Fondazione Centro Residenziale per Anziani

Menotti Bassani – ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO INTEGRATO

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

INDICE

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

ALLEGATI:

1) CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
2) SEGNALAZIONE RECLAMI - APPREZZAMENTI R.S.A.
3) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
4) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORE
5) MENU' TIPO
6) IMPORTI RETTE

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 tramite le seguenti unità d'offerta:

Residenze Sanitarie Assistenziali:

1)	**Residenza "Franco Bassani"**	**n. 120** posti abilitati all'esercizio, di cui: - n. 114 autorizzati, accreditati a contratto - n. 6 autorizzati, accreditati NON a contratto con A.T.S.
2)	**Residenza "Giannina Scotti"**	**n. 117** posti abilitati all'esercizio, di cui: - n. 101 autorizzati, accreditati a contratto - n. 16 autorizzati, accreditati NON a contratto con A.T.S.
3)	**Residenza "Gennaro Arioli"**	**n. 51** posti abilitati all'esercizio di cui: - n. 47 autorizzati, accreditati a contratto - n. 4 autorizzati, accreditati NON a contratto con A.T.S.

riconosciute Ente Unico con decreto della Regione Lombardia n. 8886 del 29/09/2014

4)	**Hospice**	**n. 10** posti accreditati a contratto
5)	**Centro Diurno Integrato**	**n. 20** posti accreditati a contratto;
6)	**Mini alloggi protetti "Villa Elisa"**	**n. 6** unità per single o coppie;
7)	**Residenzialità leggera e R.S.A. aperta**	con assistenza a domicilio.

1) STORIA

- **13 Novembre 1869**: il sacerdote Leopoldo Perabò De Colombani, con testamento, ha dato disposizioni per istituire 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.

  20 Aprile 1884 l'Istituzione viene eretta in Ente Morale con Regio Decreto 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.

  30 Luglio 1966: trasferimento nella nuova sede, posta sul colle Brianza di Laveno, con nuova denominazione "Casa di Riposo Perabò Bassani Menotti – Opera Pia", ed inserimento degli ospiti provenienti dal "Palazzo Perabò" di Cerro che, in seguito, verrà ceduto al Comune di Laveno Mombello per destinarlo a Museo della Ceramica (MIDEC).

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

  15 luglio 2003: per volontà di alcuni cittadini lavenesi si costituisce un'associazione di volontariato "Associazione Amici del centro anziani Menotti Bassani" (AMBA) finalizzata alla promozione dell'Ente.

  1 gennaio 2004: è stata disposta, ai sensi della L.R. 13.02.2003 n. 1, la trasformazione da "IPAB – Istituto di pubblica assistenza e beneficienza" a Ente Privato senza scopo di lucro con conseguente riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato. In data successiva si è proceduto all'iscrizione nel registro delle ONLUS.

  Gran parte delle volontà dell'avvocato Bassani, sono state perseguite e raggiunte negli anni successivi con il cav. Gennaro Arioli, presidente della Fondazione dal 1986 al 2008.

  2010-2020" la Fondazione ha esteso l'assistenza anche ad altre *unità d'offerta* affini e collegate alla rete socio-sanitaria-assistenziale regionale come sopra descritte.

2) SEDE E STRUTTURA

La Fondazione ha sede in Laveno Mombello, comune di circa 9.000 abitanti della provincia di Varese affacciata 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, ed è ben visibile dal lungolago (Residenza Bassani) e dalla strada che collega Laveno con Cittiglio (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 con un servizio di bus navetta con i seguenti orari:

- Ore 14.10 partenza dalla reception ingresso Scotti-Arioli in direzione Laveno
- Ore 14.30 partenza dal piazzale ferrovie nord con rientro alla Fondazione
- Ore 15.20 partenza dalla reception ingresso Scotti-Arioli in direzione Laveno
- Ore 15.30 partenza dal piazzale ferrovie nord con rientro alla Fondazione
- Ore 16.20 partenza dalla reception ingresso Scotti-Arioli in direzione Laveno

Questo servizio è momentaneamente sospeso causa emergenza COVID

La superficie complessa del parco è di circa 25.000 mq.

In esso, tutto collegato con vialetti interni, sono presenti i fabbricati che ospitano le unità d'offerta assistenziali della Fondazione:

- *Residenza Franco Bassani;*

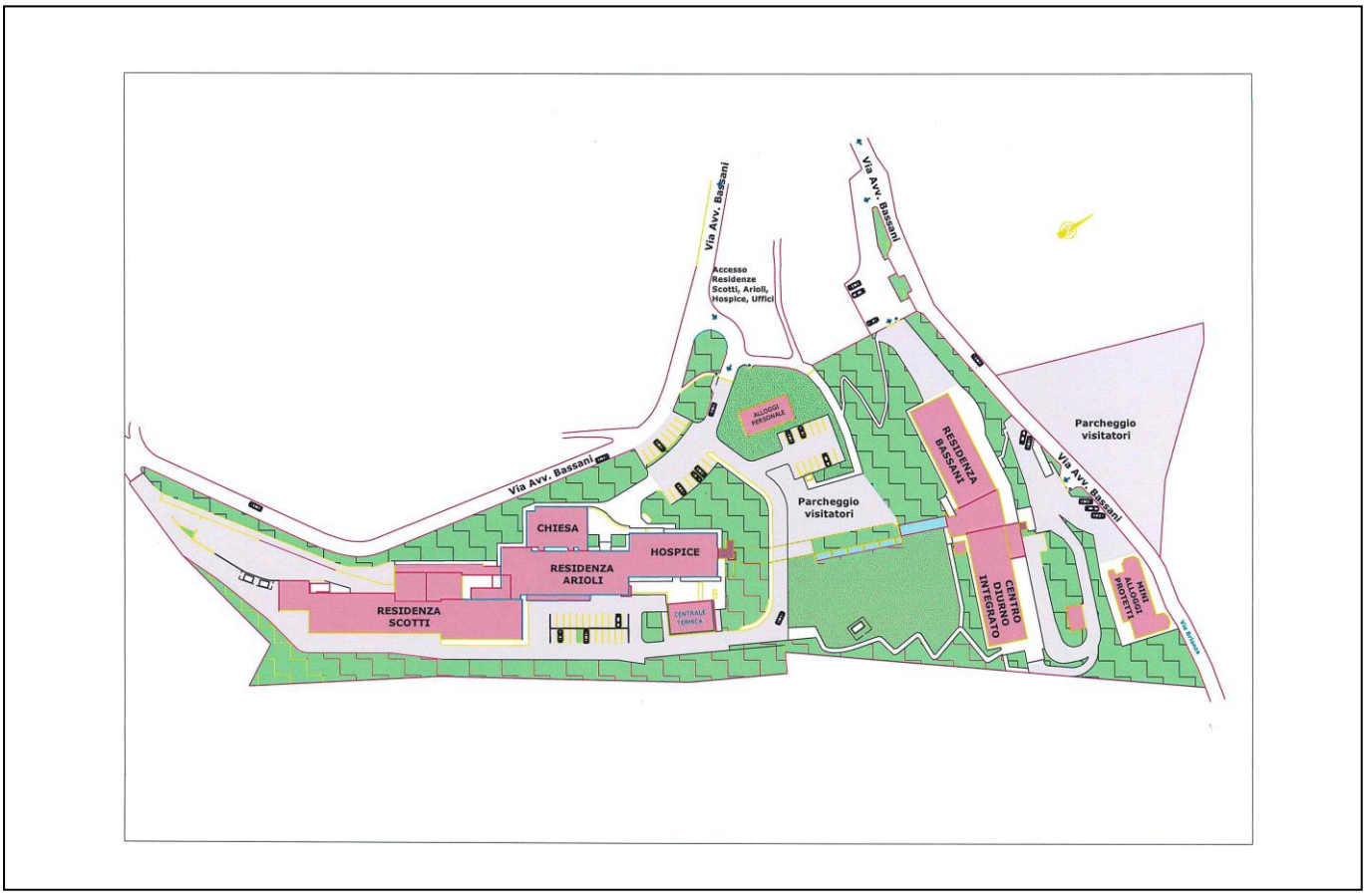
- *Residenza Giannina Scotti e Residenza Gennaro Arioli (fra loro adiacenti e collegate);*

- *Villa Elisa (ristrutturata di recente ed ospita mini alloggi protetti);*

- *Casa custode (ove risiedono alcune persone che prestano servizio in Fondazione).*

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

Ciascuna residenza ha a disposizione parcheggi per i visitatori



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

Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato è situato al piano terreno della Residenza "Franco Bassani" - fabbricato realizzato nei primi anni '60 -, ed è caratterizzato da una superba vista panoramica sul lago Maggiore.

Responsabili delle attività assistenziali: ***infermiera Fornoni Norma***

Direttore dell'assistenza sanitaria: ***dr. Matan Ogien***

L'ingresso del Centro Diurno Integrato è attrezzato per l'accoglienza degli ospiti, con guardaroba e spazio per riporre gli effetti personali, dispone inoltre di ampio soggiorno per le attività di socializzazione e terapia occupazionale, locale relax per il riposo, camera con letto per eventuali emergenze sanitarie, servizi igienici e bagno assistito. La sala da pranzo, con angolo cottura protetto, a scomparsa, dispone di uno spazio funzionale per la consumazione dei pasti.

Sullo stesso piano sono ubicati:

- Locali per le attività collettive e per le feste;
- La Chiesa;
- Locale ristoro;
- Palestra di fisioterapia;
- Locale parrucchiere e manicure;
- Sede AMBA (associazione dei volontari);

E' 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	**ISOLA PESCATORI B**(20)		Soggiorno	**ISOLA PESCATORI A** (20)	
2	**ISOLA MADRE B** (20)		Soggiorno	**ISOLA MADRE A** (20)	
1	**ISOLA BELLA B** (20)		Soggiorno	**ISOLA BELLA A** (20)	
Terra	**Palestra**	**Sala feste**	**Locale per il culto**	Sede **AMBA** e angolo bar	**Centro Diurno Integrato**

La residenza prende il nome in ricordo 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.

3) DESTINATARI

Il Centro Diurno Integrato si caratterizza come servizio territoriale volto a fornire interventi di supporto ad anziani in situazioni di fragilità o di solitudine. Concorre all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale

Il Centro Diurno Integrato si rivolge di norma a persone di 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.

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

La pandemia tuttora in corso ha molto modificato l'organizzazione tipica della Fondazione.

Le modifiche organizzative tengono in considerazione l'evoluzione della pandemia nel rispetto delle leggi nazionali e delle disposizioni regionali.

I familiari degli ospiti vengono informati sulle procedure in atto mediante:

- *Comunicazione con e-mail all'indirizzo di posta elettronica segnalato dai familiari;*
- *Aggiornamento del sito della Fondazione: www.menottibassani.it;*

Nel periodo non interessato da emergenza Covid l'organizzazione è la seguente:

Il Centro Diurno Integrato è aperto dal lunedì al venerdì con esclusione dei giorni infrasettimanali festivi.

Le attività sopra indicate sono organizzate dall'Ufficio Accoglienza (0332/668711) posto al Piano Terra della Residenza Arioli: orario di apertura al pubblico 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 all'accoglienza presso il Centro Diurno Integrato (o persone di riferimento – parente, tutore, amministratore di sostegno ecc.,) dovranno compilare i moduli di ammissione disponibili presso l'Ufficio Accoglienza o consultabili sul sito internet della Fondazione – sezione utilità e modulistica RSA-CDI www.menottibassani.it

All'atto del ricevimento della domanda di ammissione, previa verifica dei criteri di accoglienza, la persona per la quale è stata effettuata domanda sarà inserita, nel caso in cui il posto non fosse subito disponibile, in lista d'attesa.

Sono in atto tutte le procedure Covid, comprese possibilità di isolamenti domiciliari.

La gestione della lista avverrà tenendo in considerazione la cronologia delle domande, le caratteristiche degli ospiti, le necessità sanitarie assistenziali ed eventuali emergenze sociali e sanitarie.

In applicazione allo "Statuto" della Fondazione hanno priorità di ingresso i residenti in Laveno Mombello da almeno tre anni consecutivi dalla data di presentazione della domanda e in secondo luogo i residenti nei comuni limitrofi.

Qualora persone inserite presso il "Centro Diurno Integrato" dovessero perdere i requisiti obbligatori di legge per la permanenza in queste unità di offerta, la Fondazione si riserva la facilitazione dell'inserimento in una delle RSA.

La sopraggiunta disponibilità del posto avviene tramite comunicazione telefonica: in detto contesto vengono concordati giorno e ora per la visita di idoneità. L'accettazione definitiva è subordinata al parere del Direttore Sanitario.

In caso di non disponibilità dell'interessato all'accesso dopo chiamata, la persona in lista perde la priorità acquisita.

La domanda rimane depositata, ma l'interessato deve richiederne l'attivazione, e da quel momento rientrerà nella lista d'attesa come se la domanda fosse inoltrata in quel momento.

Il giorno concordato per l'accesso gli interessati devono:

(anche in questo caso l'emergenza Covid prevede procedure differenti che vengono comunicate ai familiari).

- Presentarsi all'Ufficio Accoglienza;

- 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 ospitalità (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;

Sarà comunicata agli interessati l'opportunità di far ricorso alla nomina dell'amministratore di sostegno, che ha compiti d cura della persona e gestione/amministrazione del suo patrimonio;

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 delle attività assistenziali 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.

Ad inserimento definitivo eventuali dimissioni possono avvenire:

a) Su richiesta dell'utente:

   In questo caso devono essere comunicate con almeno n. 15 giorni di preavviso. Per assicurare e garantire continuità sanitaria e assistenziale viene redatta e consegnata alla persona di riferimento del dimissionario una lettera indirizzata al 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.

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

- Qualora le condizioni psico/fisiche non siano compatibili con l'unità d'offerta, su parere del Direttore Sanitario della Fondazione;

- Per evidenti incompatibilità tra la persona ed il contesto nel quale vive la propria quotidianità;

- Qualora le condizioni fisiche e psichiche del ricoverato dovessero aggravarsi o modificarsi, su parere del Direttore Sanitario della Fondazione, la Direzione proporrà l'inserimento della persona all'interno delle altre unità di offerta garantite. In caso di trasferimento all'interno di un nucleo RSA della Fondazione verrà restituita la quota pagata per i giorni non goduti.

- In caso di malattia invalidante che non permetta più la frequenza al Centro Diurno, il pagamento sarà conteggiato sino al giorno di effettiva presenza.

- Mancata e ripetuta violazione delle regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi;

- Venir meno al rapporto fiduciario tra ospite/persona di riferimento e la Fondazione;

- Somministrazione di farmaci o effettuazione di trattamenti alla persona all'insaputa della Direzione Sanitaria;

- Venir meno del rispetto delle norme di sicurezza;

- Insolvenza del pagamento della retta;

- Dopo 60 giorni consecutivi di assenza.

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, soluzione alternative quali ad esempio:

- Individuazione di altre 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;

Dal Direttore Sanitario viene garantita la continuità delle cure, mediante consegna della documentazione sanitaria inerente l'ospite dimissionario, alla struttura nella quale verrà inserito o, in alternativa, al medico di base. Detto passaggio avverrà anche a mezzo colloquio diretto.

c) Nel caso di decesso durante la presenza presso il Centro Diurno Integrato:

Il personale incaricato si prende carico di avvertire i famigliari e le persone di riferimento

Dopo il periodo di osservazione, la salma potrà essere 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, a vario titolo, 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.

Il rito funebre, in genere viene celebrato nella Chiesa posta 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.

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

5) MODALITA' EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONI ATTIVITA'

L' **unità organizzativa** ha le seguenti caratteristiche:

- Organizzazione autonoma coordinata dal Responsabile dei servizi assistenziali;
- Presenza di personale per quanto possibile stabile;
- Rapporti definiti fra numero di ospiti e operatori per ciascuna delle categorie professionali (Medici, Infermieri, Ausiliari Socio Assistenziali (ASA), Fisioterapisti, Animatori.
- Questa organizzazione consente di instaurare un rapporto di conoscenza e continuità fra ospite ed operatore.

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

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 cuochi, che provvedono alla preparazione di tutti i pasti, che vengono poi trasportati con carrello termico.

Il pranzo viene servito dalle ore 12.30

Le colazioni e le merende pomeridiane sono preparate nella tisaneria del Centro Diurno.

Il menù settimanale è esposto e consultabile, prevede varie opzioni ed è stato elaborato dal dietologo su indicazione dell'ATS. 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.

La Fondazione è dotata di regolamento, in applicazione delle vigenti norme, per la somministrazione di cibo e bevande, al quale parenti e visitatori hanno l'obbligo di rispetto.

IGIENE AMBIENTALE:

La pulizia degli ambienti è effettuata dal personale assistenziale tenendo in debita considerazione le esigenze e le attività degli ospiti.

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 predisponendo 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:

Il servizio medico è coordinato dal Direttore Sanitario.

E' garantito ogni giorno, prevede inoltre valutazioni periodiche che monitorizzano nel tempo le condizioni degli ospiti. Per emergenze, nell'arco della giornata, è possibile rivolgersi ai medici che operano nella R.S.A. che garantiscono la reperibilità nelle 24 ore.

Per colloquio con il medico di riferimento è possibile fissare degli appuntamenti tramite l'infermiere.

Il Direttore Sanitario riceve su appuntamento.

b) Servizio medico specialistico:

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

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

c) Servizio infermieristico:

Il servizio infermieristico è coordinato dall'infermiera responsabile dei servizi assistenziali Fornoni Norma

Questa figura è quella cui far riferimento in caso di chiarimento sull'organizzazione, l'assistenza ed ogni necessità riferita agli ospiti.

L'infermiera è presente ogni giorno, si occupa della somministrazione delle terapie, effettua medicazioni, rileva i parametri vitali, coordina l'attività di assistenza socio sanitaria, compila la documentazione prevista per ciascun ospite, collabora alla distribuzione dei pasti.

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

Su specifica richiesta, e in base alle tariffe previste nell'allegato 6 esegue esami ematici ed elettrocardiogrammi.

d) Servizio socio-assistenziale:

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

Gli ospiti vengono costantemente assistiti nell'assunzione dei cibi e delle bevande, tenendo in considerazione i bisogni specifici della persona, ed eventuali disturbi individuali connessi a tale attività.

Viene curata l'igiene personale, per quanto concerne scelta dell'abbigliamento, cura di barba e capelli, igiene orale, delle mani.

Per coloro che ne facciano richiesta e, compatibilmente con l'organizzazione del servizio, è prevista l'esecuzione di bagno assistito settimanale.

In base alle tariffe descritte nell'Allegato 2 vi è la possibilità di usufruire del servizio di parrucchiera ed estetista.

Il personale ausiliario fa riferimento all'infermiera (o alla Responsabile dei servizi assistenziali), 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 di riabilitazione:

La Residenza Bassani ha una propria palestra per la riabilitazione al piano terra:

I terapisti della riabilitazione, coordinati dal medico fisiatra, effettuano trattamenti specifici e attività di gruppo al fine del recupero funzionale e del mantenimento delle capacità residue.

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

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

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

f) Servizio di animazione:

Gli animatori/educatori programmano settimanalmente le attività ricreative e culturali quali per esempio: laboratori, feste, letture, ascolto della musica, gite, ecc. Lo scopo è quello di favorire la socializzazione, valorizzare la personalità e le attitudini dell'anziano, mantenere le capacità residue, contenere il rallentamento psicofisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché sviluppare una concezione positiva della propria vita.

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.

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

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

g) 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'ampia Chiesa al piano terra della Residenza Arioli, utilizzata per le funzioni religiose principali.

Ogni giorno è celebrata la Santa Messa.

All'interno della Fondazione potranno essere celebrati riti funebri.

(attualmente sono sospese le celebrazioni delle funzioni funebri interne alla Fondazione)

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

h) Trasporto e accompagnamento:

La Fondazione mette a disposizione un servizio di trasporto degli ospiti la mattina dal proprio domicilio al Centro Diurno, con riaccompagnamento nel tardo pomeriggio.

I responsabili di tale servizio sono tenuti a mantenere un comportamento conforme alla normali norme di diligenza assicurando le necessarie funzioni di sorveglianza.

La richiesta di fruizione di questo servizio sarà valutata in base alle disponibilità.

Il servizio di trasporto potrebbe non essere garantito in caso di condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

6) GIORNATA TIPO

La fascia di apertura del Centro Diurno è dalle ore 8,30 alle 17,30.

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

Ore 8.30 – 9.30 **Accoglienza**

Gli ospiti giungono al Centro Diurno Integrato accompagnati da un familiare o dalla persona di riferimento. Vengono accolti dall'operatore presente, aiutati a riporre i loro abiti o effetti personali nel guardaroba; l'infermiera somministra loro la terapia, effettua medicazioni, rileva i parametri vitali. Se richiesto e secondo le tariffe specificate nell'allegato 2 effettua Elettrocardiogrammi e/o prelievi per esami ematici.

Ore 9.30 – 10.00 **Colazione**

Nel salone vengono serviti caffè e/o the con biscotti o fette biscottate, tenendo in considerazione diete e gusti personali, abitudini e favorendo la socializzazione tra i presenti.

Ore 10.00 – 12.30 **Attività varie**

Per coloro che ne facciano richiesta è prevista settimanalmente l'esecuzione di un bagno assistito e, secondo le tariffe previste nell' Allegato 2, è possibile fruire del servizio di parrucchiera ed estetista.

In base alla pianificazione settimanale, vengono svolte per gli ospiti attività di animazione finalizzate alla socializzazione, ma anche al mantenimento delle capacità residue. Vengono eseguiti anche trattamenti riabilitativi individuali o di gruppo.

Ore 12.30 – 13.30 **Pranzo**

Gli ospiti vengono accompagnati in sala da pranzo, dove viene somministrata la terapia a cura dell'infermiere, mentre gli operatori seguono con attenzione l'assunzione del pasto, tenendo in considerazione i bisogni e i problemi individuali legati all'alimentazione, nonché le diete specifiche.

Ore 13.30 – 14.45 **Riposo pomeridiano**

Nel soggiorno e nel locale relax, su comode poltrone è possibile riposare o trascorrere in tranquillità la pausa pomeridiana.

Ore 14.45 – 16.00 **Attività**

Il pomeriggio prende avvio con una merenda a base di thè con biscotti o fette biscottate, che viene servito agli ospiti in salone.

Ore 16.00 – 17.30 **Rientro**

Gli operatori preparano gli ospiti per il ritorno a casa, restano in loro compagnia fino all'arrivo del familiare o della persona di riferimento.

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 RSA	dott. Matan Ogien
Direttore Sanitario Hospice	dott.ssa Maria Chiara Bareggi
Direttore Amministrativo	Massimo Laudi
Assistente Sociale	Valeria Zappellini
Responsabile Ufficio Risorse Umane	Norma Fornoni
Responsabile Residenza Bassani – Centro Diurno – Minialloggi Villa Elisa	Norma Fornoni
Responsabile Residenze Scotti Arioli	Mariateresa Spertini
Responsabile Servizio di Fisioterapia	Luca Attrattivo
Responsabile Servizio Animazione Residenza Bassani	Maria Silvia falconi
Responsabile Cucina	Matteo Foschiera
Responsabile Manutenzione	Giordano Meroi
Responsabile Guardaroba/Lavanderia	Alberto Ferrari

Per tutte le proprie attività la Fondazione ha assunto circa 280 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 è ricompresa:

La permanenza e l'assistenza generale, il vitto, le cure sanitarie, le visite specialistiche nelle figure sopra individuate, la riabilitazione fisioterapica, l'animazione ed ogni altra attività tipica della Fondazione. Sono escluse altre prestazioni che vengono fornite con costi aggiuntivi.

Non sono compresi nella retta:

- i servizi di trasporto dell'ospite;
- esami ematici/ECG per i relativi importi si rimanda all'Allegato 6
- prestazioni richieste a parrucchiera/estetista per i relativi importi si rimanda all'Allegato 6
- altri servizi non previsti.

L'importo della retta di degenza viene determinata dal Consiglio di Amministrazione generalmente una volta l'anno e verrà comunicata almeno un mese prima dell'aumento agli obbligati mediante comunicazione scritta.

La decorrenza dell'aumento della retta non sarà retroattiva.

Per i relativi importi si rimanda all'Allegato 6

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

Il contratto si intende risolto con l'uscita dalla struttura a cura e spese degli obbligati entro giorni 5 (cinque) dal ricevimento della manifestazione di recesso.

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

In caso di mancata frequenza, per qualsiasi motivo, la retta dovrà essere versata per intero sino a 20 giorni consecutivi di apertura del servizio, mentre per i giorni successivi la retta sarà ridotta nella misura del 50%.

L'eventuale rimborso sarà scontato dalla retta nei mesi successivi.

L'Ufficio Accettazione è a disposizione per ogni chiarimento in merito al rilascio delle certificazioni ad utilizzo fiscale. In genere 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 versamento della retta avvenisse con ingiustificato ritardo verrà applicato un aumento sulla retta stabilito, quali 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 rilasciati entro 5 giorni dalla richiesta.

9) RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI

Nel mese di giugno di ogni anno, di norma, 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 e agli ingressi principali delle Residenze Bassani e Arioli denominati "segnalazioni/reclami/apprezzamenti RSA" che, una volta compilati, possono essere imbucati nelle apposite cassette o riconsegnati all'Ufficio Accoglienza.

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 nei luoghi di lavoro e T.U. 81/2008

La Fondazione, in quanto soggetto attuatore di RSA, 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 incendio 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.

Regolamento (UE) 2016/679: Tutela della privacy

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 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 famigliari di riferimento per mezzo di uno scritto firmato e datato che potrà giungere anche tramite posta elettronica certificata all'Ufficio Accoglienza. 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.

D.Lgs. 231/01

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 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 cui 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 QUALITA'". 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 il Manuale Qualità, 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 pec: menottibassani@pec.it

Sito internet: www.menottibassani.it

Allegato "1"

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.

Allegato "2"

	SEGNALAZIONE RECLAMI - APPREZZAMENTI CENTRO DIURNO	SIS - 07 Data: 09/05/2013 Rev. 0

Data: .....

NOMINATIVO DEL SEGNALANTE .....

- ospite
- parente dell'ospite .....
- dipendente
- 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:

.....

.....

Allegato "3"

	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE DEL CENTRO DIURNO	data: 03/12/2018 rev. 3

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
2.	La Fondazione sta erogando tutti i servizi definiti nella Carta dei Servizi nei tempi promessi.	1	2	3	4	5
3.	La Fondazione fornisce informazioni adeguate sul servizio erogato.	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
5.	I dipendenti della Fondazione sono sempre disposti ad aiutarLa	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
7.	Il personale della Fondazione é sempre disposto ad aiutarla.	1	2	3	4	5
8.	Il personale della Fondazione è sempre gentile con Lei.	1	2	3	4	5
9.	Il personale della Fondazione possiede le conoscenze necessarie per rispondere alle Sue domande.	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**

CENTRO RESIDENZIALE ANZIANI MENOTTI BASSANI LAVENO MOMBELLO	**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI**	SIS 13 data: 11/12/2018 Rev. 2

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

16) Chi è il titolare del trattamento dati?

☐ io

☐ La Fondazione Centro Residenziale per Anziani Menotti Bassani - Onlus

☐ L'ospite

17) Chi è il responsabile della Protezione dei dati – DPO

☐ La persona che informa, fornisce consulenza e supervisiona l'osservanza della nuova normativa privacy

☐ Il Legale Rappresentante della Fondazione Centro Residenziale per Anziani Menotti Bassani

☐ Il Direttore Sanitario

F) LEGGE 231/2001

18) Sei a conoscenza dei contenuti del Codice Etico aziendale?	☐ **si**	☐ **no**
19) Sai come prendere contatti con l'Organo di Vigilanza?	☐ **si**	☐ **no**

MENU' TIPO (invernale)

1a S E T T I M A N A

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

MENU' TIPO (invernale)

2a S E T T I M A N A

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 inscatola 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

MENU' TIPO (invernale)

3a S E T T I M A N A

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

MENU' TIPO (invernale)

4a S E T T I M A N A

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

MENU' TIPO (estivo)

1a S E T T I M A N A

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

MENU' TIPO (estivo)

2a S E T T I M A N A

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

MENU' TIPO (estivo)

3a S E T T I M A N A

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

MENU' TIPO (estivo)

4a S E T T I M A N A

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

FONDAZIONE CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI
MENOTTI BASSANI – ONLUS
21014 Laveno Mombello (VA) – Via Avv. Franco Bassani 13

CENTRO DIURNO INTEGRATO

RETTE ANNO 2023

		Costo Giornaliero
ACCESSO AUTONOMO		
FASCIA A		€ 27,60
ACCESSO NON AUTONOMO		
FASCIA B	Comune di Laveno Mombello	€ 29,60
FASCIA C	Comune di Caravate, Cittiglio, Leggiuno, Sangiano	€ 32,20
FASCIA D	Comune di Monvalle, Castelveccana, Besozzo, Gemonio, Brenta	€ 34,80

SERVIZI INTEGRATIVI A PAGAMENTO

Parrucchiera	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
Estetista	Manicure	5,00
	Pedicure	5,00
	Ceretta viso	3,00
Prestazioni sanitarie	Prelievi ematici	5,00
	Elettrocardiogramma	15,00