

CARTA DEI SERVIZI

OSPEDALE DI COMUNITA'

Data emissione	Revisione n.
19/03/2026	1

INDICE

CHI SIAMO	4
VISION ISTITUZIONALE	4
MISSION ISTITUZIONALE	4
I PRINCIPI FONDAMENTALI	5
DIRITTI DEL PAZIENTE	6
DOVERI DEL PAZIENTE	6
IMPEGNI E PROGRAMMI	7
I NOSTRI SERVIZI DI CURA E ASSISTENZA	8
L'OSPEDALE DI COMUNITA'	9
MISSION DELL'OSPEDALE DI COMUNITA'	9
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	10
CRITERI DI INCLUSIONE ED ESCLUSIONE	10
MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	12
CRITERI DI FORMAZIONE E GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA	12
RICOVERO	13
VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE	14
DURATA DEL RICOVERO	14
DIMISSIONI	14
I SERVIZI OFFERTI DALL'OdC	15
LA GIORNATA TIPO	20
ORARIO DI VISITA	22
ALCUNE INFORMAZIONI UTILI ALLA PERMANENZA:	22
LA QUALITÀ COME VALORE	23
GESTIONE E SEGNALAZIONE RECLAMI	23
URP	24



RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI	24
INFORMATIVA SUI DIRITTI DEGLI ASSISTITI	26
CODICE ETICO	27
ORGANISMO DI VIGILANZA	27
SICUREZZA	28
DOCUMENTAZIONE	28
ACCESSIBILITÀ SEDE	30
Allegato	31

CHI SIAMO

Dal 1879 la città di Busto Arsizio ha una realtà che si prende cura delle sue persone, con grande professionalità e attenzione: l'Istituto La Provvidenza. Nato grazie alla volontà e alla generosità degli abitanti della città, l'Istituto opera quotidianamente per trasformare in fatti concreti quei **valori della carità cristiana che lo ispirano**, così come era nei desideri dell'allora Prevosto Monsignor Giuseppe Tettamanti.

Oggi le nostre cure sono rivolte principalmente alle **persone anziane, autosufficienti e non**. Al loro bisogno di essere accuditi, accolti, curati e supportati dedichiamo la nostra struttura e i continui investimenti fatti per ampliarla, migliorarla e trasformarla in un punto di riferimento dell'assistenza di qualità.

Nel nostro Istituto le complesse necessità di ogni persona sola, fragile e/o con difficoltà fisiche trovano le migliori risposte, grazie all'integrazione fra prestazioni sanitarie, assistenziali e sociali.

VISION ISTITUZIONALE

La Provvidenza è un'organizzazione moderna e multiservizio di riferimento nel territorio, capace di fornire risposte sociali e socio-sanitarie ai bisogni, anche emergenti, dei soggetti fragili e dei loro caregiver; trasferire, educare, rinforzare e sviluppare competenze nel personale; sostenere ed educare i caregiver; promuovere modelli innovativi di cura e assistenza, rivolti anche a target di popolazione differenti.

Vuole garantire qualità, semplificazione, sicurezza, integrità nell'erogazione dei servizi e un'adeguata protezione e gestione delle informazioni trattate, attraverso processi affidabili, personale competente, governance trasparente e un sistema integrato orientato al miglioramento continuo e all'innovazione.

MISSION ISTITUZIONALE

L'Istituto è impegnato per erogare servizi sociali, assistenziali e socio-sanitari personalizzati, appropriati e sicuri, tramite le unità di offerta esistenti e attraverso lo sviluppo di nuovi servizi e attività.

Adottare un approccio basato sulla valutazione dei bisogni, sulla gestione efficace dei rischi, sulla tutela della salute e sicurezza di ospiti e lavoratori, sulla protezione delle informazioni e sulla prevenzione della corruzione.

Assicurare la competenza del personale, garantire continuità operativa e di cura, coinvolgere attivamente gli stakeholder e favorire il miglioramento continuo dei processi e l'utilizzo responsabile delle risorse.

Promuovere innovazione, approcci e tecnologie che rendano i servizi sempre più efficaci, efficienti e funzionali, generando valore per le persone e per la comunità.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei **diritti degli utenti** (pazienti e familiari), garantendo parità di trattamento. L'uguaglianza va intesa come **divieto di qualsiasi discriminazione** non giustificata, ma non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti, i quali godono invece di un Piano Assistenziale Individualizzato.

Diritto di scelta

La struttura è impegnata, compatibilmente con le proprie esigenze organizzative, a erogare i propri servizi offrendo ai pazienti la più **ampia opportunità di scelta**.

Imparzialità e continuità

L'Istituto si impegna a garantire l'assoluta **imparzialità nell'erogazione delle prestazioni** fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi. Si impegna inoltre a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

Efficacia ed efficienza

L'Istituto ha come obiettivo **l'aumento del livello di qualità di vita del paziente**, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni socio-sanitarie. A tal fine vengono utilizzati strumenti di valutazione dei servizi secondo i **criteri di efficacia e di efficienza**.



L'amministrazione garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa dando la possibilità agli utenti di accedere alle informazioni che li riguardano, nel rispetto dei regolamenti in materia.

Partecipazione

La partecipazione dei pazienti si realizza attraverso un **efficace sistema di informazione** sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso; l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona; la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute. Chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

DIRITTI DEL PAZIENTE

Il paziente ha diritto:

- di ricevere **cure e assistenza attente**, complete e professionali;
- alla segretezza di tutti i dati relativi alla sua patologia e a ogni altra circostanza che lo riguardi, rispettando le normative vigenti legate alla privacy;
- a un'**informazione esauriente e comprensibile** in merito alle prestazioni effettuate;
- di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere risposte chiare e imminenti.

DOVERI DEL PAZIENTE

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore.

In particolare, segnaliamo i seguenti doveri:

- chi entra in struttura è invitato ad avere un **comportamento rispettoso** delle persone e delle cose: pazienti, personale, ambienti;
- ciascuna persona deve **rispettare la tranquillità degli altri degenti**, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio;
- il paziente deve rispettare gli orari che regolano l'attività dell'istituto;
- il paziente deve agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza e i servizi ausiliari.

IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Istituto La Provvidenza garantisce ai pazienti e alle loro famiglie:

- riservatezza e rispetto della persona;
- l'accesso alla documentazione relativa al suo stato di salute;
- affiancamento al paziente e alla famiglia nell'accettazione della malattia;
- accompagnamento alla morte e l'assistenza al lutto;
- l'informazione continua sulle prestazioni erogate;
- continuità assistenziale.

Gli **impegni e i programmi di miglioramento** rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al **costante miglioramento dei servizi offerti ai pazienti**, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale.

Oltre a quelli previsti dal sistema di qualità secondo le norme ISO 9001 e UNI 10881 stabiliti annualmente dalla Direzione sono da considerarsi obiettivi sempre attuabili:

- incremento della partecipazione delle varie figure professionali a convegni, congressi e corsi di aggiornamento;
- promozione di attività di aggiornamento culturale con la partecipazione a convegni e giornate di studio per Medici e per lo staff di Direzione;
- apertura al territorio.

I NOSTRI SERVIZI DI CURA E ASSISTENZA

La Provvidenza è una struttura che eroga servizi diversi rivolti a persone in stato di fragilità, prevalentemente anziani non autosufficienti, oltre all'Ospedale di Comunità, quali:



L'OSPEDALE DI COMUNITA'

L'Ospedale di Comunità è una struttura sanitaria territoriale inserita organicamente nella rete dei servizi sanitari e sociosanitari de La Provvidenza, che opera in coerenza con la mission istituzionale. Esso è collocato al 2° piano del Padiglione Borri ed è attivo da marzo 2026. Al suo interno sono disponibili 15 posti letto, in camere singole e doppie, accreditati a contratto e a totale carico del servizio sanitario regionale.

L'Ospedale di Comunità si configura quale snodo intermedio e integrato tra il domicilio, i servizi territoriali e le struttura ospedaliere per acuti, contribuendo alla riduzione dei ricoveri impropri, al sostegno dei percorsi di dimissione protetta e al rafforzamento della sanità di prossimità, in raccordo costante con la Centrale Operativa Territoriale (COT) e con la rete dei servizi sanitari, sociosanitari e sociali del territorio.

L'assistenza è erogata attraverso un modello organizzativo multidisciplinare e multiprofessionale, fondato sulla valutazione multidimensionale e sulla definizione del Piano Assistenziale Individualizzato, valorizzando la collaborazione tra professionisti sanitari, sociosanitari e sociali già operanti nel La Provvidenza.

Particolare attenzione è rivolta alla partecipazione attiva del paziente e del caregiver, attraverso interventi di educazione sanitaria, counseling e addestramento, finalizzati a rafforzare le competenze di auto-cura e a favorire una gestione consapevole e sostenibile delle condizioni cliniche e assistenziali al termine del ricovero.

MISSION DELL'OSPEDALE DI COMUNITA'

Nello specifico l'Ospedale di Comunità ha come **MISSION** quella di garantire assistenza sanitaria appropriata, sicura e personalizzata a persone clinicamente stabili che necessitano di interventi a bassa intensità clinica e con bisogni assistenziali medio-bassi o medio-alti, favorendo percorsi di cura temporanei orientati al recupero funzionale e clinico e al rientro nel contesto di vita più adeguato.

In coerenza con i valori fondanti de La Provvidenza, l'Ospedale di Comunità pone la persona al centro del progetto di cura, riconoscendone l'unicità e le risorse residue, il contesto familiare e sociale e promuovendo un approccio assistenziale rispettoso dell'autonomia, della dignità e della qualità della vita.

Attraverso l'Ospedale di Comunità, l'Istituto La Provvidenza conferma il proprio impegno nel costruire percorsi di cura integrati, umanizzati e orientati alla prossimità, in linea con i principi del Servizio Sanitario Nazionale e con l'evoluzione dei modelli di assistenza territoriale.

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

L'Ospedale di Comunità si rivolge a:

- Pazienti fragili e/o cronici, provenienti dal domicilio, per la presenza di riacutizzazione di condizione clinica preesistente, insorgenza di un quadro in cui il ricovero in ospedale risulti inappropriato;
- Pazienti, prevalentemente affetti da multimorbidità, provenienti da struttura ospedaliera, per acuti o riabilitativa, clinicamente dimissibili per conclusione del percorso diagnostico terapeutico ospedaliero, ma con condizioni richiedenti assistenza infermieristica continuativa;
- Pazienti che necessitano di assistenza nella somministrazione di farmaci o nella gestione di presidi e dispositivi, educazione ed addestramento del paziente e del caregiver prima del ritorno al domicilio.

CRITERI DI INCLUSIONE ED ESCLUSIONE

Possono accedere al servizio i pazienti che abbiano rilasciato il proprio consenso informato e che presentino le seguenti condizioni:

- **SE PROVENIENZA DAL DOMICILIO:**
 - Pazienti che, per riacutizzazione di una patologia già nota, necessitano di un periodo di monitoraggio e sorveglianza sanitaria in preparazione di un più adeguato setting domiciliare che richiede educazione ed addestramento del paziente, del caregiver nella somministrazione di farmaci o nella gestione di presidi e dispositivi.
 - Programma di monitoraggio/trattamento individuale predisposto dal MMG/UCA o UVM.

- Intensità assistenziale medio-bassa o medio-alta (Indice di Intensità Assistenziale 2 o 3).
- Assenza di instabilità clinica (NEWS2 o altra scala di validata di valutazione di stabilità clinica).
- **SE PROVENIENZA DA STRUTTURA SANITARIA (per acuti o riabilitativa):**
 - Paziente stabile, con diagnosi e programma terapeutico definiti, ma con ancora necessità di interventi sanitari a bassa intensità non erogabili al domicilio.
 - Assenza di instabilità clinica (NEWS2 score punteggio da 1 a 4 da almeno 72 ore e comunque nessuna variabile uguale a 3).
 - Intensità assistenziale medio-bassa o medio alta (Indice di Intensità Assistenziale 2 o 3).
 - Percorso diagnostico completato.
 - Prognosi stimata con attesa di risoluzione del problema principale a breve termine (massimo 30 giorni).
 - Programma di trattamento individuale predisposto prima della dimissione.

Non possono accedere al servizio i pazienti:

- Con patologie acute in atto o con patologie croniche riacutizzate non stabilizzati (scala NEWS2 ≥ 5 o uno dei parametri uguale a 3).
- Con diagnosi non ancora definita.
- Con intensità assistenziale alta (Indice di Intensità Assistenziale > 3).
- Che rientrano già nei criteri di assistenza in C-dom con setting domiciliare adeguato.
- Psichiatrici non controllati dalla terapia.
- Per i quali sono già previsti setting specifici specializzati (come, ad esempio, le persone in Stato Vegetativo Permanente, gli affetti da SLA, ecc).

- Con presenza/persistenza di delirium all'atto dell'invio.
- Per i quali sono presenti i criteri di eleggibilità alla rete delle cure palliative.
- Per ricoveri di sollievo o per motivazioni esclusivamente di natura socioeconomica.
- Pediatrici.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Per accedere al servizio deve essere presentata domanda al Coordinatore Infermieristico dell'Ospedale di Comunità (l'elenco è reso disponibile dal Direttore di Distretto/ATS territoriale competente) come segue:

- **Dal domicilio:** su proposta del medico di medicina generale (anche su segnalazione da parte dell'Infermiere di Famiglia e di Comunità).
- **Da altre strutture o da degenze ospedaliere:** su proposta dello specialista ambulatoriale o del medico ospedaliero.
- **Direttamente dal Ps:** previo accordo con l'OdC e secondo le modalità previste.
- **Tramite la COT.**

L'Ospedale di Comunità fornisce riscontro motivato al richiedente **entro 2 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta.

All'atto del ricevimento della domanda di ammissione, la direzione sanitaria verificherà l'appropriatezza rispetto ai criteri di accoglienza, soddisfatti i quali, se il posto non fosse disponibile nell'immediato la domanda sarà inserita in lista d'attesa.

CRITERI DI FORMAZIONE E GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

Nel caso in cui le domande eccedano la disponibilità dei posti letto, si procede ad una valutazione congiunta tra il Coordinatore Infermieristico e il Responsabile Clinico che, fatta



salva l'eleggibilità del paziente, seguirà i seguenti criteri di priorità per l'accesso in Ospedale di Comunità:

- Data di presentazione della domanda;
- Provenienza dal domicilio su richiesta del MMG;
- Provenienza dal Pronto Soccorso o da UU.OO. sulla base della valutazione congiunta con il responsabile di posti letto (bed manager);
- Complessità assistenziale e presenza/disponibilità del caregiver;
- Disponibilità di altri setting di cura.

RICOVERO

A seguito della richiesta di attivazione del servizio, della valutazione dell'idoneità all'accesso e dell'eventuale inserimento in lista d'attesa, il Case Manager programma l'accesso del paziente e, in accordo col Medico, stabilisce giorno e orario di ingresso.

Il giorno concordato per il ricovero in OdC, il paziente e il caregiver devono presentarsi alla reception dell'Istituto, in modo da poter essere accolti e accompagnati al piano.

Al momento del ricovero dovranno essere forniti all'OdC:

- Copia del documento d'identità e Tessera Sanitaria in corso di validità della persona interessata all'erogazione della misura.
- Lettera di dimissione.
- Eventuali ulteriori documenti a completamento dell'inquadramento e della gestione clinica e diagnostica.

All'accesso in reparto viene eseguita la visita medica ed infermieristica per la presa in carico del paziente, assegnata la camera di degenza e illustrato il programma giornaliero di vita in OdC.

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

Al momento dell'ingresso l'équipe effettua la valutazione multidimensionale. Sulla base di bisogni rilevati, viene redatto il Piano di Assistenza Individualizzato - PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione. L'obiettivo del ricovero presso l'OdC viene espresso in maniera chiara e formalizzata nel piano di assistenza individualizzato e condiviso con il paziente e il familiare/caregiver.

Gli interventi sono integrati, programmati e verificati dall'équipe, al fine di armonizzare le prestazioni sanitarie e sociosanitarie.

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, enti istituzionali, strutture territoriali, MMG, RSA, COT) e alla necessità di garantire una presa in carico globale della persona e il superamento delle condizioni di bisogno.

In caso di necessità di consulenze specialistiche, il Medico dell'OdC e il coordinatore si attiveranno per garantire l'accesso alla visita/esame. Per alcune prestazioni è disponibile anche il servizio di telemedicina.

DURATA DEL RICOVERO

Il ricovero in Ospedale di Comunità deve avere una durata non superiore a 30 giorni. Solo in casi eccezionali e comunque motivati dalla presenza di situazioni cliniche non risolte, la degenza, documentata nel FASAS, potrà prolungarsi ulteriormente.

DIMISSIONI

Al momento della dimissione il Referente Clinico redigerà una relazione completa (lettera di dimissione) che identifica i problemi clinici, funzionali e assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

La dimissione può avvenire per il rientro a domicilio, per il trasferimento in altra unità d'offerta o per decesso.



I SERVIZI OFFERTI DALL'OdC

I servizi offerti alle persone ricoverate presso l'Ospedale di Comunità, possono essere suddivisi in tre macro-aree:

- Amministrativi
- Sanitaria-Assistenziale
- Alberghieri

AMMINISTRATIVA

L'Ufficio Accoglienza e di segretariato sociale:

Fornisce informazioni circa i servizi dalla struttura nelle differenti UdO, si occupa inoltre di fare da raccordo con il territorio attraverso i propri Assistenti Sociali in caso di dimissioni protette.

Riceve su appuntamento ed è contattabile attraverso i seguenti canali:

0331 358 111 - accoglienza@laprovvidenzaonlus.it

SANITARIA-ASSISTENZIALE

Area medica:

Il **Medico Responsabile Clinico** dell'OdC è garante della raccolta delle informazioni sanitarie per assolvere al debito informativo con registrazioni di variabili in ingresso e alla dimissione.

Al momento dell'ingresso espone il piano assistenziale al paziente e/o ai familiari, comprensivo dei tempi di degenza previsti. È disponibile a colloqui con i familiari in orari e modalità concordate, su appuntamento.

Contatta il medico curante del paziente prima della dimissione, che avviene con le modalità della cosiddetta "dimissione protetta", favorendo un accesso dello stesso nella struttura per

concordare le modalità di dimissione, le necessità assistenziali **e curando direttamente l'eventuale prescrizione di ausili.**

Compila, per la parte di propria competenza, la cartella clinica fino alla chiusura della stessa e redige la lettera di dimissione.

Il **Medico dedicato** assicura un monitoraggio clinico quotidiano, attraverso procedure codificate di passaggio di consegne cliniche e di accessibilità alla documentazione clinica da parte delle figure medico-sanitarie che dovessero alternarsi negli orari notturni, festivi e prefestivi. Insieme all'infermiere care-manager e gli altri professionisti, incluso il fisiatra che eventualmente contribuisce, ove necessario, ad associare un piano riabilitativo aggiuntivo al piano assistenziale individualizzato.

La presenza del medico dedicato è assicurata nel turno diurno dalle 8 alle 20 (supportato anche dalla collaborazione del MMG) per almeno 4,5 ore al giorno sei giorni su sette.

Nelle restanti ore diurne, nel turno notturno (20/8), nei turni diurni festivi e pre-festivi, è disponibile un medico presente in struttura o, alternativamente, in pronta disponibilità organizzata.

Area infermieristica:

Il **Coordinatore infermieristico** ha il compito di organizzare l'attività interna del reparto e sorvegliarne il regolare svolgimento. Per gli ospiti e i loro familiari rappresenta il primo punto di riferimento per segnalare esigenze, avere informazioni e raccogliere eventuali reclami.

L'**Infermiere Case Manager** si inserisce all'interno di un modello organizzativo finalizzato a favorire la presa in carico dell'assistito.

Svolge le seguenti attività:

- coordina il percorso del paziente dall'ingresso, durante l'accoglimento e verso la destinazione definitiva;
- è responsabile dell'attuazione del progetto di recupero/mobilizzazione e deospedalizzazione del paziente;
- mantiene le relazioni tra il paziente, la famiglia, i servizi domiciliari e l'ospedale nel caso il ricovero sia proposto da un reparto in modo da attuare il progetto di recupero/mobilizzazione;

- assicura l'appropriata presa in carico e continuità assistenziale in raccordo con la centrale operativa territoriale (COT);
- attiva la procedura della dimissione protetta con il Servizio C.Dom/rete dei servizi;
- predispone, in collaborazione con gli infermieri dell'OdC, il piano di educazione terapeutica del caregiver utilizzando per l'addestramento, se del caso, le stanze all'interno dell'OdC.

L'**Infermiere** è l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza generale infermieristica. Le sue principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e l'educazione sanitaria. Svolge le seguenti attività:

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività;
- identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- utilizza strumenti e tecniche di comunicazione efficace finalizzate all'empowerment dell'assistito e della famiglia/caregiver;
- agisce sia individualmente, sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto.
- è responsabile dell'assistenza generale e garante del corretto svolgimento delle attività affidate al personale di supporto.

L'infermiere è presente nelle 24 ore.

Area Assistenziale

All'interno dell'Istituto operano operatori OSS, tutti in possesso di attestato di qualifica professionale regionale, preparati e costantemente aggiornati per garantire alti standard nell'assistenza agli ospiti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e nel soddisfacimento dei loro bisogni. Sempre attenti a preservare le abilità mantenute e con attenzione alla relazione e alla sfera emotiva, sono presenti in reparto h24.

Il servizio svolto da questi operatori è definito in base al Piano di Assistenza Individuale (PAI) redatto in équipe multi disciplinare per ogni persona ospitata e condiviso con l'utente e la sua famiglia.



L'Operatore Socio-Sanitario (OSS) svolge l'attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario.

Favorisce inoltre il benessere e l'autonomia dell'assistito. Le principali attività dell'OSS sono:

- assistenza diretta e aiuto domestico-alberghiero;
- intervento igienico-sanitario e di carattere sociale;
- supporto gestionale, organizzativo e formativo.

Area Riabilitativa

Il **Fisioterapista** su indicazione del Responsabile Clinico o del Consulente Fisiatra, in relazione a quanto previsto dal Piano Riabilitativo, garantisce interventi di mobilizzazione, riattivazione ed educazione motoria ai soli pazienti per quali è definita tale necessità.

Altri professionisti

All'interno dell'istituto sono presenti altri professionisti, Educatori, Psicologi e Assistenti Sociali, che in collaborazione con l'équipe multiprofessionale perseguono gli obiettivi di benessere degli ospiti e forniscono supporto agli ospiti e ai caregiver per i bisogni legati al ricovero e alla degenza.

Il personale religioso

L'istituto dispone di due cappelle dove - nel pieno rispetto della libertà di culto degli ospiti - viene celebrata la liturgia Cattolica; viene inoltre garantita, a chi la desideri, l'assistenza spirituale.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Le divise degli operatori hanno colori diversi
per permettere il riconoscimento delle diverse figure.

Tutti gli operatori, anche di imprese esterne, indossano cartellino
di riconoscimento indicante nome, cognome, funzione ed ente di appartenenza.

Medico: camice bianco e/o divisa blu scuro

Coordinatore: divisa amaranto

Infermiere: divisa bianca con profili e pantalone blu

ASA/OSS: divisa bianca con inserti "albicocca" e pantalone antracite o divisa
bianca con profili turchese

SERVIZI ALBERGHIERI

La ristorazione

Comprende la colazione, il pranzo, la cena, lo spuntino pomeridiano e la fornitura di acque e bevande. I pasti vengono serviti dal personale assistenziale nel rispetto dei gusti e delle condizioni cliniche degli ospiti. La distribuzione avviene nella sala da pranzo o nelle camere per chi ne ha necessità. Durante i pasti principali vengono serviti prima gli ospiti che necessitano di imboccamento.

La cucina è interna alla struttura e risponde ad alti standard qualitativi e igienici, secondo le norme di autocontrollo HACCP. Il menù è stagionale e strutturato su quattro settimane. In occasione di feste e ricorrenze vengono proposti menù speciali. La cucina è in grado di preparare diete apposite per particolari condizioni cliniche e diete omogeneizzate.



La lavanderia

Il servizio di lavanderia de La Provvidenza viene svolto da una lavanderia esterna che fornisce quotidianamente la biancheria da letto e da bagno e, due volte a settimana, della biancheria intima dei pazienti. La biancheria personale è a cura dei familiari/caregiver.

Servizio Pulizie

La pulizia dello spazio personale dell'ospite (armadio, letto, comodino) è affidato al personale assistenziale. Tutti gli altri spazi sono invece affidati a una impresa esterna che ne garantisce pulizia e sanificazione quotidiana.

Servizio Parrucchiera/Estetista

Può svolgersi in reparto o nel locale dedicato sito al piano terra del Padiglione Papa Giovanni.

Il servizio parrucchiere è a pagamento secondo tariffario allegato. Per gli uomini il taglio della barba è affidato al personale assistenziale.

Il servizio estetico si occupa principalmente della cura dei piedi e anche in questo caso il servizio è erogato secondo il tariffario allegato.

LA GIORNATA TIPO

Quanto indicato di seguito è da intendersi indicativo in quanto ogni attività, per la specificità e le finalità del nucleo previste dalla sperimentazione sono commisurate e definite in relazione alle esigenze specifiche e, per quanto possibile, alle abitudini del singolo ospite.



La mattina

La sveglia, le operazioni di igiene, vestizione e alzata iniziano verso le 6.30 e si concludono indicativamente verso le 9.30, in tale fascia oraria viene servita la colazione nelle camere, effettuati i prelievi ematici, la rilevazione dei parametri vitali e la somministrazione delle terapie.

Dalle 9.30 alle 12.00 circa si provvede all'accoglienza dei nuovi ingressi, alle eventuali dimissioni e si svolgono le attività fisioterapiche ove previste.

Tra le 12.00 e le 13.00 viene servito il pranzo.

Il pomeriggio

Dopo pranzo, per gli ospiti che lo desiderano, è previsto un periodo di riposo a letto.

Alle ore 15.00 viene servita la merenda.

La cena è invece servita nelle camere intorno alle 18.30.

La sera

Verso le 19.30 gli ospiti vengono a turno aiutati nelle varie operazioni (igiene, cambio abbigliamento) in preparazione al riposo notturno. Questa attività si conclude intorno alle 21.00.

I pasti

Tutti i pasti vengono serviti nelle camere da letto e/o nella sala dedicata in considerazione dell'autonomia e del bisogno di ciascun assistito.

L'orario dei pasti è:

Colazione: dalle 8.00 alle 9.30;

Pranzo: dalle 12.00 alle 13.30;

Cena: dalle 17.30 alle 18.30 per gli ospiti che necessitano di assistenza; dalle 18.30 alle 19.30 per gli ospiti autonomi.



ORARIO DI VISITA

Il reparto dell'OdC è aperto tutto l'anno senza alcun periodo di interruzione dei servizi. L'orario di visita è libero dalle 8.00 alle 20.00, festivi compresi, nel rispetto delle attività e degli orari di riposo.

In caso di particolari esigenze o condizioni di gravità dei propri congiunti l'Istituto favorisce i familiari che vogliano fermarsi accanto al proprio caro anche in orari diversi.

La presenza dei familiari durante i pasti è ben accetta (nei limiti di una persona per volta) con divieto assoluto di avvicinarsi al carrello e di imboccare senza autorizzazione del Medico. Per nessun motivo è possibile assistere nell'assunzione del pasto altri ospiti.

In relazione alla situazione pandemica e alle normative vigenti potranno intervenire modifiche a quanto sopra indicato, a tutela della salute degli ospiti.

ALCUNE INFORMAZIONI UTILI ALLA PERMANENZA:

- RISPETTARE GLI ORARI DI VISITA
- MANTENERE IN ORDINE LA PROPRIA UNITÀ DI DEGENZA E GLI SPAZI COMUNI
- I FAMILIARI SONO INVITATI AD USCIRE DALLA STANZA QUANDO RICHIESTO DAL PERSONALE SANITARIO, NON SOSTANDO NEL CORRIDOIO MA USUFRUENDO DEGLI SPAZI DI ATTESA

- **DIVIETO DI FUMO**

In Istituto è vietato fumare nei reparti e negli spazi comuni. Sono state identificate alcune aree preposte dove è possibile fumare concentrando fino a un massimo di 5 fumatori.

Tali aree sono ben identificate e collocate dove segue:

- Area dedicata nel giardino antistante il salone Tiziana Bertolina
- Area dedicata esterna al Padiglione Papa Giovanni XXIII

- **NON INTRODURRE APPARECCHIATURE ELETTRICHE, ARREDI, FARMACI, ALIMENTI, FONTI DI CALORE/FIAMMA, TAGLIENTI E PRODOTTI CHIMICI**

In Istituto non è possibile introdurre apparecchiature elettriche, fonti di calore/fiamma (es. accendini), taglienti, prodotti chimici (es. detergenti e detersivi, etc) e arredi che non siano state previamente autorizzate dai referenti interni. Le apparecchiature devono rispondere ai requisiti previsti in materia dalla normativa europea vigente e recare il codice CE. I farmaci possono essere introdotti da ospiti e visitatori soltanto informando il medico di reparto e consegnandoli direttamente agli infermieri. Gli alimenti possono essere introdotti soltanto se confezionati e concordandolo con il coordinatore e/o infermiere di reparto. Le confezioni, una volta aperte, se non consumate, devono essere smaltite.

LA QUALITÀ COME VALORE

GESTIONE E SEGNALAZIONE RECLAMI

Nel caso in cui l'utente o i suoi familiari necessitino di inviare segnalazioni, reclami o encomi il primo riferimento è la Coordinatrice di Presidio, la quale, ove possibile, risponderà immediata- mente alle osservazioni raccolte.

Inoltre, in prossimità dell'ufficio URP sono presenti appositi moduli di segnalazione e una cassetta per la loro raccolta; in questo caso le osservazioni saranno prese in carico dall'Ufficio URP. L'URP è a disposizione degli ospiti, degli utenti e dei familiari per richieste, comunicazioni e segnalazioni. Le funzioni in particolare:

- ascolto di problemi/segnalazioni da parte dell'ospite, dell'utente o del parente relativamente al rapporto con i servizi della struttura
- risposta a segnalazioni di immediata soluzione e verbalizzazione per una adeguata valutazione da parte della Direzione
- accoglimento di proposte tese a ottimizzare la qualità dei servizi
- somministrazione di questionari e indagini campionarie sulla soddisfazione degli ospiti, utenti e familiari.

Tempi di risposta: in caso di segnalazioni di semplice risoluzione la risposta è immediata e verbale. Per situazioni più complesse che richiedono approfondimenti o l'intervento della Direzione Amministrativa e/o Sanitaria, si provvederà entro 7 giorni lavorativi a contattare il segnalante per dare risposte.



Tutti i reclami/segnalazioni e relativi provvedimenti presi vengono archiviati per un anno.

URP

È disponibile per qualsiasi tipo di richiesta, comunicazione o segnalazione: ascolta e risponde a segnalazioni da parte degli ospiti e dei loro familiari, accoglie proposte e reclami assicurando una celere risposta e somministra questionari e indagini di gradimento.

Riceve su appuntamento ed è contattabile attraverso i seguenti canali:

0331 358 111 – urp@laprovvidenzaonlus.it

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

È previsto un protocollo per la periodica verifica del grado di soddisfazione sull'organizzazione e funzionamento dell'Istituto.

Il protocollo prevede che:

- annualmente per circa tre settimane viene messo a disposizione di pazienti, parenti e operatori un questionario, perché possano esprimere pareri e suggerimenti circa il soggiorno nella struttura e le prestazioni offerte;
- i questionari compilati verranno raccolti in apposito contenitore all'ingresso principale ed elettronicamente attraverso l'invio di una comunicazione e-mail recante relativo link di accesso ai questionari;
- al termine del periodo di raccolta, si procederà all'esame dei suddetti questionari e successiva divulgazione dei dati emersi.



Questionario di soddisfazione dell'utenza e del familiare



INQUARDA E COMPILA

OSPEDALE DI COMUNITA'

INFORMATIVA SUI DIRITTI DEGLI ASSISTITI

Presso la ATS INSUBRIA è istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela – UPT. L'Ufficio Pubblica Tutela - UPT - è un ufficio autonomo e indipendente istituito da Regione Lombardia con DGR n. 10884 del 23 dicembre 2009.

- L'UPT svolge funzioni di tutela e rappresentanza delle istanze sociali e civili per assicurare l'effettività dei diritti di informazione, riservatezza, rispetto della libertà e dignità personale degli utenti, nello specifico:
- illustra al cittadino le possibilità di tutela giudiziaria e/o amministrativa offerta dalle leggi vigenti per il caso specifico, indicando anche i termini delle rispettive procedure
- verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione delle informazioni relative ai Servizi
- promuove l'intervento dei Servizi di ATS nonché l'adozione di provvedimenti da parte di autorità competenti, qualora ne riceva gli estremi, anche su segnalazione del singolo cittadino.
- L'UPT esamina i casi per consentire agli utenti di tutelare i propri diritti inerenti alle prestazioni in materia sanitaria e sociosanitaria.

RESPONSABILE: Luca Croci

Riceve su appuntamento

Padiglione Centrale – via O. Rossi, 9 – 21100
Varese Tel: 0332 277544



CODICE ETICO

L'Istituto ha predisposto e adottato il Codice Etico, che esplicita i principi di deontologia aziendale a cui far costante riferimento nell'esercizio delle attività.

Il Codice Etico si qualifica quale strumento la cui osservanza risulta imprescindibile per il corretto funzionamento della struttura, ed è rivolto a tutti i soggetti cointeressati.

Il Codice Etico è liberamente consultabile ed è disponibile presso la Portineria dell'Istituto e sul sito internet www.laprovvidenzaonlus.it

ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Ente applica il sistema di "Compliance" relativo al D.Lgs. n. 231/2001 quale ulteriore garanzia dell'efficienza e della trasparenza dell'operato dello stesso, con lo scopo di migliorare l'organizzazione adottando il Modello Organizzativo inerente la responsabilità degli Enti e recante "la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle Associazioni, anche prive di personalità giuridica, a norma dell'Art.11 Legge 29/9/2000 n. 300".

L'O.D.V. composto da tre membri, rispetta i requisiti di autonomia, indipendenza e continuità previsti dalla giurisprudenza in materia.

SICUREZZA

Nel rispetto delle norme contenute nella D.LGS. 81/08 (smi), tutta l'unità immobiliare è dotata di sistemi di sicurezza e controllo che permettono un immediato intervento in caso di emergenza. La struttura ha sistemi di prevenzione in caso di incendio, con segnalazione delle uscite di sicurezza e le porte di ingresso sono provviste di maniglioni antipánico. Gli impianti elettrico e termo-idraulico rispondono ai requisiti richiesti dalle norme di legge in vigore. Rispettando i contenuti della legge sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori e dei pazienti nei luoghi di lavoro e di vita, l'Ente ha predisposto il Documento della Valutazione dei Rischi e il relativo Piano di Emergenza per la struttura.

Detta "documentazione" è soggetta a periodici aggiornamenti (sia per seguire l'evoluzione normativa, che per adeguare la documentazione alla realtà della struttura e alle sue trasformazioni strutturali e organizzative) e in particolare:

- a tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza;
- l'Istituto assicura per il proprio personale una formazione e un aggiornamento permanente sugli argomenti concernenti la Sicurezza e la Tutela della Salute;
- sono identificate e formate Squadre di Emergenza e Antincendio;
- esiste un Servizio di Prevenzione e Protezione Interno che prevede un R.S.P.P. (Responsabile Interno del Servizio di Prevenzione e Protezione) e un Medico del Lavoro.

DOCUMENTAZIONE

L'accesso agli atti amministrativi è garantito nel rispetto della normativa prevista.

La richiesta di documentazione sociosanitaria deve essere inoltrata all'Ufficio URP della Struttura per iscritto ed essere effettuata esclusivamente dall'Utente o ADS o Tutore o Eredi, nel rispetto del protocollo e della normativa vigente. La documentazione sarà rilasciata, nel rispetto della normativa sulla privacy, in un tempo massimo di giorni 7, senza alcun costo. La documentazione sanitaria potrà essere rilasciata in formato cartaceo o digitale.

L'ospite, l'utente/paziente e i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure Medico-Assistenziali messe in atto nell'Istituto attraverso il Consenso Informato che viene fatto firmare al momento dell'ingresso e tramite la condivisione del PAI.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche diagnostiche o terapeutiche particolari, viene richiesto all'ospite, utente-paziente o chi ne ha la tutela da parte del medico il consenso scritto specifico a procedere, come da normativa vigente.

È garantita la riservatezza nel trattamento dei dati personali, sia di quelli comuni che di quelli particolari, ai sensi del: "Codice in materia di protezione dei dati personali" (GDPR 679/2016).

In particolare: la legge impone la riservatezza nel trattamento e nella diffusione dei dati personali e in particolare di quelli particolari, idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale; nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

I dati personali che il paziente fornisce al momento del ricovero presso l'Istituto sono necessari per la corretta compilazione della documentazione amministrativa e per rivelare il suo stato di salute. I dati anagrafici del paziente, la diagnosi, le eventuali terapie e cure, e quant'altro necessario, saranno comunicati - in base alle normative vigenti e per quanto di competenza - all'Agenzia di Tutela della Salute, alle Autorità Amministrative e di Pubblica Sicurezza. I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute del paziente, gli saranno notificati solo per il tramite del Medico del Reparto di appartenenza designato dall'Istituto.

I dati personali di cui sopra, detenuti presso l'Istituto o in altro Paese della Comunità Europea, e il relativo trattamento viene effettuato da personale autorizzato e opportunamente istruito, reso edotto dei vincoli imposti dal GDPR 679/2016, con misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza nei limiti imposti dall'autorizzazione del Garante. Il paziente esprime il proprio consenso al trattamento e alla comunicazione dei dati personali che lo riguardano e in particolare di quelli particolari.

Il Gestore della struttura ha provveduto a stipulare una Polizza Assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

ACCESSIBILITÀ SEDE

Busto Arsizio gode di allacciamenti ferroviari, stradali, autostradali e alla rete di trasporti pubblici intercomunali che attraversano la Città.

Favorisce l'accesso all'Istituto il servizio autobus locale, con fermate nelle adiacenze: Viale Duca d'Aosta, Piazza Cristoforo Colombo e Piazza Garibaldi.





Allegato

MENU' TIPO

PRANZO

TAGLIATELLE AL RAGU'

allergeni: cereali contenenti glutine, Grana Padano [latte, proteine dell'uovo (lisozima)], latte, lattosio, può contenere solfiti

SCALOPPINA AI FUNGHI

allergeni: cereali contenenti glutine, sedano, può contenere solfiti

CIPOLLINE AL FORNO

DOLCE

CAFFE'

CENA

PASTINA IN BRODO

allergeni: cereali contenenti glutine, sedano, Grana Padano [latte, proteine dell'uovo (lisozima)]

ZOLA E MASCARPONE

allergeni: latte, lattosio

INSALATA

FRUTTA COTTA

ALTERNATIVE PER PRANZO E CENA A RICHIESTA

PRIMO PIATTO

pastina in brodo, semolino, riso in bianco/sugo, pasta in bianco/sugo, primo del giorno omogeneizzato

SECONDO PIATTO

pollo lessato, affettato, formaggio morbido, secondo del giorno omogeneizzato, prosciutto cotto omogeneizzato

CONTORNO

purè di patate, verdura cotta, contorno del giorno omogeneizzato

FRUTTA

frutta frullata, yogurt

*il dietetico può subire delle variazioni legate al reperimento delle derrate



LISTINO PRESTAZIONI PARRUCHIERE ED ESTETICA

Shampoo e piega	€ 10,00
Taglio	€ 10,00
Tinta	€ 50,00
Pedicure	€ 20,00
Manicure	€ 10,00
Ceretta baffetti	€ 5,00

Rev. 01 del 02/01/2026

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare 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 la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di vivere con chi desidera.	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 e 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 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 a 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.



ENCOMIO

DATI DI CHI COMPILA:

☐ Ospite/utente/paziente	☐ Dipendente
☐ Volontario iscritto	☐ Parente di _____
Nome	Cognome
Residente a	Via
Provincia	CAP
Eventuale recapito telefonico per successive comunicazioni:	

DATA

FIRMA LEGGIBILE

Ricordiamo che l'Ufficio Accoglienza è a disposizione per qualunque necessità o richiesta



OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

DATI DI CHI COMPILA:

☐ Ospite/utente/paziente	☐ Dipendente
☐ Volontario iscritto	☐ Parente di _____
Nome	Cognome
Residente a	Via
Provincia	CAP
Eventuale recapito telefonico per successive comunicazioni:	

DATA

FIRMA LEGGIBILE

Ricordiamo che l'Ufficio Accoglienza è a disposizione per qualunque necessità o richiesta

RECLAMO

Gentile ospite/utente/paziente/famigliare,
allo scopo di migliorare il servizio offerto della nostra Fondazione, Le chiediamo di descrivere di seguito l'oggetto del suo reclamo.

Nome	Cognome
Telefono	Email

DESCRIZIONE DEL RECALMO:

EVENTUALI RICHIESTE CONSEGUENTI AL RECLAMO:

DATA

FIRMA

PER PRESA IN CARICO:

NOME E COGNOME
FUNZIONE
FIRMA

Il vostro recalmo sarà preso in carico dalla nostra Direzione; sarà nostra cura fornirvi un rapido riscontro in merito.

Nel ringraziarLa per la preziosa collaborazione, Le ricordiamo che i suoi dati saranno trattati in modo confidenziale e al solo fine di migliorare il livello di qualità del servizio offerto ai nostri ospiti, ai sensi del D. Lgs. 196/03.