es. fornitura di ausili e protesi).

#### **MODALITÀ DEL TRATTAMENTO**

I dati personali sono trattati dai responsabili e incaricati del trattamento, debitamente nominati, per il corretto adempimento delle finalità indicate, con l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza dei dati personali e ad evitare indebiti accessi a soggetti non autorizzati. Il trattamento dei dati avviene sia mediante archivi cartacei che con l'ausilio di strumenti elettronici o, comunque, automatizzati, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità citate e, comunque, con specifica adozione di una logica finalizzata a consentire l'accesso e l'utilizzo ai soli operatori autorizzati e che ne hanno necessità per garantire un'adeguata presa in carico.

## **OBBLIGO O FACOLTÀ DI CONFERIRE I DATI E CONSEGUENZE DELL'EVENTUALE RIFIUTO/MANCATO CONSENSO**

Per i dati necessari per adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria, ovvero da disposizioni impartite da Autorità legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, nonché per l'espletamento degli obblighi contabili-fiscali e organizzativi aziendali non è necessario l'acquisizione del consenso e il loro mancato conferimento da parte Vostra comporta l'impossibilità di instaurare o proseguire il rapporto, nei limiti in cui tali dati sono necessari all'esecuzione dello stesso.

L'utente è tenuto a conferire obbligatoriamente ogni dato indispensabile al perseguimento delle finalità legate all'erogazione dei servizi diagnostici, terapeutici e assistenziali. Per il trattamento di categorie particolari di dati, anche se necessario per lo svolgimento delle attività istituzionali, relativamente all'erogazione dei servizi diagnostici, terapeutici e assistenziali, sarà richiesto il vostro consenso scritto ma il loro mancato conferimento da parte Vostra e/o il negato consenso comporta l'impossibilità di beneficiare delle agevolazioni predisposte, di instaurare o proseguire il rapporto, nei limiti in cui tali dati sono necessari all'esecuzione dello stesso. In mancanza del conferimento dei dati, l'RSA non può accogliere la richiesta di prestazione dei servizi. Fatti salvi i casi di urgenza/emergenza sanitaria, il mancato conferimento dei dati richiesti e il mancato consenso per le finalità di cura della salute, rende di fatto impossibile l'accesso alla prestazione sanitaria. Il consenso, una volta manifestato, potrà essere modificato o revocato, in qualsiasi momento, in tutto o in parte.

## **AMBITO DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI**

I dati personali non possono essere diffusi ma possono essere comunicati, per le finalità segnalate, a soggetti terzi, se destinatari per norma o regolamento. I dati possono essere trasmessi anche a soggetti terzi in rapporto contrattuale con la Fondazione, i quali, in ogni caso, saranno definiti titolari autonomi del trattamento e/o responsabili esterni del trattamento. Potranno essere comunicati ai collaboratori/consulenti debitamente incaricati e autorizzati per l'espletamento delle finalità indicate in precedenza; inoltre, potranno essere trattati da altri medici designati ai fini di consulto medico.

Potranno, qualora ciò sia necessario per erogare una prestazione e/o un servizio nel Suo interesse, essere comunicati a:

- ✓ organismi sanitari pubblici (Regione Lombardia, ATS, ospedali, etc);
- ✓ organismi sanitari privati (cliniche, laboratori di analisi, etc.) ed esercenti le professioni sanitarie (medici specialisti, farmacisti, etc.);
- ✓ enti di assistenza e previdenza (Inps, Inail, etc.);

Oppure, per le finalità che rientrano nei compiti del Servizio Sanitario Nazionale e organismi sanitari pubblici, potranno essere comunicati nell'ambito di attività di rilevante interesse pubblico, quali:

- ✓ attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione dei soggetti assistiti dal Servizio sanitario nazionale;
- ✓ attività di programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria;
- ✓ instaurazione, gestione, pianificazione e controllo dei rapporti tra l'amministrazione ed i soggetti accreditati o convenzionati del Servizio sanitario nazionale.

## **DIRITTI DELL'INTERESSATO**

In adempimento alla normativa vigente, in qualunque momento potrà richiedere:

- ✓ La conferma dell'esistenza o meno dei vostri dati personali;
- ✓ Conoscere il contenuto e l'origine, le finalità e le modalità di trattamento;
- ✓ La logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- ✓ Gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i vostri dati personali possono essere comunicati.

Inoltre, è vostro diritto ottenere:

- ✓ L'accesso, la copia, la rettificazione, l'integrazione, la portabilità dei dati;
- ✓ La cancellazione (diritto all'oblio), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei vostri dati trattati in violazione di legge;
- ✓ L'opposizione in ogni caso, per motivi legittimi, al trattamento dei dati pertinente allo scopo della raccolta.

Ai sensi del Regolamento, avrete anche il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo.

Per l'esercizio dei diritti potete rivolgere le vostre richieste a:

**Fondazione Istituto Madonna della Croce onlus** via Ospedale 1, 21059 Viggiù (VA),  
**Tel.** 0332 486121 – **Fax** 0332 486519, mail [info@madonnadellacroce.it](mailto:info@madonnadellacroce.it)

## **fumo ( Legge 16 gennaio 2003, n. 3)**

Per rispetto della propria ed altrui salute e per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato fumare nei reparti di degenza e negli spazi annessi aperti al pubblico.

## **piano di sicurezza ( Decreto Legge 81/08)**

Nell'Istituto è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di attivarsi tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza ha i seguenti scopi:

- ridurre al minimo possibile i rischi cui le persone possono andare incontro a causa di eventi calamitosi
- portare il più rapido soccorso possibile alle persone eventualmente coinvolte
- delimitare e controllare l'evento in corso al fine di ridurre i rischi ed i danni

Il personale operante nell'Istituto ha seguito in proposito corsi di formazione ed è adeguatamente preparato ad intervenire in caso di incendio a tutela della sicurezza degli ospiti.

## **Norme di sicurezza per ospiti, parenti e dipendenti ( Decreto Legge 81/08)**

**In tutti gli ambienti (soggiorni, corridoi, camere, servizi igienici, ecc.....)**

### **E' VIETATO:**

- **Fumare (legge 16 gennaio 2003, n. 3)**
- **Utilizzare apparecchi elettrici, salvo autorizzazione**
- **Manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi**

- **Conservare e fare uso di fornelli, scaldini e stufette**
- **Utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico**
- **Utilizzare ferri da stiro o altri oggetti simili**
- **Utilizzare nei servizi igienici apparecchiature elettriche**
- **Conservare recipienti con liquidi o gas infiammabili o tossici**
- **Conservare liquidi di ogni genere in recipienti diversi da quelli originali**
- **Collocare arredi personali senza specifica autorizzazione**
- **Conservare in camera biancheria od effetti personali in quantità maggiore rispetto alle necessità concordate con la responsabile**
- **Conservare in camera oggetti taglienti.**

#### **La televisione:**

è possibile posizionare un televisore e/o un apparecchio radio (possibilmente dotati di cuffie auricolari) nelle camere di degenza, previa consegna dell'apparecchio stesso all'ufficio tecnico affinché ne verifichi l'idoneità secondo le norme di sicurezza e provveda all'installazione. Ogni salone è dotato di televisore mentre nel salottino del primo piano, periodicamente vengono proiettati film secondo il programma del servizio di animazione.

### **18 - Relazioni Pubblico/Amministrazione**

#### **Ufficio relazioni con il pubblico – U.R.P.**

Presso l'Istituto è presente un ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.), aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12,30 e dalle 14,00 alle 17,00, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Al fine di rendere la permanenza dell'ospite presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile, funzioni fondamentali dell'URP sono:

- Ricevere segnalazioni generiche per consentire agli utenti ed ai familiari di comunicare le loro esigenze, riportando quanto appreso al Direttore Generale / Direttore Sanitario che attiveranno gli operatori interessati.
- Ricevere reclami scritti, redatti su modulo che si allega alla carta dei servizi (F3) per consentire agli utenti e loro familiari di segnalare disservizi e irregolarità.
- Accogliere proposte per offrire a utenti e cittadini la possibilità di collaborare per un miglioramento della qualità dei servizi offerti e di segnalare esigenze di nuovi servizi.

L'esito degli accertamenti compiuti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze degli ospiti o dei familiari verranno comunicate, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza (L. 675/96), entro 30 giorni dal ricevimento della nota di reclamo.

#### **Soddisfazione degli ospiti**

E' presente un programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività che riguarda i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni rivolto ai famigliari, agli ospiti ed a tutto il personale mediante la somministrazione di questionari (allegati F.1 ed F.2 alla Carta dei Servizi).

Un'equipe di figure professionali, presiedute dal Direttore Generale della Fondazione, analizza le informazioni rispetto al grado di soddisfazione di utenti, famigliari, caregiver ed operatori e, rilevate le segnalazione di disservizi, provvede a promuovere azioni finalizzate al miglioramento della qualità.

Allo scopo di interagire e di raccogliere segnalazioni e suggerimenti che consentano alla Fondazione di adeguare sempre più i servizi alle aspettative degli ospiti, è istituito un **“Comitato degli ospiti”** ed un **“Comitato dei parenti”** (come da deliberazione di presa d'atto del Consiglio di Amministrazione in data 13 giugno 2008).

Allegati alla Carta dei servizi:

- Sommario
- Allegato A: Organizzazione, Orari e rette di degenza
- Allegato B: Domanda di ammissione
- Allegato C: Informativa Amministratore di Sostegno
- Allegato D: Regolamento Interno
- Allegato E: Carta diritti dell'anziano
- Allegato F1: Questionario soddisfazione ospiti
- Allegato F2 : Questionario soddisfazione famigliari
- Allegato F3: Segnalazione suggerimenti-reclamo