Fondazione Centro Residenziale per Anziani Menotti Bassani - ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI:

Franco Bassani - Giannina Scotti - Gennaro Arioli

Riconosciuta Ente Unico con Decreto Regione Lombardia

n. 8795 del 21/06/2022

Carta dei Servizi approvata dal CDA del 31/05/2023 in vigore dal 01/06/2023

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

Sommario

1) STORIA 4
2) SEDE E STRUTTURA 5
Residenza *"Franco Bassani"* 6
Residenza *"Giannina Scotti"* 7
Residenza *"Gennaro Arioli"* 8
3) DESTINATARI 9
4) GESTIONE LISTE D'ATTESA, VISITE GUIDATE, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI 9
5) MODALITA' EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE ATTIVITA' 12
RISTORAZIONE 13
LAVANDERIA/GUARDAROBA 14
IGIENE AMBIENTALE 14
PARRUCCHIERA/ESTETISTA/BARBIERE 14
PRESTAZIONI SANITARIE ED ASSISTENZIALI 14
6) GIORNATA TIPO 17
7) FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI 18
8) RETTE 18
9) RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI 19
10) RIFERIMENTI NORMATIVI 20
Allegato "1" 22
Allegato "2" 25
Allegato "3" 26
Allegato "4" 28
Allegato "5" 30
Allegato "6" 31

- SCOPO E SERVIZI -

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 RSA:

Residenza *"Franco Bassani"*	**n. 120** posti abilitati all'esercizio, di cui:
	n. 114 accreditati a contratto con ATS
	n. 6 accreditati NON a contratto con ATS
Residenza *"Giannina Scotti"*	**n. 118** posti abilitati all'esercizio, di cu:
	n. 101 accreditati a contratto con ATS
	n. 17 accreditati NON a contratto con A.T.S.
Residenza *"Gennaro Arioli"*	**n. 51** posti abilitati all'esercizio di cui:
	n. 47 accreditati a contratto
	n. 4 accreditati NON a contratto con A.T.S.
Hospice	**n. 10** posti accreditati a contratto
Centro Diurno Integrato	**n. 20** posti accreditati a contratto;
Mini alloggi protetti "Villa Elisa"	**n. 6** unità per single o coppie;
R.S.A. aperta	con assistenza a domicilio.

***Con Decreto della Regione Lombardia n. 8795 del 21/06/2022 le tre RSA, il servizio Hospice e il Centro Diurno Integrato sono stati riconosciuti come Ente Unico**

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.
- **"2010-2023"** 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 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 40 minuti, Luino 25 minuti, Sesto Calende 30 minuti, Gallarate 45 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.

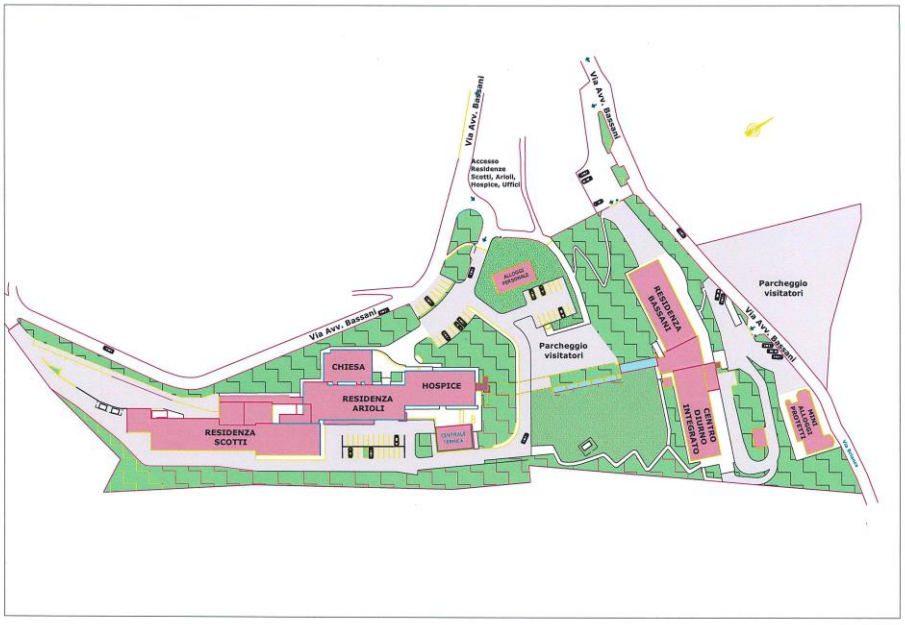
La superficie complessiva del parco è di circa 25.000 mq.

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 (sede dei 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.



Residenza *"Franco Bassani"*

R.S.A. – n. 120 posti letto abilitati all'esercizio di cui n. 114 accreditati a contratto e n. 6 accreditati non a contratto.

Fabbricato realizzato nei primi anni '60, è stato oggetto di ristrutturazione negli anni '90 e di ampliamento dei soggiorni concluso nell'anno 2019 con vista panoramica sul Lago Maggiore.

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 parrucchiera e manicure;
- Sede AMBA (associazione dei volontari);
- Centro Diurno Integrato.
- Locale Responsabile di Residenza

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** (posti letto)			**Nucleo** (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 culto	AMBA	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.

Residenza *"Giannina Scotti"*

R.S.A. - n. 118 posti letto abilitati all'esercizio, dei quali 101 accreditati a contratto:

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

Fabbricato realizzato nella seconda metà degli anni '70.

I piani sono così suddivisi:

Piano terra:

- Due nuclei attigui con locali aventi protezione su porte e finestre, con capacità ricettiva di n. 31 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;
- 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 (18)	Soggiorno	LYBRA (18)
1	ANTLIA (18)	Soggiorno	FENICE (18)
Terra	Palestra e parrucchiera	ANDROMEDA A/B (31) Nucleo Alzheimer	
Seminterrato	Sala feste	Cucina centrale	Lavanderia centrale

La Residenza è stata intitolata alla memoria della sig.ra Giannina Scotti, moglie dell'avv. Franco Bassani

Residenza *"Gennaro Arioli"*

R.S.A. - n. 51 posti letto abilitati all'esercizio, di cui n. 47 accreditati a contratto.

Fabbricato realizzato nella seconda metà degli anni '90.

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 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 culto	Ingresso/Reception	Uffici amministrativi
Seminterrato		Palestra	Sala feste	HOSPICE

La Residenza è intitolata al cav. Gennaro Arioli, Presidente della Fondazione dal 1987 al 2008.

3) DESTINATARI

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

Non sono ammessi pazienti affetti da SLA e stato vegetativo permanente.

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

Gestione liste d'attesa e visite guidate

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 visite guidate, la lista d'attesa, l'accoglienza 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 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 "Modulistica" 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 ospedaliera. L'interessato che rinuncia potrà richiedere l'inserimento in lista, e da quel momento rientrerà nella lista d'attesa come se la domanda fosse stata inoltrata in quel momento.

Accoglienza e Presa in carico

Il giorno concordato per l'accesso gli interessati devono:

- Presentarsi all'Ufficio Accoglienza Ospiti;
- Consegnare in originale i documenti personali, la 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; sarà inoltre 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;
- Consegnare gli indumenti personali e la dotazione dell'ospite come previsto nell'apposito modulo disponibile all'Ufficio Accoglienza.

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.

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

Presa in carico dell'ospite:

1. *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. *In 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 incontinenze, farmaci e gas medicale per il tramite del servizio S.S.N.*

Dimissioni

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 famigliare 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 la possibilità di 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 di seguito.

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 altra unità d'offerta interna (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) <u>Nel caso di decesso durante il periodo di permanenza:</u>

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, sarà restituita.

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.

d) Spostamenti interni:

Qualora l'Ospite desiderasse assentarsi, anche solo per poche ore, è tenuto ad informare l'infermiere responsabile di nucleo 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.

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).*

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.*

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 e aiuto cuochi, che provvedono alla preparazione di tutti i pasti.

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 ed effettuata dal personale O.S.S./A.S.A.

Alcuni ospiti, qualora le condizioni lo rendono 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.

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

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. In allegato si riporta una settimana del menù tipo suddiviso per stagionalità.

LAVANDERIA/GUARDAROBA:

Il servizio lavanderia/guardaroba è gestito in modo diretto dalla Fondazione e provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola ecc.) e degli indumenti personali, che già nella fase di accesso dell'ospite vengono predisposti con microchip forniti dalla struttura che al termine dell'utilizzo saranno trattenuti dal servizio lavanderia.

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

Al termine del processo di lavaggio gli indumenti ritorneranno nella camera dell'ospite, e saranno ricollocati nell'armadio personale.

I parenti dovranno fornire la biancheria dell'ospite uniformandosi alle indicazioni fornite all'ingresso dell'ospite e successivamente suggerite dal personale di nucleo.

Il sistema di lavaggio con dosaggio computerizzato di detergenti e disinfettanti, è integrato con un sistema ad ozono per una più accurata igienizzazione dei capi trattati.

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

IGIENE AMBIENTALE:

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

- *Residenza Bassani: dipendenti della Fondazione*
- *Residenza Scotti-Arioli: dipendenti di azienda esterna (appalto)*

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:

- *Al piano terreno della Residenza Franco Bassani;*
- *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 e saranno garantite compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

La Fondazione 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'équipe 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 gruppo:

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.

I colloqui fra familiari ed ospiti avvengono previo accordo telefonico con l'infermiere di nucleo.

Il servizio medico è coordinato dal Direttore Sanitario che riceve su appuntamento. L'appuntamento può essere richiesto alla reception.

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: neurologo, fisiatra, diabetologo, psicologo, cardiologo, ecografista.

Talune di queste prestazioni specialistiche, concordate con i familiari, potranno essere organizzate ed effettuate in Fondazione con riconoscimento economico della prestazione.

La Fondazione mette a disposizione consulenze da parte di un odontoiatra ma rimangono a carico dell'ospite i costi degli interventi dallo stesso proposti.

c) **Servizio infermieristico:**

Il servizio infermieristico è coordinato dalle Responsabili di Residenza.

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.

Hanno competenza per la gestione dei rapporti fra ospite e famigliari.

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;*

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 fasce orarie (6.00-14.00; 14.00-22.00; 22.00-6.00;).

Gli operatori offrono supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nella mobilizzazione, 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 ASA fa riferimento all'infermiere di piano, 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 fisioterapia:**

Ciascuna Residenza ha collegata una propria palestra dove vengono svolte attività motorie.

Le RSA non sono da assimilare ad unità d'offerta riabilitativa – attività questa accreditata e presente in altre strutture del territorio regionale - ma bensì attività finalizzata al mantenimento delle proprie capacità motorie.

Si è spesso assistito in questo campo, con il supporto di validi professionisti, ad un sensibile miglioramento delle condizioni degli ospiti.

Sono presenti 3 palestre dotate di attrezzature

- *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. E' presente un referente del servizio di fisioterapia.

Nei giorni successivi all'accesso, se le condizioni sono compatibili, gli ospiti vengono sottoposti a visita da parte di una fisiatra che fornirà indicazioni sull'attività da proporre.

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

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

L'attività avviene in genere nella palestra, ma in alcuni casi se le condizioni lo rendono necessario, anche presso il nucleo di residenza.

Le attività di fisioterapia 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.S.S.T.

Fanno parte dell'equipe di fisioterapia anche due laureate in scienze motorie: effettuano ogni giorno, con gli ospiti individuati, attività motoria di gruppo. Era stata avviata negli scorsi anni come attività sperimentale, ma l'apprezzamento positivo da parte degli ospiti ha fatto sì che fosse inserita in forma definitiva.

f) **Servizio socio-educativo:**

Il servizio socio-educativo è garantito da educatori e animatori che organizzano 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. La Fondazione dispone di numerose raccolte di libri a disposizione degli Ospiti.

g) **Servizio sociale:**

Presso l'Ufficio Accoglienza è presente la figura dell'Assistente Sociale che, attraverso una valutazione della situazione della persona, supporta l'interessato nella presentazione della domanda e illustra i diversi servizi offerti dalla Struttura. Il professionista interagisce con le diverse figure professionali operanti in struttura al fine di definire gli obiettivi esplicitati nel piano assistenziale individuali (PI/PAI).

Svolge attività di segretariato sociale aiutando chi ha necessità nell'adempimento di pratiche amministrative per le richieste di invalidità, per l'istanza per la nomina dell'amministratore di sostegno e per eventuali altre necessità, mantenendo rapporti di collaborazione con i servizi sociali di base, comunali, e specialistici (CPS, SERT, etc.).

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 2 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 e diffusa via radio all'interno della Fondazione.

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:

Orari	Attività
06.30	Sveglia, alzata ed igiene personale
08.30	Colazione

10.00	Animazione e/o Fisioterapia
12.00	Pranzo
13.00	Riposo
15.00	Merenda/Animazione/Fisioterapia
17.30	Santa Messa
19.00	Cena
20.00	Igiene serale, ritorno 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 relazionale secondo quanto previsto dai singoli Piani Assistenziali.

7) FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

La Fondazione è presieduta da un Consiglio di Amministrazione al cui interno è nominato il Presidente. Per tutte le proprie attività la Fondazione ha assunto circa 300 dipendenti.

Il direttore Generale, il Direttore Sanitario e il direttore Amministrativo coordinano le diverse funzioni aziendali per garantire l'erogazione dei servizi alla persona.

Per facilitare ospiti e parenti ad orientarsi nei reparti, tutto il personale sui piani è identificato da cartellino con foto e con divise che ne definiscono 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, l'attività di fisioterapia volta 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 S.D.D. (disposizione permanente di addebito) o altra modalità da concordare con la Direzione.

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 rispetto a quello già garantito per parrucchiera/pedicure*
- *Altri servizi non previsti*

2) <u>Per i posti letto autorizzati, accreditati NON a contratto</u>

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

3) <u>Per i posti letto autorizzati, accreditati NON a contratto utilizzati da cittadini non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale (SSN)</u>

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.

Le certificazioni delle rette ai fini fiscali verranno rilasciate 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) <u>RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI</u>

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.

Sul sito della fondazione inoltre è pubblicato nella sezione amministrazione trasparente il bilancio sociale. Su quest'ultimo sono consultabili i risultati dei questionari di soddisfazione dedicati a famigliari, ospiti e dipendenti oltre ad altri dati in aggregato rispettivi ai vari servizi erogati.

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;
- Compilando il modulo a disposizione presso l'Ufficio Accoglienza ospiti e agli ingressi principali delle Residenze Bassani e Arioli denominato "segnalazioni/reclami/apprezzamenti R.S.A." che, una volta compilato, può essere imbucato nelle apposite cassette o riconsegnato all'Ufficio Accoglienza ospiti.

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

10) <u>RIFERIMENTI NORMATIVI</u>

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 famigliari di riferimento per mezzo di uno scritto firmato e datato che potrà giungere anche tramite posta elettronica certificata all'Ufficio Accoglienza ospiti. Entro 15 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" 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 il Codice Etico della Fondazione Centro Residenziale per Anziani Menotti Bassani- ONLUS e Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo che assicura capacità economica e solidità finanziaria, nonché trasparenza organizzativa.

Il rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 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.

ALTRE COMUNICAZIONI -

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**

E-mail: info@menottibassani.it Pec: menottibassani@pec.it

Sito internet: www.menottibassani.it

Il Direttore
F.to Giovanni Bianchi

Il Presidente
F.to Paolo Bevilacqua

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 e
  quilibrio 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 R.S.A.	SIS - 05 Data: 05/03/2018 Rev. 4 Pagina 1 di 1

data: .....

NOMINATIVO DEL SEGNALANTE .....

o ospite

o parente dell'ospite

o dipendente

o visitatore

o fornitore

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 DELLA R.S.A.	Data: 23/12/2022 Rev. 4

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 posti agli ingressi della **Residenza Bassani e Arioli entro il ……..**

Data _____

Residenza _____ piano _____ data ingresso _____

☐ OSPITE ☐ FAMIGLIARE

	AFFIDABILITÀ	Per niente d'accordo				Assolutamente d'accordo
1.	La qualità del servizio erogato è in linea con quanto promesso dalla Fondazione e con le aspettative.	1	2	3	4	5
2.	L'assistenza medica, infermieristica e assistenziale e le informazioni ricevute sono sempre stati in linea con le aspettative di ospiti e famigliari.	1	2	3	4	5
3.	La Fondazione fornisce costantemente informazioni adeguate sul servizio erogato.	1	2	3	4	5
4.	L'assistenza ricevuta da fisioterapisti, personale amministrativo, assistenti sociali, assistenti spirituali, volontari è sempre stata in linea con le aspettative.	1	2	3	4	5
5.	Le informazioni ricevute prima di entrare in struttura sono state adeguate ed esaustive.	1	2	3	4	5
	REATTIVITÀ	Per niente d'accordo				Assolutamente d'accordo
6.	Le richieste prese in carico e soddisfatte dal personale della Fondazione in modo sollecito.	1	2	3	4	5
7.	I dipendenti della Fondazione sono sempre disposti ad aiutarLa	1	2	3	4	5
	RASSICURAZIONE	Per niente d'accordo				Assolutamente d'accordo

8.	Il comportamento del personale della Fondazione Le ispira fiducia.	1	2	3	4	5
9.	La competenza del personale medico è adeguata.	1	2	3	4	5
10.	La competenza del personale infermieristico è adeguata.	1	2	3	4	5
11.	La competenza del personale assistenziale è adeguata.	1	2	3	4	5
EMPATIA		Per niente d'accordo				Assolutamente d'accordo
12.	Il personale è cortese e garantisce un'attenzione personalizzata.	1	2	3	4	5
13.	Il personale della Fondazione capisce le Sue esigenze specifiche.	1	2	3	4	5
ELEMENTI TANGIBILI		Per niente d'accordo				Assolutamente d'accordo
14.	L'organizzazione degli incontri tra ospiti e familiari è in linea con le aspettative.	1	2	3	4	5
15.	La struttura è adeguata rispetto alla tipologia di cure prestate	1	2	3	4	5
16.	Le camere di degenza sono confortevoli e pulite	1	2	3	4	5
17.	I locali di socializzazione sono confortevoli e puliti	1	2	3	4	5
18.	Il servizio di lavanderia/guardaroba è adeguato alle esigenze degli ospiti	1	2	3	4	5

EVENTUALE RIFERIMENTO AD UNA DOMANDA	**SUGGERIMENTI**

Allegato "4"

Menù Invernale - Settimana "Tipo"

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

Allegato "4"

Estivo Settimana "Tipo"

GIORNO	PRANZO	CENA
1	Pasta alla "moby dick" con pesto e pomodoro Vitello o bovino magro Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure miste con cereali Formaggio Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
2	Risotto con pomodoro o verdure Pesce Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pastina o semolino o cereali in brodo Affettato Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
3	Pasta con ragù Uova Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Vellutata di verdure con cereali o pasta Pollo o tacchino o coniglio Verdura cotta o cruda fresca di stagione Yogurt alla frutta o Frutta di stagione
4	Minestrone di verdure senza pasta Pizza Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Pasta in brodo o altri cereali Pollo o tacchino o coniglio in gelatina Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione
5	Pasta con verdure Pesce impanato Verdura cotta o cruda di stagione Frutta fresca di stagione	Riso in brodo o altri cereali Formaggio 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 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 Verdure cotte o crude di stagione Dolce - Frutta fresca di stagione	Pastina in brodo o pan trito Affettato Verdura cotta o cruda fresca di stagione Frutta fresca di stagione

Allegato "5"

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Importi rette dal 01 Gennaio 2024

TIPO CAMERA	Costo giornaliero
DUE LETTI	€ 74,70
SINGOLA PICCOLA servizi ogni 2 camere	€ 77,25
SINGOLA STANDARD servizi ogni 2 camere	€ 79,05
SINGOLA STANDARD	€ 80,75
NUCLEO ALZHEIMER	
DUE LETTI	€ 79,10
SINGOLA	€ 80,15
PIANO PROTETTO nucleo Mizar Residenza GENNARO ARIOLI	
DUE LETTI	€ 75,05
SINGOLA	€ 80,75

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 tre anni consecutivi nel Comune di Laveno Mombello antecedenti la data della domanda di ingresso in Fondazione, si applica uno sconto giornaliero di € 0,50 per la sistemazione in camera a due letti.

Contributo forfettario ulteriore in caso di non iscrizione al S.S.N.: € 55,00 giornaliere.

Allegato "6"

SERVIZI - INTEGRATIVI – A - PAGAMENTO

Listino parrucchiera

(ulteriori rispetto a quelli garantiti)

PARRUCCHIERA	COSTO €
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