



**Fondazione Centro Residenziale per Anziani  
Menotti Bassani - ONLUS**

# **CARTA DEI SERVIZI**



## **RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI:**

**Franco Bassani - Giannina Scotti - Gennaro Arioli**

*Riconosciuto Ente Unico con Decreto Regione Lombardia 29/09/2014 N. 8886  
Sistema Qualità Certificato: UNI EN ISO 9001:2015*

Via Avv. Franco Bassani, 13 - 21014 LAVENO MOMBELLO (VA)  
Tel. 0332/668339 – 668711 Fax 0332/626045  
E-mail: [info@menottibassani.it](mailto:info@menottibassani.it) Sito web: [www.menottibassani.it](http://www.menottibassani.it)

# INDICE

1) STORIA	pag.	4
2) SEDE E STRUTTURA	pag.	5-9
3) DESTINATARI	pag.	10
4) VISITE GUIDATE, GESTIONE LISTE D'ATTESA, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO, DIMISSIONI	pag.	10-13
5) MODALITA' EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE ATTIVITA'	pag.	13-18
6) GIORNATA TIPO	pag.	18
7) FIGURE DI RIFERIMENTO	pag.	19
8) RETTE	pag.	20-21
9) RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI	pag.	21
10) RIFERIMENTI NORMATIVI	pag.	21-23

## **ALLEGATI:**

**1 - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

**2 - SEGNALAZIONE RECLAMI - APPREZZAMENTI R.S.A.**

**3 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE DELLA R.S.A.**

**4 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI**

**5 - MENU' TIPO**

**6 - IMPORTI RETTE**

**7 – SERVIZI INTEGRATIVI A PAGAMENTO**

La Fondazione Menotti Bassani ha lo scopo di provvedere all'assistenza ed al mantenimento di persone anziane, inabili al lavoro o che, per ragioni personali o familiari, vengano a trovarsi nell'impossibilità di vivere da soli o presso la propria famiglia.

Eroga le seguenti offerte assistenziali in strutture autorizzate, accreditate e a contratto con l'ATS Insubria - Agenzia di Tutela della Salute dell'Insubria di Varese:

### **Residenze Sanitarie Assistenziali:**

- 1) **Residenza "Franco Bassani"** n. 120 posti abilitati all'esercizio, di cui:
  - n. 104 autorizzati, accreditati a contratto
  - n. 16 autorizzati, accreditati **NON** a contratto con A.T.S.
  
- 2) **Residenza "Giannina Scotti"** n. 117 posti abilitati all'esercizio, di cui:
  - n. 107 autorizzati, accreditati a contratto
  - n. 10 autorizzati, accreditati **NON** a contratto con A.T.S.
  
- 3) **Residenza "Gennaro Arioli"** n. 51 posti abilitati all'esercizio autorizzati, accreditati a contratto con A.T.S.

Le 3 Residenze sono state riconosciute Ente Unico con decreto della Regione Lombardia n. 8886 del 29/09/2014.

Presso la sede della Fondazione sono presenti anche le ulteriori opportunità d'offerta:

### **Hospice**

- n. 10 posti abilitati all'esercizio di cui
- n. 9 autorizzati, accreditati a contratto
  - n. 1 autorizzato, accreditato **NON** a contratto

### **Centro Diurno Integrato**

n. 20 posti accreditati;

### **Mini alloggi protetti "Villa Elisa"**

n. 6 unità per single o coppie;

### **Residenzialità leggera e R.S.A. aperta**

con assistenza a domicilio.

In fase di inserimento della persona nella Fondazione viene definita la tipologia di posto letto assegnato.

1. All'atto dell'ingresso – in caso di posto letto "a contratto" con il S.S.N. (la cui condizione verrà comunicata dall'Ufficio Accoglienza) - si provvederà alla cancellazione del medico di medicina generale e alla contestuale assegnazione di un medico della struttura.

Ai sensi dei punti 2, 3 e 4 Allegato "C" della DGR 7435/2001 verrà garantita:

- Assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa
  - Ausili per incontinenti;
  - Farmaci, gas medicale e materiale sanitario.
2. Nel caso di posto letto accreditato (ma non a contratto con il S.S.N.) l'ospite manterrà il proprio medico di medicina generale che continuerà a prescrivere ausili per incontinenti, farmaci e gas medicale per il tramite del servizio S.S.N.

La Fondazione, durante la permanenza dell'ospite in struttura, si riserva la possibilità di cambiare la tipologia del posto letto assegnato (da autorizzato, accreditato a contratto a autorizzato, accreditato **NON** a contratto o viceversa)

## 1) STORIA

13 novembre 1883: il sacerdote Leopoldo Perabò De Colombani ha fondato l'Opera Pia Perabò allo scopo di istruire gli abitanti di Cerro (oggi frazione di Laveno Mombello) e dei comuni limitrofi per la coltivazione di terreni incolti.

L'Istituzione fu eretta in Ente Morale con R.D. 20 aprile 1884 e con la riforma statutaria approvata con successivo R.D. 10 ottobre 1885 assunse la denominazione di "Istituto Pio Perabò".

10 giugno 1906: viene approvato il nuovo Statuto dell'Opera Pia. Nei decenni successivi la popolazione alla quale l'Ente si riferiva (Laveno, Mombello, Cerro, Leggiuno) per la quasi totalità si trasformava da agricola in operaia in conseguenza dello sviluppo industriale, con crescenti difficoltà per il perseguimento dei fini statutari.

Questa trasformazione ha modificato le esigenze assistenziali e sociali del territorio in special modo nei confronti di anziani e inabili.

Anno 1943: il "Palazzo Perabò" posto nel centro di Cerro è adibito a ricovero per anziani.

Si è provveduto quindi alla revisione dello Statuto adattandolo alle nuove necessità, a seguito dell'approvazione con D.P.R. 25 novembre 1958, l'Istituto ha assunto la denominazione "Casa di Riposo Perabò – Opera Pia".

Anno 1960 assume la Presidenza del Consiglio di Amministrazione dell'Opera Pia colui che segnerà la nuova storia dell'assistenza agli anziani di Laveno Mombello e di tutti i territori confinanti: *l'avv. Franco Bassani*.

Grazie alla sua disponibilità finanziaria sono stati intrapresi i lavori per la realizzazione di moderni e funzionali edifici a Laveno, sulla collinetta che da sud sovrasta il golfo della cittadina, in splendida posizione panoramica.

Il 30 luglio 1966 è stata inaugurata la nuova sede, denominata "Casa di Riposo Perabò Bassani Menotti – Opera Pia", inserendo gli ospiti provenienti dal "Palazzo Perabò" di Cerro che, in seguito, verrà ceduto al Comune di Laveno Mombello per destinarlo a Museo della Ceramica.

Con la morte dell'avv. Franco Bassani avvenuta nel 1985, la sua consorte Eugenia Scotti dispone una donazione a favore dell'Ente per provvedere al completamento della struttura secondo le volontà del marito indicata nel lascito testamentario, destinando il nuovo padiglione ad ospiti non autosufficienti.

Si diede così inizio ai lavori all'intervento di completamento conclusi nel 2003 per raggiungere l'attuale consistenza.

Gran parte delle volontà dell'avvocato Bassani, sono state perseguite e raggiunte negli anni successivi con il cav. Gennaro Arioli, che ha assunto la Presidenza della Fondazione nel 1986 sino al mese di Febbraio del 2008.

## 2) SEDE E STRUTTURA

La Fondazione ha sede in Laveno Mombello, comune di circa 9.000 abitanti della provincia di Varese affacciato nella parte centrale della sponda lombarda del Lago Maggiore.

Laveno Mombello è luogo di villeggiatura e di seconde case.

È collegato in modo continuativo con la sponda piemontese del Lago Maggiore (Intra), con un servizio di traghetto e trasporto auto con frequenza durante le ore diurne ogni 20 minuti, che corrisponde anche al tempo medio per l'attraversamento.

Laveno Mombello è posto lungo due linee ferroviarie:

- La prima come fermata terminale delle ex Ferrovie Nord Milano sulla linea Milano stazione Cadorna – Laveno Mombello con fermate intermedie principali Varese e Saronno;
- La seconda sulla tratta di Trenord – Milano Porta Garibaldi – Luino, con fermate intermedie principali Gallarate – Busto Arsizio; è presente anche un collegamento ferroviario con treno TILO con fermata a Laveno Mombello, sulla tratta Bellinzona (CH), Gallarate, aeroporto Malpensa.

Lungo la viabilità ordinaria sono facilmente raggiungibili in automobile i luoghi principali della Provincia, Varese 30 minuti, Luino 20 minuti, Sesto Calende 25 minuti, Gallarate 40 minuti.

La sede della Fondazione è posta su una collinetta sopra il golfo di Laveno, dal lungolago è ben visibile la Residenza Bassani, mentre dalla strada che collega Laveno con Cittiglio sono visibili le Residenze Scotti ed Arioli.

Dista dal centro di Laveno circa 1 chilometro.

L'associazione AMBA (persone che a titolo di volontariato fanno riferimento alla Fondazione) garantisce un collegamento con il centro di Laveno mediante un servizio di bus navetta con i seguenti orari:

- **Ore 14.10** partenza dalla reception (ingresso Residenze Scotti-Arioli) in direzione Laveno
- **Ore 14.30** partenza dal piazzale Ferrovie Nord con rientro alla Fondazione
- **Ore 15.20** partenza dalla reception (ingresso Residenze Scotti-Arioli) in direzione Laveno
- **Ore 15.30** partenza dal piazzale Ferrovie Nord con rientro alla Fondazione
- **Ore 16.20** partenza dalla reception (ingresso Residenze Scotti-Arioli) in direzione Laveno.

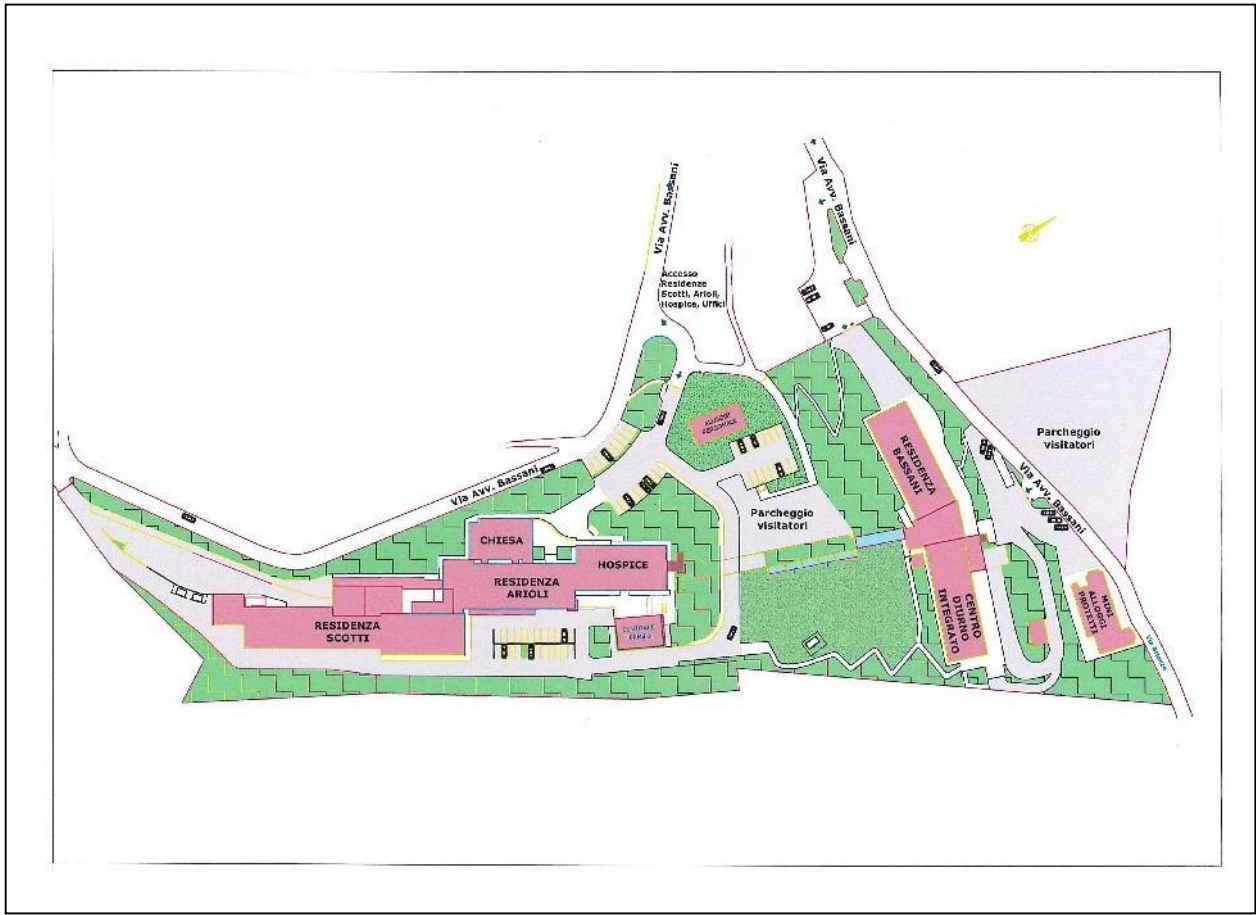
La superficie complessiva del parco è di circa 25.000 mq.

Nel parco, collegati con vialetti interni, sono presenti i fabbricati che ospitano le unità d'offerta assistenziali della Fondazione:

- *Residenza Franco Bassani,*
- *Residenza Giannina Scotti e Residenza Gennaro Arioli (fra loro adiacenti e collegate),*
- *Villa Elisa (ristrutturata di recente, con la creazione di mini alloggi protetti),*
- *Casa custode (ove risiedono alcune persone che prestano servizio in Fondazione).*

I fabbricati delle Residenze sono fra loro collegati con passaggi coperti e riscaldati.

Ciascuna residenza ha a disposizione parcheggi per i visitatori



La sede della Fondazione è a Laveno Mombello in via avv. Franco Bassani n. 13

## Residenza “Franco Bassani”

R.S.A. – n. 120 posti letto abilitati all’esercizio di cui n. 104 accreditati a contratto e n. 16 accreditati non a contratto (con opportunità di assistenza con contratto di Residenzialità Leggera).

Fabbricato realizzato nei primi anni ’60, è caratterizzato da una splendida vista panoramica sul Lago Maggiore.

Responsabili delle attività assistenziali:

- **Piano primo:** Infermiere **Marino Franco**
- **Piano secondo:** Infermiere **Marino Franco**
- **Piano terzo:** Infermiera **Godfrin Michelle**

Direttore dell’assistenza sanitaria: **dr. Broetto Stefano**

**Su tutti i piani (primo, secondo e terzo):**

- I soggiorni si affacciano sul lago;
- Le camere sono singole o a 2 letti, tutte dotate di rete di distribuzione ossigeno;
- Gli ambienti sono climatizzati;
- Dal 3° piano un panoramico tunnel conduce alle altre Residenze e agli Uffici Amministrativi.

**Al piano terreno sono ubicati:**

- Locali per le attività collettive e per le feste;
- Locale per il culto;
- Locale ristoro;
- Palestra di fisioterapia;
- Locale parrucchiere e manicure;
- Sede AMBA (associazione dei volontari);
- Centro Diurno Integrato.

Al piano terreno è presente una terrazza vista lago lungo tutto il lato del fabbricato ove, specie nelle giornate estive, gli ospiti hanno la possibilità di trascorrere alcune ore della giornata potendo godere di una vista impagabile ed una condizione climatica favorevole.

RESIDENZA FRANCO BASSANI					
Piano	Nucleo (e posti letto)			Nucleo (e posti letto)	
3	CASSIOPEA (20)		Soggiorno	AURIGA (20)	
2	ORIONE (20)		Soggiorno	ANTARES (20)	
1	SIRIO (20)		Soggiorno	PEGASO (20)	
Terra	Palestra	Sala feste	Locale per il culto	sede AMBA e angolo bar	Centro Diurno Integrato

La Residenza è stata intitolata alla memoria dell’avv. Franco Bassani, colui che ha ideato, voluto, attuato e finanziato gran parte degli interventi presenti.

A questa persona la Fondazione dovrà essere riconoscente per sempre.

## Residenza “Giannina Scotti”

R.S.A. - n. 117 posti letto abilitati all’esercizio, dei quali 107 accreditati e a contratto:

All’interno della Residenza è presente un nucleo di 31 posti, di cui n. 28 accreditati e a contratto, riservato ad ospiti che potrebbero essere affetti da morbo di Alzheimer.

Fabbricato realizzato nella seconda metà degli anni ’70.

Responsabile delle attività assistenziali: *Infermiera Spertini Maria Teresa*

Direttore dell’assistenza sanitaria: *dr. Broetto Stefano*

I piani sono così suddivisi:

### Piano terra:

- Due nuclei attigui con locali aventi protezione su porte e finestre, con capacità ricettiva di n. 30 ospiti/pazienti affetti da demenza, disorientati e a rischio di fuga. Adiacente e complanare vi è uno spazio esterno ad utilizzo esclusivo del nucleo.
- Palestra di fisioterapia;
- Locale per il culto;
- Locale parrucchiera;

### Piano primo, secondo e terzo:

- Le camere sono singole o a due letti, tutte dotate di rete di distribuzione ossigeno;
- Nel nucleo Lybra è stato elevato il livello di protezione strutturale, al fine di ridurre il rischio di allontanamento da parte degli ospiti;
- Gli ambienti sono tutti climatizzati;

### Piano seminterrato:

- Salone per le feste e per le attività ricreative;
- Cucina centrale;
- Lavanderia centrale.

Residenza Giannina Scotti			
Piano	Nucleo (e posti letto)		Nucleo (e posti letto)
3	DORADO (15)		
2	OFIUCO (17)	Soggiorno	LYBRA (19)
1	ANTLIA (16)	Soggiorno	FENICE (18)
Terra	Palestra e parrucchiera	ANDROMEDA A/B (30) Nucleo Alzheimer	
Seminterrato	Sala feste	Cucina centrale	Lavanderia centrale



## Residenza “Gennaro Arioli”

R.S.A. - n. 51 posti letto abilitati all’esercizio, accreditati a contratto.

Fabbricato realizzato nella seconda metà degli anni ’90.

Responsabile delle attività assistenziali: *Infermiera Spertini Maria Teresa*

Direttore dell’assistenza sanitaria: *dr. Broetto Stefano*

I piani sono così suddivisi:

### Piano terra:

- Reception presidiata dalle ore 6.00 alle ore 22.00
- Uffici Amministrativi (Direzione Generale, Direzione Amministrativa, Accoglienza Ospiti, Risorse Umane, Contabilità, Acquisti);
- Locale di culto;
- Area ristoro;

### Piano primo e secondo

Nuclei residenza ospiti costituiti da:

- Soggiorni comuni e tisanerie;
- Camere sono singole o a due letti, dotate di rete di distribuzione ossigeno;
- Bagni assistiti;
- Ambienti tutti climatizzati;

### Piano seminterrato:

- Palestra di fisioterapia
- Salone per le feste e per le attività ricreative;

### Altre unità d’offerta:

- Hospice

Residenza Gennaro Arioli				
Piano	Nucleo	Lato A (posti letto)		Lato B (posti letto)
2	HYDRA	12	Soggiorno	14
1	MIZAR	11	Soggiorno	14
Terra		Locale per il culto	Ingresso/Reception	Uffici amministrativi
Seminterrato		Palestra	Sala feste	HOSPICE

### 3) DESTINATARI

Le Residenze Sanitarie Assistenziali si rivolgono a persone di almeno 65 anni in situazione di non autosufficienza anche parziale residenti nella Regione Lombardia.

Eventuali deroghe al limite di età previsto sono possibili dopo un'attenta valutazione da parte dell'equipe di ogni singola residenza. Sono ammessi anche malati affetti da Morbo di Alzheimer.

Non sono ammessi pazienti affetti da patologie psichiatriche attive, SLA e stato vegetativo permanente.

### 4) VISITE GUIDATE, GESTIONE LISTE D'ATTESA, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Le R.S.A. non prevedono giorni di chiusura durante l'anno.

L'orario di visita è libero nelle ore diurne e regolamentato nelle ore notturne dalle 20.00 alle 08.00.

Le attività sopra indicate sono organizzate dall'Ufficio Accoglienza Ospiti posto al Piano Terra della Residenza "Gennaro Arioli":

L'orario di apertura al pubblico è da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00.

E' possibile prendere visione della struttura tramite appuntamento con le addette dell'Ufficio medesimo - Assistente Sociale dott.ssa Valeria Zappellini e sig.ra Costantini Maura - che provvederanno ad organizzare la visita guidata con presentazione di ambienti ed attività.

Gli interessati al ricovero presso la struttura (o persone di riferimento – parente, tutore, amministratore di sostegno ecc..) dovranno compilare i moduli di ammissione disponibili presso l'Ufficio Accoglienza Ospiti o consultabili sul sito internet della Fondazione – sezione "Utilità e modulistica R.S.A." [www.menottibassani.it](http://www.menottibassani.it)

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

La gestione della lista avverrà tenendo in considerazione la cronologia delle domande, le caratteristiche degli ospiti, il tipo di disponibilità del posto letto, le necessità sanitarie assistenziali ed eventuali emergenze sociali e sanitarie.

In applicazione allo Statuto della Fondazione, a parità di appartenenza a medesima classe regionale SOSIA (indicatore riguardante la complessità e la fragilità degli ospiti), hanno priorità di ingresso i residenti in Laveno Mombello da almeno 3 anni consecutivi dalla data di presentazione della domanda e in secondo luogo i residenti secondo queste caratteristiche:

- Comuni confinanti a Laveno Mombello
- Comuni inseriti nel distretto sanitario di Laveno Mombello
- Altri Comuni

Qualora persone inserite presso "Centro Diurno Integrato", "Mini alloggi protetti" e "Hospice" dovessero perdere i requisiti obbligatori di legge per la permanenza in queste unità di offerta, la Fondazione riconosce il diritto di prelazione all'inserimento in una delle R.S.A.

La sopraggiunta disponibilità dei posti avviene tramite comunicazione telefonica: in detto contesto viene concordato giorno e ora di ingresso in struttura.

In caso di rinuncia momentanea dell'interessato all'accesso dopo chiamata, la persona in lista perde la priorità acquisita ad esclusione delle situazioni di non disponibilità legata al ricovero temporaneo in struttura. L'interessato potrà richiederne l'attivazione, e da quel momento rientrerà nella lista d'attesa come se la domanda fosse stata inoltrata in quel momento.

### **Il giorno concordato per l'accesso gli interessati devono:**

- Presentarsi all'Ufficio Accoglienza Ospiti;
- Consegnare in originale i documenti personali, documentazione sanitaria e quant'altro ritenuto utile e necessario per l'assistenza socio-sanitaria in struttura;
- Sottoscrivere contratto di ingresso (con pertinenti allegati da ritenersi parte integrante dello stesso). Tale contratto dovrà essere sottoscritto nei casi previsti, anche dal tutore o amministratore di sostegno, da altra/e persona/e di riferimento che rispondano in obbligo e in solido con l'interessato al ricovero anche in termini economici;
- Essere sottoposti a visita medica e presa in carico assistenziale; in detto incontro sarà comunicata agli interessati l'opportunità di far ricorso alla nomina dell'amministratore di sostegno, che ha compiti di cura della persona e gestione/amministrazione del suo patrimonio;
- Recarsi presso il servizio lavanderia accompagnati da operatori per la verifica del corredo personale, e le indicazioni conseguenti.

Nell'ora concordata per l'ingresso sarà presente in struttura un volontario **"AMBA"** associazione di volontariato collegata alla Fondazione, che presenterà il nuovo ospite all'equipe professionale.

Lo accompagnerà nella visita degli ambienti e illustrerà le attività e le opportunità della giornata.

Qualora l'Ospite desiderasse assentarsi, anche solo per poche ore, è tenuto ad informare l'infermiere responsabile di nucleo, firmare apposita modulistica e dovrà altresì segnalare il rientro.

È in vigore una procedura da osservare nel caso in cui un familiare, un amico o un conoscente, volesse accompagnare l'ospite all'esterno della Fondazione. Ogni allontanamento dell'ospite dal nucleo, deve essere autorizzato dall'infermiera del piano.

La Fondazione si riserva la facoltà di decidere in qualsiasi momento il trasferimento dell'assistito in altra camera, piano o anche residenza per inserirlo in collocazione più idonea alle variate condizioni o anche solo per motivi organizzativi.

È preferibile evitare la presenza di oggetti personali di valore e somme di denaro.

In caso di sospetti di smarrimenti, si invita l'interessato ad avvertire con sollecitudine la Responsabile di Residenza che dovrà mettere in atto le procedure mirate al recupero.

In casi particolari si valuterà la possibilità di conservare alcuni beni personali in luoghi protetti.

### **Eventuali dimissioni possono avvenire:**

#### **a) Su richiesta dell'utente:**

Devono essere comunicate con almeno 15 giorni di preavviso in forma scritta.

Per assicurare e garantire continuità sanitaria e assistenziale viene redatta e consegnata alla persona di riferimento del dimissionario una lettera indirizzata al nuovo medico curante contenente tutte le indicazioni utili e i documenti sanitari personali.

Vengono restituiti gli effetti di proprietà e i documenti depositati all'atto dell'ingresso.

La Fondazione, nelle figure professionali di riferimento, rimane a disposizione per ogni necessità conseguente l'avvenuto trasferimento.

#### **b) Su richiesta della Fondazione che può verificarsi in questi casi:**

- Scadenza del 60° giorno di assenza consecutivo;
- Insolvenza del pagamento della retta come da "punto 7" del contratto di ingresso;
- Nel caso in cui un familiare somministri qualsiasi tipo di medicinale o effettui trattamenti alla persona, senza autorizzazione del Direttore Sanitario;

- Nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o la persona di riferimento e gli operatori della Fondazione ad insindacabile giudizio del Direttore Sanitario;
- Qualora le condizioni fisiche e psichiche del ricoverato dovessero aggravarsi o modificarsi, su parere del Direttore Sanitario della Fondazione, la Direzione giudicherà se sarà possibile continuare ad assistere l'ospite, soprattutto sotto il profilo della cronicità dell'aggravamento, sempre in relazione alle possibilità assistenziali di cui la Fondazione dispone;
- Nell'impossibilità da parte dell'organizzazione socio-sanitaria della Fondazione di gestire l'ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e/o il rispetto delle norme di sicurezza e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con il contesto comunitario o qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più persone di riferimento dell'ospite.

Nel caso in cui la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall'utenza e anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, ciò non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della quota di retta dovuta.

In caso di risoluzione e/o perdita di efficacia del presente contratto, l'Ospite e/o il Terzo si impegna/no ad attivarsi affinché sia tempestivamente lasciata libera la struttura obbligandosi, altresì, a comunicare alla Fondazione il luogo di abitazione presso il quale l'ospite sarà riaccompagnato a proprie spese.

Resta salvo l'obbligo della Fondazione di attivarsi con il Comune di residenza e l'ATS competente affinché il rientro presso il domicilio prescelto avvenga in forma assistita.

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti, l'Ospite e/o il Terzo è tenuto a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento, nella misura corrispondente al tasso BCE maggiorato di otto punti percentuali, ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 09/10/2002 n. 231 e s.m.i., fatto salvo la possibilità di recessione dal contratto.

L'Ospite ha l'obbligo di lasciare la R.S.A. entro 15 giorni dalla data di notifica e la Fondazione potrà agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, la Fondazione si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita nelle modalità previste dal "punto 4" della Carta dei servizi.

In questi casi la Fondazione si farà parte diligente per indicare le alternative idonee alle caratteristiche del dimissionario.

Saranno valutate, a secondo delle motivazioni che hanno indotto alla proposta di dimissione, soluzioni alternative quali ad esempio:

- Individuazione di altra unità d'offerta in struttura (o altra struttura) o a domicilio più adeguata;
- Coinvolgimento del distretto ATS di appartenenza;
- Coinvolgimento dell'Assessorato ai Servizi Sociali del comune di provenienza;
- Assistenza per la nomina di amministratore di sostegno o di tutore;
- Supporto psicologico durante queste fasi;

Il Direttore Sanitario garantisce la continuità delle cure, tramite consegna della lettera di dimissioni inerente l'ospite dimissionario, alla struttura nella quale verrà inserito o, in alternativa, al nuovo medico di base, che dovrà essere nominato.

Detto passaggio avverrà anche a mezzo colloquio diretto.

#### **c) Nel caso di decesso durante il periodo di permanenza:**

Il personale incaricato si prende carico di avvertire i famigliari e le persone eventualmente indicate all'atto dell'inserimento in struttura.

Dopo il periodo di osservazione, la salma sarà composta e accompagnata dal personale

assistenziale nella camera mortuaria posta al piano “-2” della Residenza Arioli.

L’accesso alla stessa è consentito dalle ore 08.00 alle ore 20.00 previo ritiro delle chiavi d’ingresso alla reception.

Nel rispetto della norma di legge, il contatto con l’impresa di onoranze funebri di fiducia dei familiari, deve avvenire all’esterno degli ambienti della Fondazione e nessun dipendente o collaboratore della Fondazione può fornire indicazioni inerenti la scelta dell’impresa di onoranze funebri.

La Fondazione osserva i riti della religione cattolica pur rispettando ogni altro credo e/o religione.

Ogni forma di esigenza collegata alla celebrazione del rito funebre, deve essere comunicata nell’immediatezza dell’evento, all’infermiere del nucleo di appartenenza, affinché possano essere rispettate disposizioni, volontà e tradizioni.

All’interno della Fondazione risiedono un cappellano e un gruppo di suore cattoliche che potranno essere di sostegno spirituale per i famigliari e di supporto per l’organizzazione del rito funebre.

Il contatto con i religiosi avviene tramite la reception presso il piano terra della Residenza Arioli.

In ciascuna Residenza è presente una Cappella. Il rito funebre, in genere viene celebrato nel locale per il culto sito al piano terra della Residenza Arioli in orari e modalità concordate con il cappellano della Fondazione.

La documentazione legale e amministrativa conseguenti il decesso è compilata da un medico della struttura. Le incombenze di carattere burocratico sono effettuate dall’Ufficio Accoglienza ospiti.

In caso di decesso è dovuta un’indennità di chiusura pratica pari a n. 2 giorni di retta.

L’eventuale quota di retta non goduta, su richiesta del garante, può essere restituita al garante stesso.

Gli indumenti e i beni personali saranno a disposizione dei parenti per 15 giorni dalla data delle dimissioni o del decesso presso il servizio guardaroba.

## 5) MODALITA’ EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE ATTIVITA’

Ciascuna Residenza, in applicazione alla vigente normativa regionale, è suddivisa in “nuclei”, la cui denominazione è riportata al *punto 2* della presente carta dei servizi.

Il “nucleo” è la base organizzativa della vita degli ospiti. In alcuni casi, ove i nuclei sono contigui e alcuni spazi comuni condivisi, l’organizzazione è unica ed estesa ad entrambi.

Questo avviene in tutte e tre le residenze, ed in particolare:

**Residenza Franco Bassani:** unità organizzativa condivisa fra i due nuclei attigui di ciascun piano;

**Residenza Giannina Scotti:** unità organizzativa condivisa fra due nuclei attigui al piano terra presso nucleo Alzheimer;  
unità organizzativa condivisa fra i due nuclei attigui al 1° e 2° piano;  
unità organizzativa unica al piano 3° (mansarda);

**Residenza Gennaro Arioli:** unità organizzativa condivisa fra i due nuclei attigui al 1° e 2° piano.

Le **unità organizzative** così individuate, hanno le seguenti caratteristiche:

- Organizzazione autonoma coordinata dal Responsabile di Residenza;
- Presenza di personale per quanto possibile stabile;
- Rapporti definiti fra numero di ospiti e operatori per ciascuna delle categorie professionali (Medici, Medici specialisti, Infermieri, Operatori Socio Sanitari (OSS), Ausiliari Socio Assistenziali (ASA), Fisioterapisti, Animatori, Ausiliari per la pulizia, ecc.).

Questa organizzazione consente di instaurare un rapporto di conoscenza e continuità fra ospite ed

operatore.

In generale all'interno delle unità organizzative, vengono condivise le principali attività della giornata, e gli ospiti vivono in un contesto assimilabile ad una comunità.

Le principali caratteristiche strutturali di un nucleo sono le seguenti:

- Soggiorni e locali pranzo;
- Camere singole o doppie con letti con snodi in gran parte con comando elettrico, impianto fisso di distribuzione ossigeno e servizi igienici per chi deambula in carrozzina a ruote;
- Servizi igienici con vasche o barelle doccia per bagni assistiti;
- Tisaneria ed infermeria;

La Fondazione eroga prestazioni assimilabili all'alberghiero solo con personale dipendente e gestendo il servizio senza far ricorso ad appalti e/o cessioni rami d'azienda.

Questo per avere un controllo più diretto sulla qualità dei prodotti acquistati e prestazioni erogate.

## **RISTORAZIONE**

I locali della cucina sono ubicati al piano seminterrato della Residenza Scotti, sono di recente costituzione così come lo sono le attrezzature in esso presenti.

Il personale è costituito da 1 capo cuoco e un gruppo di cuoche, che provvedono alla preparazione di tutti i pasti, che vengono poi trasportati con carrelli termici nei nuclei.

La Fondazione ha optato per la somministrazione dei pasti ai seguenti orari:

- Pranzo ore 12.00 – cena ore 19.00.

Le colazioni, le merende pomeridiane e le tisane serali, sono preparate nelle tisanerie di piano.

La somministrazione dei pasti principali avviene in genere nei saloni comuni di nucleo, ed è coordinata dall'infermiera coadiuvata dal personale O.S.S./A.S.A.

Alcuni ospiti, qualora le condizioni lo rendano necessario, potranno essere assistiti durante la somministrazione dei pasti nella propria stanza o in salette dedicate.

In casi particolari, previa autorizzazione del Direttore Sanitario, parenti e volontari possono assistere gli ospiti durante i pasti, solo dopo aver partecipato a specifico corso di formazione.

Ove necessario gli orari di distribuzione vengono personalizzati.

Il menù settimanale è esposto e consultabile in ogni nucleo, prevede varie opzioni ed è stato elaborato dal dietologo su indicazione dell'A.T.S. E' possibile anche la preparazione di diete personalizzate su prescrizione medica.

L'alimentazione non deve però essere in alcun modo integrata ad insaputa del medico.

## **LAVANDERIA/GUARDAROBA**

Il servizio guardaroba/lavanderia è interno alla Fondazione e provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola ecc.) e degli indumenti personali.

La frequenza e/o la necessità di lavaggio della biancheria, viene definita dal personale A.S.A., che provvede in autonomia ad inviare in lavanderia quanto necessario.

Al termine del processo di lavaggio, quanto inviato ritornerà nella camera dell'ospite, e sarà ricollocato nell'armadio da parte del personale ausiliario.

Si invitano i parenti a trattenere in Fondazione indumenti personali in quantità adeguata (né in misura eccessiva e neppure contenuta) uniformandosi alle indicazioni suggerite dal personale di nucleo.

Sarebbe buona norma procedere, per chi ne avesse la possibilità, all'effettuazione di un cambio estivo/invernale.

In caso di presenza di indumenti ritenuti di particolare pregio o valore evocativo, previa comunicazione si chiede di provvedere alla gestione diretta ed al lavaggio in autonomia degli

stessi.

Essendo la biancheria munita di contrassegno, prima di eventuale dismissione, si chiede di recuperare i contrassegni e restituirli al guardaroba.

Il costo del lavaggio di tutta la biancheria è compreso nella retta giornaliera.

Precisazioni e chiarimenti devono essere definiti con il Responsabile del servizio di Lavanderia/guardaroba.

### **IGIENE AMBIENTALE**

La pulizia degli ambienti è effettuata da due gruppi di Ausiliarie dipendenti della Fondazione:

- 1) Residenza Franco Bassani;
- 2) Residenze Giannina Scotti e Gennaro Arioli. Si dedicano alla pulizia e sanificazione delle aree comuni e degli ambienti di vita degli ospiti.

La Fondazione ha ritenuto opportuno scindere le figure di assistenza diretta e specifica rivolta agli ospiti, da quelle incaricate alla pulizia degli ambienti.

Resta a carico del personale A.S.A. la pulizia del letto, del comodino, dell'armadio.

In genere le pulizie vengono svolte durante le prime ore del mattino e nel secondo pomeriggio.

Si chiede di evitare la presenza di visitatori nelle aree in fase di pulizia per evitare possibilità di intralcio e/o infortuni.

### **PARRUCCHIERA/ESTETISTA/BARBIERE**

In struttura sono presenti due postazioni dedicate all'attività:

- 1) Al piano terreno della Residenza Franco Bassani;
- 2) Al piano terreno della Residenza Giannina Scotti (per ospiti Residenze Scotti/Arioli); In ciascuna postazione sono presenti una parrucchiera ed un'estetista.

L'accesso al servizio avviene in base alla programmazione dei bagni o su richiesta dell'interessato alla parrucchiera e saranno garantite compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

La Fondazione organizza e ricomprende nella retta un taglio/piega al mese e i trattamenti di manicure e pedicure.

Ulteriori accessi al servizio, sia in termini di frequenze che di prestazioni saranno oggetto di pagamento integrativo come da tabella allegata.

### **PRESTAZIONI SANITARIE ED ASSISTENZIALI**

Le prestazioni assistenziali vengono garantite dal team di professionisti che aiutano e facilitano il soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite. Tutti gli interventi presuppongono una valutazione in equipe dei problemi specifici della persona.

La persona è al centro dell'attenzione dell'equipe che cerca di cogliere i suoi bisogni e le sue potenzialità (stesura di un progetto individuale) e predispone gli interventi da attuare affinché i bisogni vengano soddisfatti e le potenzialità utilizzate (stesura di un piano di assistenza individualizzato).

Agli incontri sono invitate a partecipare, ed a condividere gli obiettivi, le persone di riferimento dell'ospite.

Costituzione del team:

#### **a) Servizio medico:**

Ogni unità organizzativa ha un proprio medico di riferimento, che ad orari prestabiliti provvede alla visita degli ospiti secondo programmazione e necessità.

Per colloquio con i familiari di riferimento è possibile fissando un appuntamento tramite l'infermiere di nucleo.

Il servizio medico è coordinato dal Direttore Sanitario - **Dr. Stefano Broetto**, che in linea di massima riceve su appuntamento il Martedì dalle 17 alle 18.

Il servizio medico è garantito nelle 24 ore mediante reperibilità.

**b) Servizio medico specialistico:**

La Fondazione si avvale di diversi medici specialisti che rispondono alle necessità cliniche degli ospiti.

Sono presenti su richiesta: neurologo, fisiatra, diabetologo, psichiatra.

Sono altresì possibili consulenze da un odontoiatra con accompagnamento gratuito presso lo studio.

**c) Servizio infermieristico:**

Il servizio infermieristico è così coordinato:

Residenza Franco Bassani:

- Piano primo e secondo: *infermiere **Marino Franco***;
- Piano terzo: *infermiera **Godfrin Michelle***;

Residenze Giannina Scotti e Gennaro Arioli: *infermiera **Spertini Mariateresa***.

Queste tre figure sono quelle cui far riferimento in caso di chiarimento sull'organizzazione, l'assistenza ed ogni necessità riferita agli ospiti.

In ciascuna unità organizzativa vi sono infermieri che garantiscono nelle 24 ore il servizio.

Gli infermieri coordinano le prestazioni pianificate e provvedono alla compilazione della documentazione prevista per ciascun Ospite.

Pianificano e provvedono alla preparazione e somministrazione della terapia e coordinano la distribuzione dei pasti.

Hanno competenza per la gestione dei rapporti fra ospite e familiari (o persone allo stesso collegate).

In particolare spetterà all'infermiere concedere autorizzazioni in merito:

- All'uscita e all'accompagnamento degli ospiti fuori dalla struttura;
- Alla somministrazione di bevande e cibo non fornito dalla Fondazione;
- Alla gestione di indumenti, oggetti personali o altro di proprietà dell'ospite e presente in genere nella propria camera;

Potrà inoltre richiedere un incontro con le persone di riferimento dell'ospite qualora si verificasse la necessità.

**d) Servizio socio-assistenziale:**

E' l'attività prevalente di assistenza all'ospite.

E' garantita dal personale A.S.A. (Ausiliari Socio Assistenziali), durante le 24 ore e suddiviso in genere in 3 turni lavorativi (6.00-14.00; 14.00-22.00; 22.00-6.00;). Sono previsti altri turni di integrazione con orari differenti, durante i momenti della giornata più intensi.

Gli operatori offrono supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nella mobilitazione, nell'assunzione di cibi e bevande, nell'igiene della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, cura di barba e capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona) oltre ad ascolto attivo e possibilità di dialogo.

Come risulta evidente si tratta dell'attività più a stretto e diretto contatto con gli ospiti, quella in grado di intercettare i bisogni, magari anche banali, ma così importanti per la loro quotidianità.

Il personale ausiliario fa riferimento all'infermiere di piano (o alla Responsabile di Residenza), per comunicare quanto colto durante l'assistenza agli ospiti con possibilità di influenza sulle condizioni psico-fisiche dello stesso. Fornisce inoltre indicazioni in ordine al rapporto empatico fra gli ospiti.



**e) Servizio psicologico:**

E' presente, su richiesta, una psicologa che offre supporto agli ospiti che ne manifestano interesse, o per i quali le Responsabili di Residenza ne propongano l'intervento.

È un servizio, discreto, individuale, che potrebbe vedere, se richiesto e condiviso, anche il coinvolgimento di familiari.

L'organizzazione e le modalità degli incontri, sono organizzate dagli infermieri Responsabili di Residenza.

**f) Servizio di fisioterapia:**

Ciascuna Residenza ha collegata una propria palestra per la riabilitazione:

- Residenza Franco Bassani: piano terra;
- Residenza Giannina Scotti: piano terra residenza Scotti;
- Residenza Gennaro Arioli: piano seminterrato.

Sono costituiti due gruppi distinti di fisioterapisti, il primo per la Residenza Bassani, il secondo per le Residenze Scotti-Arioli.

Sono altresì presenti due medici specializzati in fisioterapia, uno con contratto di libera professione e l'altro in convenzione con l'Ospedale Niguarda di Milano, i quali, con cadenza settimanale, effettuano visite agli ospiti per i quali i medici generici ne hanno individuato la necessità.

Detti medici individuano un percorso riabilitativo che condividono con i fisioterapisti di riferimento.

Da quel momento l'ospite viene preso in carico da un fisioterapista che si assume l'incarico del percorso di riabilitazione.

I tempi, gli orari, gli spazi e gli accompagnamenti vengono organizzati con l'infermiera di nucleo.

La riabilitazione avverrà in genere nella palestra, ma in alcuni casi se le condizioni lo rendono necessario, anche presso il nucleo di residenza.

Le attività di fisioterapia e riabilitazione sono pianificate dal medico fisiatra responsabile, e dai fisioterapisti che provvedono inoltre all'effettuazione di interventi personalizzati

Sono altresì pianificati interventi di gruppo realizzati da professionisti laureati in scienze motorie e finalizzati alla prevenzione, al recupero e al potenziamento delle capacità motorie residue.

Successive visite da parte dei medici specialisti aggiornano i percorsi riabilitativi.

I fisioterapisti prestano assistenza per la richiesta, se necessario, degli ausili all'A.T.S.

**g) Servizio di animazione:**

Il servizio di animazione è garantito da due gruppi distinti di educatori/animatori così costituiti:

- 1) Residenza Franco Bassani;
- 2) Residenze Giannina Scotti – Gennaro Arioli;

L'organizzazione ed il coordinamento degli stessi è affidato alla sig.ra Nerella Corazza.

Ciascun gruppo organizza un proprio calendario settimanale con le attività previste e proposte.

Non vi è obbligo per gli ospiti di partecipazione alle attività. La sensibilità degli operatori è tale da capire e cogliere l'interesse degli stessi, suggerendo ed intercettando le proposte più adeguate alle caratteristiche di ciascuno.

In genere le attività iniziano con il saluto mattutino, proseguono con attività durante la mattina e durante il pomeriggio.

La partecipazione è condivisa con gli operatori del nucleo.

Secondo le attività proposte, le attività sono organizzate nei saloni comuni oppure nelle aree di nucleo e sono concentrate su tematiche ricreative, cognitive, laboratori occupazionali.

Sono organizzate gite sul territorio che consentono il recupero, il mantenimento e lo sviluppo della sfera sociale e relazionale dell'Ospite. Le gite sono organizzate con volontari AMBA che assistono gli ospiti durante la fase dei trasferimenti.

Una volta al mese viene organizzata una "festa dei compleanni" che consente anche il coinvolgimento di amici e parenti.

A mezzogiorno di Natale e di Pasqua è tradizione, per quanti lo desiderano, pranzare in Fondazione con i propri famigliari (disponibilità di posti limitata). I dettagli per l'organizzazione sono comunicati circa un mese prima dell'evento e prevedono la prenotazione.

La Fondazione dispone di numerose raccolte di libri a disposizione degli Ospiti.

#### **h) Assistenza religiosa**

In Fondazione sono presenti un Cappellano e 3 Suore Cristiano Cattoliche che offrono assistenza religiosa a chi ne manifesta il bisogno.

Vi sono 3 luoghi di culto, fra i quali un ampio locale sito al piano terra della Residenza Gennaro Arioli, utilizzato per le funzioni religiose principali.

Ogni giorno è celebrata la Santa Messa.

All'interno della Fondazione potranno essere celebrati riti funebri.

Ogni informazione potrà essere richiesta alle Suore chiedendo il loro intervento direttamente alla reception al piano terra della Residenza Arioli.

## **6) GIORNATA TIPO**

Le attività nelle R.S.A. si svolgono durante tutte le 24 ore della giornata.

Gli ospiti sono sempre presidiati da personale ausiliario ed infermieristico anche durante la notte.

Le visite agli ospiti da parte di familiari e conoscenti sono possibili dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Durante queste ore viene chiesto il rispetto delle indicazioni riferite dal personale, per consentire di procedere con serenità a fasi di assistenza, quali l'igiene, la somministrazione dei pasti, le visite mediche ecc.

Potranno essere concesse, in caso di valide motivazioni, deroghe da parte della direzione e delle responsabili di nucleo sugli orari di accesso.

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento della struttura provvederà a trasferire la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

Gli accessi alle R.S.A. sono soggetti ad un sistema di videosorveglianza gestito dagli operatori addetti alla reception dalle ore 06.00 alle ore 22.00 e dagli operatori addetti al servizio notturno dalle ore 22.00 alle ore 06.00.

I principali momenti della giornata sono riassunti nella successiva tabella. Questa è da intendersi puramente indicativa e presuppone quelle logiche modifiche dettate da una auspicata quotidianità:

<b>Orari</b>	<b>Attività</b>
06.30	Sveglia ed alzata
08.30	Colazione
09.30	Santa Messa
10.00	Animazione e/o Fisioterapia
12.00	Pranzo
13.00	Riposo
15.00	Merenda/Animazione/Fisioterapia
19.00	Cena
20.00	Messa a letto e riposo notturno

La giornata-tipo è pianificata tenendo in considerazione le esigenze individuali degli Ospiti integrandole con le necessità organizzative della Comunità.

Alle attività programmate per tutti gli Ospiti si aggiungono interventi personalizzati sia in campo riabilitativo che psico-relazionale secondo quanto previsto dai singoli Piani Assistenziali.

## 7) FIGURE DI RIFERIMENTO

La Fondazione è presieduta da un Consiglio di Amministrazione al cui interno è nominato il Presidente.

Le principali figure di riferimento con funzioni di coordinamento sono le seguenti:

Direttore Generale	Giovanni Bianchi
Direttore Sanitario R.S.A.	Stefano Broetto
Direttore Sanitario Hospice	Maria Chiara Bareggi
Direttore Amministrativo	Massimo Laudi
Assistente Sociale	Valeria Zappellini
Responsabile Ufficio Risorse Umane	Norma Fornoni
Responsabile Residenza Bassani Piano 3°	Michelle Godfrin
Responsabile Residenza Bassani Piano 1° e 2°	Franco Marino
Responsabile Residenze Scotti Arioli	Mariateresa Spertini
Responsabile Servizio di Fisioterapia	Luca Attrattivo
Responsabile Servizio Animazione	Nerella Corazza
Responsabile Cucina	Matteo Foschiera
Responsabile Manutenzione	Claudio Binda Rossetti
Responsabile Guardaroba/Lavanderia	Alberto Ferrari

Per tutte le proprie attività la Fondazione ha assunto circa 300 dipendenti.

Tutto il personale sui piani è identificato da cartellino con foto e con divise che identificano la mansione:

- I **Medici** indossano camice **bianco**;
- Gli **Infermieri Responsabili di Residenza** indossano divisa **bianca** con bordini **azzurri**
- Gli **infermieri** indossano divisa colore **verde**;
- Le Operatrici Socio Sanitarie (**O.S.S.**) indossano divise color **lilla**;
- Le Ausiliarie Socio Assistenziali (**A.S.A.**) indossano divise color **azzurro**;
- I **fisioterapisti** indossano maglietta **polo blu** e pantalone **bianco**;
- Gli **educatori/animatori** indossano casacca **arancione** e pantalone **bianco**;
- **Parrucchieri** ed **estetisti** indossano divise color **bordeaux**;
- Gli **ausiliari** indossano divise color **giallo**.

## 8) RETTE

Nella retta quotidiana sono ricompresi il vitto, l'alloggio e l'assistenza generale, le cure sanitarie, le visite specialistiche già descritte nell'apposito paragrafo, le cure fisioterapiche (quando prescritte dallo specialista) volte al mantenimento delle capacità motorie, l'animazione ed ogni altra attività tipica della Fondazione.

E' compreso il lavaggio della biancheria piana e personale.

E' altresì compreso un servizio di taglio/piega al mese e i trattamenti di manicure e pedicure.

Nessun deposito cauzionale è richiesto all'atto dell'accettazione di ogni nuovo ospite.

La retta decorre dal giorno concordato al momento della comunicazione della disponibilità del posto.

Il pagamento della retta è mensile e deve essere effettuato entro il giorno 15 del mese di riferimento a mezzo SE.PA. (disposizione permanente di addebito) o altra modalità da concordare con la Direzione della R.S.A.

### **NON SONO COMPRESI NELLA RETTA:**

#### **1) Per tutte le tipologie di posti letto**

- I servizi di trasporto dell'ospite per qualsiasi necessità di uscita dalla struttura;
- Ticket per visite specialistiche e/o esami non riconosciuti dal SSN (se dovuti);
- La fornitura di protesi quali occhiali, dentiere, arti artificiali, ecc., spese telefoniche, prestazioni richieste dall'utente o dai suoi famigliari ed ogni altra prestazione non prevista espressamente nella Carta dei Servizi
- Prestazioni extra richieste a parrucchiera/pedicure
- Altri servizi non previsti

#### **2) Per i posti letto autorizzati, accreditati NON a contratto**

I ticket richiesti per farmaci ed ausili (se dovuti).

#### **3) Per i posti letto autorizzati, accreditati NON a contratto utilizzati da cittadini non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale (SSN)**

Alla retta giornaliera verrà aggiunto un contributo forfettario a copertura delle prestazioni di cui ai punti 2, 3 e 4 Allegato "C" della DGR 7435/2001 ovvero:

- Assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa;
- Ausili per incontinenti;
- Farmaci, gas medicale e materiale sanitario.

Restano escluse tutte le altre prestazioni di natura sanitaria quali a titolo di esempio le prestazioni medico specialistiche, di diagnostica strumentale, nonché quelle relative all'assistenza protesica, ecc.

Non sono previste riduzioni sulla retta e sull'eventuale contributo forfettario in caso di assenze per ricovero ospedaliero o per altri motivi, eventuali spese accessorie non incluse nella retta a carico dell'Ospite saranno addebitate a consuntivo nei mesi successivi.

L'importo della retta di degenza e del contributo forfettario per gli ospiti non iscritti al SSN viene determinata dal Consiglio di Amministrazione in genere una volta l'anno e verrà comunicata un mese prima dell'aumento agli obbligati.

Gli obbligati, nel termine di giorni 15 (quindici), avranno facoltà di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire alla sede della Fondazione.

Il contratto si intenderà risolto con l'uscita dalla struttura a cura e spese degli obbligati.

Nel silenzio degli obbligati il corrispettivo così come variato si intenderà accettato.

L'Ufficio Accoglienza Ospiti è a disposizione per ogni chiarimento in merito al rapporto contrattuale.

Presso detto ufficio saranno disponibili le certificazioni delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Nei casi in cui il pagamento della retta avvenisse con ingiustificato ritardo verranno applicati gli interessi moratori, nella misura corrispondente al tasso BCE maggiorato dei punti percentuali applicativi del D.Lgs. 09/10/2002 n. 231 e s.m.i.

Al Direttore Sanitario potranno essere richieste copie della documentazione sociosanitaria, i cui tempi di rilascio, se non concordati in sede di incontro, saranno entro 15 giorni dalla richiesta.

Il costo del rilascio è quantificato in € 0,20 a foglio con un minimo di € 10,00.

## 9) RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI

Di norma nel mese di giugno di ogni anno viene distribuito ad ospiti e familiari il questionario allegato per rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati e all'attività svolta.

All'interno dello stesso è possibile annotare suggerimenti e azioni di miglioramento.

Tali risultati sono analizzati in prima persona dal Presidente e dal Direttore Generale.

Saranno disgiunte le richieste di carattere personale da quelle a carattere generale.

Inoltre saranno distinte le richieste e le osservazioni facilmente risolvibili, da quelle che necessitano una programmazione e investimenti economici importanti.

Dei risultati e delle analisi, saranno resi edotti i responsabili di residenza o di servizio interessati. I risultati generali saranno esposti nelle bacheche di piano.

Negli altri periodi, eventuali segnalazioni potranno essere fornite nei seguenti modi:

- In modo diretto all'interessato, secondo urgenza, competenza e complessità, fissando appuntamento con Responsabile di Residenza, Direttore Sanitario o Direttore Generale;
- Inviando una e-mail a "info@menottibassani.it" indicando dati sufficienti per individuare in modo corretto la segnalazione;
- Compilare il modulo a disposizione presso l'Ufficio Accoglienza ospiti e agli ingressi principali delle Residenze Bassani e Arioli denominati "segnalazioni/reclami/apprezzamenti R.S.A." che, una volta compilati, possono essere imbucati nelle apposite cassette o riconsegnati all'Ufficio Accoglienza ospiti.

La Fondazione si impegna ad esaminare il contenuto, e comunicare entro 5 giorni gli intendimenti conseguenti.

**La Presidenza invita chiunque abbia necessità di segnalare cose urgenti e di estrema importanza, di non esitare a contattare la Direzione Generale, al fine di intraprendere nell'immediato tutti gli accorgimenti utili alla verifica del problema segnalato, e ad adottare i processi correttivi.**

## 10) RIFERIMENTI NORMATIVI

### ***Sicurezza e prevenzione incendi – D. Lgs. 81/2008***

La Fondazione, in quanto soggetto attuatore di R.S.A., è sottoposta a prevenzione incendi.

Molte disposizioni derivano dal rispetto di questa importante e fondamentale necessità quali ad esempio il divieto di inserire materiali non ignifughi provenienti dalle abitazioni degli ospiti.

È vietato manomettere impianti elettrici o qualsiasi altro elemento che possa essere motivo di pericolo per gli ospiti.

Nelle camere sono esposte le norme alle quali attenersi in base alle disposizioni di prevenzione incendi e il relativo comportamento.

E' previsto inoltre il piano di evacuazione dei reparti in caso di emergenza con l'intervento del personale addestrato.

E' vietato posizionare sui davanzali delle finestre e sui balconi vasi, bottiglie o altri oggetti che, qualora

dovessero cadere, potrebbero divenire potenziale fonte di pericolo.

Per motivi di sicurezza nessun ospite è autorizzato ad installare o utilizzare apparecchiature elettriche (coperte elettriche, stufette, resistenze ecc.) non autorizzate dal Responsabile del Servizio Manutenzione o attrezzature con potenziale rischio per l'incolumità degli ospiti (a puro titolo indicativo coltelli, forbici, prodotti acidi per la pulizia ecc.).

In questi casi si dovrà far riferimento alla "Responsabile di Residenza" che si attiverà per la verifica del potenziale rischio.

Ai fini della prevenzione incendi e per il rispetto degli altri ospiti, nei locali interni alla Fondazione è vietato fumare.

Sigarette ed accendini devono essere consegnati all'infermiera di piano che provvede alla loro consegna per fumare in luoghi esterni protetti.

È molto importante non lasciare in prossimità del comodino sigarette ed accendino, per evitare un loro uso improprio durante la notte.

#### ***Tutela e rispetto della privacy – Regolamento (UE) 2016/679***

La vigente normativa prevede la tutela della riservatezza rispetto al trattamento dei dati personali.

Tutto il personale è tenuto al mantenimento della riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute che saranno fornite solo all'Ospite o alle persone da lui designate. L'accettazione del ricovero e la sottoscrizione del relativo contratto prevedono anche il trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze del servizio e della cura della persona.

La documentazione sanitaria potrà essere richiesta durante il ricovero, al momento della dimissione o dopo questa, la richiesta dovrà essere formulata dal paziente stesso, dal tutore legale o dai familiari di riferimento per mezzo di uno scritto firmato e datato che potrà giungere anche tramite posta elettronica certificata all'Ufficio Accoglienza ospiti. Entro cinque giorni verrà rilasciata e/o una copia.

Prima di procedere ad effettuare foto o filmati, in ottemperanza alla normativa vigente e per il rispetto di altri ospiti, chiedere sempre alle "Responsabili di Residenza" o alla "Responsabile dell'Animazione", obbligatoria autorizzazione.

#### ***Trasparenza amministrativa - D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.***

Ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 231/01 la Fondazione ha deliberato, in seduta del 24.06.2011 con verbale n.3, il Codice Etico della Fondazione Centro Residenziale per Anziani Menotti Bassani-ONLUS e Modello Organizzativo che assicura capacità economica e solidità finanziaria, nonché trasparenza organizzativa.

Il rispetto del Modello organizzativo e del Codice Etico, è di competenza dell'Organo di Vigilanza.

#### ***D. Lgs. 155/97: HACCP e D.Lgs. 193/07 attuazione della direttiva 2004/41/CE controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore.***

E' stato elaborato il manuale previsto dalla normativa mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi durante la manipolazione, preparazione e somministrazione degli alimenti. Tutto il personale infermieristico, ausiliario e di cucina effettua periodica formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il cibo preparato e confezionato viene conservato per alcuni giorni per gli accertamenti necessari in caso di necessità.

I parenti o familiari, prima di portare alimenti personali, devono informare l'infermiera di piano alla quale spetta il compito del rispetto delle norme vigenti in materia.

Anche la somministrazione diretta del cibo deve avvenire previa richiesta e conferma all'infermiera.

A titolo indicativo si riferisce che molti ospiti devono seguire diete personalizzate ed alcuni cibi o zuccheri potrebbero essere preclusi.

## ALTRE COMUNICAZIONI

### “CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ”

La Fondazione è in possesso di certificazione, attraverso la quale assicura che l'organizzazione è conforme alla norma ISO 9001:2015 permettendo, tra l'altro, la disponibilità di protocolli inerenti le procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti, inoltre ha intrapreso il percorso per ottenere in un prossimo futuro la certificazione OHSAS 18001 relativa alla sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro.

A questo proposito sia il Manuale Integrato (Qualità-sicurezza), che le procedure gestionali, i protocolli e le linee guida assicurano la correttezza dell'assistenza.

La Fondazione ha facoltà di accudire animali sotto stretta sorveglianza veterinaria. Su richiesta potranno accedere alle aree esterne della struttura animali cari all'Ospite per i quali lo stesso manifesti desiderio di contatto.

Quanto detto fatta salva la compatibilità tra le caratteristiche degli Ospiti e degli animali, ad insindacabile giudizio della Direzione Sanitaria.

### **Gli Uffici Amministrativi sono a disposizione con i seguenti orari:**

*dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00.*

Telefoni portineria e centralino: 0332/668339 – 0332/668711

Fax 0332/626045 E mail: [info@menottibassani.it](mailto:info@menottibassani.it)

Pec: [menottibassani@pec.it](mailto:menottibassani@pec.it)

Sito internet: [www.menottibassani.it](http://www.menottibassani.it)

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

(Allegato "D" alla D.G.R. n.7/7435 del 14/12/2001)

### **Introduzione**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa. umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- Famiglie e Formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- Il principio "*di solidarietà*", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- Il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.



**LA PERSONA HA IL DIRITTO****LA SOCIETA' 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 e vedere rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

**La tutela dei diritti riconosciuti**

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



**SEGNALAZIONE RECLAMI - APPREZZAMENTI R.S.A.**

SIS - 05  
Data: 09/05/2013  
Rev. 3  
Pagina 1 di 1

data: .....

NOMINATIVO DEL SEGNALANTE .....

o ospite

o parente dell'ospite

.....

o dipendente

o visitatore

AREA INTERESSATA: .....

OGGETTO SEGNALAZIONE RECLAMO/APPREZZAMENTO:

.....  
.....

AZIONI IMMEDIATE SVOLTE:

.....  
.....

FIRMA DEL SEGNALANTE

.....

**SPAZIO DA COMPILARE A CURA DEL RGQ:**

NON CONFORMITA'?                              SI                                  NO   

FIRMA .....

DATA .....

Segnalazione inoltrata in data: .....

OGGETTO RICHIESTA:

.....  
.....

	<h2>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE DELLA R.S.A.</h2>	<p>Data: 03/12/2018 Rev. 3</p>
---	---	------------------------------------

Data \_\_\_\_\_

Residenza \_\_\_\_\_ piano \_\_\_\_\_ data ingresso \_\_\_\_\_

OSPITE

FAMIGLIARE


Gentile sig./sig.ra ci conceda qualche minuto del suo tempo per esprimere un suo giudizio.

La invitiamo a barrare con una croce il numero corrispondente alla soddisfazione rilevata.

Nel ringraziarLa per la disponibilità accordata e per il tempo dedicato La invitiamo ad imbucare il questionario compilato negli appositi raccoglitori posto agli ingressi della **Residenza Bassani e Arioli entro il .....**

AFFIDABILITÀ		Per niente d'accordo					Assolutamente d'accordo				
1.	Si stanno raggiungendo gli obiettivi definiti in termini di cura della persona assistita.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.	La Fondazione sta erogando tutti i servizi definiti nella Carta dei Servizi nei tempi promessi.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.	La Fondazione fornisce informazioni adeguate sul servizio erogato.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
REATTIVITÀ		Per niente d'accordo					Assolutamente d'accordo				
4.	I dipendenti della Fondazione Le mettono a disposizione un servizio sollecito.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	I dipendenti della Fondazione sono sempre disposti ad aiutarLa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
RASSICURAZIONE		Per niente d'accordo					Assolutamente d'accordo				
6.	Il comportamento del personale della Fondazione Le ispira fiducia.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7.	Il personale della Fondazione é sempre disposto ad aiutarla.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.	Il personale della Fondazione è sempre gentile con Lei.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.	Il personale della Fondazione possiede le conoscenze necessarie per rispondere alle Sue domande.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

EMPATIA		Per niente d'accordo			Assolutamente d'accordo	
10.	La Fondazione le mette a disposizione un'attenzione personalizzata.	1	2	3	4	5
11.	Il personale della Fondazione capisce le Sue esigenze specifiche.	1	2	3	4	5
ELEMENTI TANGIBILI		Per niente d'accordo			Assolutamente d'accordo	
12.	La Fondazione ha degli orari di visita a Lei comodi.	1	2	3	4	5
13.	Gli arredi sono adeguati alle esigenze del servizio	1	2	3	4	5
14.	Le infrastrutture sono adeguate alle esigenze del servizio	1	2	3	4	5
15.	Le strutture della Fondazione sono visivamente attraenti	1	2	3	4	5
16.	I collaboratori della Fondazione sono perfettamente in ordine	1	2	3	4	5
17.	I materiali illustrativi del servizio sono chiari ed esaustivi	1	2	3	4	5
EVENTUALE RIFERIMENTO AD UNA DOMANDA	SUGGERIMENTI					

	<b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI anno .....</b>	SIS 13 data: 12/12/2016 Rev. 1
---	---	--------------------------------------

## A) ANAGRAFICA

### 1) Profilo professionale:

- ASA/OSS    Infermiere/Medico    Fisioterapista/Animatore/Educatore    Amministrativo  
 Ausiliario    Manutentore/Magazziniere    Cuoco/addetto Lavanderia    Altro

### 2) Tipologia di contratto:

- A tempo indeterminato    A tempo determinato    Libero professionista    altro

### 3) Regime orario: Tempo Pieno   Part time

### 4) E' soggetto a turnazione:   SI   NO

### 5) Anni di lavoro totali:   0-10   11-20   oltre 20

### 6) Anni di lavoro in Fondazione:   0-10   11-20   oltre 20

## B) SODDISFAZIONE/MOTIVAZIONE PERSONALE

(1 valore minimo, 5 valore massimo)

1) E' soddisfatto/a dell'attività che esercita in Fondazione e si sente motivato durante lo svolgimento delle attività?	1	2	3	4	5
2) Percepisce rispetto del suo ruolo e adeguato coinvolgimento nel lavoro di equipe?	1	2	3	4	5
3) E' chiaro chi sono i responsabili/persone di riferimento nello svolgimento del suo lavoro?	1	2	3	4	5
4) I responsabili sono disponibili al confronto se si manifestano richieste/criticità?	1	2	3	4	5

## C) ASPETTI ORGANIZZATIVI

5) E' soddisfatto/a delle informazioni ricevute sugli aspetti organizzativi?	1	2	3	4	5
6) Ritiene adeguata la pianificazione del suo lavoro?	1	2	3	4	5
7) E' soddisfatto/a della disponibilità della Fondazione nei confronti delle esigenze personali degli operatori?	1	2	3	4	5
8) L'inserimento di un neoassunto è supportato da un efficace affiancamento?	1	2	3	4	5

9) I “dispositivi di protezione individuale” forniti dalla Fondazione sono in quantità e qualità sufficiente?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

## D) ASPETTI ALBERGHIERI E DI SODDISFAZIONE OSPITI

10) Sono adeguate le condizioni igieniche ambientali della Fondazione?	1	2	3	4	5
11) Gli ospiti sono soddisfatti dell’attività che svolge?	1	2	3	4	5
12) I famigliari degli ospiti si dimostrano soddisfatti dell’attività che svolge?	1	2	3	4	5
13) Gli ospiti vengono trattati in modo adeguato?	1	2	3	4	5
14) Menù e pietanze somministrate agli ospiti sono adeguate alle loro esigenze?	1	2	3	4	5
15) E’ soddisfacente il servizio di lavaggio e stiro degli indumenti personali dell’ospite?	1	2	3	4	5

## E) RISPETTO PRIVACY

<p><b>16) Chi è il titolare del trattamento dati?</b></p> <p><input type="checkbox"/> io</p> <p><input type="checkbox"/> La Fondazione Centro Residenziale per Anziani Menotti Bassani - Onlus</p> <p><input type="checkbox"/> L’ospite</p> <p><b>17) Chi è il responsabile della Protezione dei dati – DPO</b></p> <p><input type="checkbox"/> La persona che informa, fornisce consulenza e supervisiona l’osservanza della nuova normativa privacy</p> <p><input type="checkbox"/> Il Legale Rappresentante della Fondazione Centro Residenziale per Anziani Menotti Bassani</p> <p><input type="checkbox"/> Il Direttore Sanitario</p>
--

## F) LEGGE 231/2001

18) Sei a conoscenza dei contenuti del Codice Etico aziendale?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no
19) Sai come prendere contatti con l’Organo di Vigilanza?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no



## MENU' TIPO (invernale)

### 1a SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA
1	Pasta con pomodoro o verdure Lingua o trippa Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestra di legumi e pasta Formaggio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
2	Risotto con pomodoro o verdure Vitello magro Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
3	Pasta con speck e pomodoro Omelette alle verdure Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestra di pasta e verdure Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt alla frutta o frutta di stagione
4	Risotto allo zafferano Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di legumi con pasta Affettati Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
5	Pasta con aglio e olio Pesce impanato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Riso e piselli o legumi Formaggio Pane comune o integrale Patate o Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
6	Minestrone di verdure con pasta e pesto (alla ligure) Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Semolino o pastina in brodo Pesce Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt o Frutta fresca di stagione
7	Gnocchi alla romana Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Dolce - Frutta fresca di stagione	Pastina o riso in brodo Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione



# MENU' TIPO (invernale)

## 2a SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA
1	Pasta con pomodoro o verdure Spezzatino di vitello o manzo magro con piselli Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pancotto o pastina in brodo Formaggio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
2	Risotto con pomodoro o verdure Lonza magra di maiale Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone con pasta Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
3	Pasta alla mediterranea (pomodoro, olive e capperi) Sgombro o tonno in scatola all'olio oliva sgocciolati Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestra riso e latte o pastina Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt alla frutta o Frutta di stagione
4	Passato di verdure o minestrone di verdure miste senza pasta Pizza Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo Uova Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
5	Pasta con pesce (tonno) Seppie con piselli o pesce con piselli Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Riso e patate in brodo o pasta e patate in brodo Formaggio Pane comune o integrale Patate o Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
6	Polenta con brasato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure miste anche con pasta o crostini di pane Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt o Frutta fresca di stagione
7	Lasagne o pasta al forno Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Dolce - Frutta fresca di stagione	Pastina o semolino in brodo Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione





# MENU' TIPO (invernale)

## 3a SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA
1	Pasta con pomodoro o verdure Galletto o faraona o pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Vellutata di verdure con pasta o crostini Formaggio Pane comune o integrale Patate o Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
2	Pasta tricolore o di semola pomodoro o verdure Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo con verdure Pesce Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
3	Minestrone di verdure con pasta e pesto (alla ligure) Frittata con o senza verdure o uova Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo Vitello o manzo magro Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt alla frutta o frutta di stagione
4	Risotto al pomodoro o verdure Pollo impanato o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo o semolino Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
5	Pasta con verdure Pesce Pane comune o integrale Verdure cotte o crude di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo o pantrito Formaggio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
6	Risotto o pasta con piselli Torta salata (pane di pizza verdure) Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Semolino o pastina in brodo Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt o Frutta fresca di stagione
7	Gnocchi al ragù Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Dolce - Frutta fresca di stagione	Pastina o riso in brodo Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione



# MENU' TIPO (invernale)

## 4a SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA
1	Pasta con pomodoro o verdure Ossibuchi di tacchino Pane comune o integrale Purea o Verdure cotte o crude di stagione Frutta fresca di stagione	Semolino al latte o pastina Formaggio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
2	Risotto con pomodoro o verdure Vitello magro o bovino magro Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure miste con crostini o pasta Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
3	Pasta con verdure Uova Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestra di farro Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Patate o Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt alla frutta o Frutta di stagione
4	Risotto con verdure o pomodoro Cosce di pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di legumi con pasta o riso Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
5	Ravioli di magro con salvia e burro o olio Pesce impanato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo con verdure Formaggio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
6	Polenta Coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure miste con pasta o crostini di pane Pesce Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt o Frutta fresca di stagione
7	Riso o pasta al forno con verdure e grana Roastbeef o bovino o vitello magro Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Dolce o Frutta fresca di stagione	Pastina o riso in brodo o pan trito in brodo Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione



## MENU' TIPO (estivo)

### 1a SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA
1	Pasta alla "moby dick" con pesto e pomodoro Vitello o bovino magro Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure miste con cereali Formaggio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
2	Risotto con pomodoro o verdure Pesce Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina o semolino o cereali in brodo Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
3	Pasta con ragù Uova Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Vellutata di verdure con cereali o pasta Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt alla frutta o Frutta di stagione
4	Minestrone di verdure senza pasta Pizza Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pasta in brodo o altri cereali Pollo o tacchino o coniglio in gelatina Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
5	Pasta con verdure Pesce impanato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Riso in brodo o altri cereali Formaggio Pane comune o integrale Patate o Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
6	Pasta e fagioli o altri legumi Torta salata con verdure Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Vellutata di verdure Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt o Frutta fresca di stagione
7	Gnocchi di patate al pomodoro o alle verdure Galletto - faraona - pollo - tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdure cotte o crude di stagione Dolce - Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo o pan trito Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione



# MENU' TIPO (estivo)

## 2a SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA
1	Pasta con pomodoro o verdure Lingua in salsa verde o vitello tonnato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure senza cereali Formaggio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
2	Risotto con pomodoro o verdure Vitello o bovino magro Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pan trito o pastina o altri cereali in brodo Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
3	Pasta e piselli o altri legumi Torta salata con verdure Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone con cereali o crostini di pane Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt alla frutta o Frutta di stagione
4	Riso in insalata (piselli, formaggio, prosciutto, sottaceti) Pollo, tacchino o coniglio (porzione ridotta) Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta di stagione o macedonia	Pastina in brodo Vitello o bovino adulto magro Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
5	Pasta con pesto Pasticcio di tonno (tonno, capperi, acciughe, patate) Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Riso e verdura in brodo o cereali e verdura in brodo Formaggio Pane comune o integrale Patate o Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
6	Pasta al pomodoro Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure miste anche con pasta o crostini di pane o cereali Pesce Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt o Frutta fresca di stagione
7	Pasta o riso al forno (ragù e besciamella) Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Dolce - Frutta fresca di stagione	Pastina o semolino in brodo Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione



# MENU' TIPO (estivo)

## 3a SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA
1	Pasta tricolore con pomodoro o verdure Vitello o bovino magro con piselli Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure con pasta o crostini o cereali Formaggio Pane comune o integrale Patate o verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
2	Risotto allo zafferano, pomodoro o verdure Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo o altri cereali in brodo Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
3	Pasta con verdure Uovo con tonno Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestra di verdure con cereali Vitello o manzo magro Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt alla frutta o Frutta di stagione
4	Risotto al pomodoro o verdure Pollo impanato o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo o semolino Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
5	Gnocchi di patate al pomodoro o con verdure Pesce Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Riso e prezzemolo in brodo Formaggio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
6	Minestrone di verdure con cereali Pollo in gelatina Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Semolino o pastina in brodo Tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt o Frutta fresca di stagione
7	Lasagne o pasta al forno (ragù, besciamella, grana) Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Dolce - Frutta fresca di stagione	Pastina o riso in brodo Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione



## MENU' TIPO (estivo)

### 4a SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA
1	Pasta con pomodoro o verdure Vitello o bovino magro Pane comune o integrale Purea o Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure con crostini o altri cereali Formaggio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
2	Risotto con zafferano o verdure Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdure cotte o crude di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di legumi senza cereali Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
3	Pasta paglia e fieno (uovo e spinaci) o pasta di semola al pomodoro Uova Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo o altri cereali in brodo Vitello o bovino magro Pane comune o integrale Patate o Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt alla frutta o frutta di stagione
4	Risotto con verdure o pomodoro Pollo o tacchino o coniglio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pasta o altri cereali in brodo con verdure Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
5	Pasta aglio e olio Seppie o altro pesce con piselli Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Riso o semolino e latte Pesce Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
6	Minestrone di verdura con orzo o altri cereali Coniglio o pollo o tacchino Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina o altri cereali o pan trito in brodo Formaggio Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt o Frutta fresca di stagione
7	Gnocchi di semolino alla romana Pollo o coniglio o tacchino Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda di stagione Dolce o Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure con riso o altri cereali o crostini di pane Affettato Pane comune o integrale Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione



## Fondazione Centro Residenziale per Anziani Menotti Bassani – ONLUS

Via Avv. Franco Bassani, 13 - 21014 LAVENO MOMBELLO (VA)  
Tel. 0332/668339 – 668711 Fax 0332/626045  
E-mail: [info@menottibassani.it](mailto:info@menottibassani.it) Sito web: [www.menottibassani.it](http://www.menottibassani.it)

# RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Importi rette dal 01 gennaio 2019

TIPO CAMERA	Costo giornaliero
DUE LETTI	€ 62,60
SINGOLA PICCOLA servizi ogni 2 camere	€ 65,50
SINGOLA STANDARD servizi ogni 2 camere	€ 67,80
SINGOLA STANDARD	€ 69,00
<b>NUCLEO ALZHEIMER E PIANO PROTETTO nucleo Lybra Residenza Scotti</b>	
DUE LETTI	€ 68,00
SINGOLA	€ 69,50

Il pagamento della retta è mensile e deve essere effettuato entro il giorno 15 del mese di riferimento.

Il versamento della retta deve essere effettuato presso il Banco BPM - Filiale di Laveno Mombello Via Labiena 66/A (IBAN: IT 26 Z 05034 50370 000000030374) o qualsiasi Ufficio Postale (c/c n. 16794216 – IBAN: IT 95 H 07601 10800 000016794216).

Nei casi di ingiustificato ritardo nel pagamento della retta alle scadenze stabilite, l'Amministrazione si riserva di applicare un aumento per interessi di mora, nella misura del tasso BCE maggiorato di otto punti percentuali, ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 09/10/2002 n. 231 e s.m.

Agli ospiti residenti da almeno 3 anni consecutivi nel Comune di Laveno Mombello, antecedenti alla data della domanda di ammissione alla Fondazione, in camera a 2 letti, si applica uno sconto giornaliero di € 0,50.

Contributo forfetario in caso di non iscrizione al S.S.N.: € 45,00 giornaliere



## Fondazione Centro Residenziale per Anziani Menotti Bassani – ONLUS

Via Avv. Franco Bassani, 13 - 21014 LAVENO MOMBELLO (VA)

Tel. 0332/668339 – 668711 Fax 0332/626045

E-mail: [info@menottibassani.it](mailto:info@menottibassani.it) Sito web: [www.menottibassani.it](http://www.menottibassani.it)

### SERVIZI INTEGRATIVI A PAGAMENTO

<b>Parrucchiera</b>	Mousse fissativa	1,00
	Frizione curativa	3,00
	Taglio	8,00
	Piega	8,00
	Tinta	15,00
	Permanente	20,00
	Colpi di sole	25,00