



CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato

Riconosciuta Ente Unico con Decreto Regione Lombardia n. 6314 del 07/05/2025

Sommario

SCOPO E SERVIZI	3
STORIA	4
SEDE E STRUTTURA	5
CENTRO DIURNO INTEGRATO	6
DESTINATARI	7
VISITE GUIDATE, GESTIONE LISTE D'ATTESA, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI	7
MODALITA' EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONI ATTIVITA'	9
RISTORAZIONE (allegato 4 - 5)	10
IGIENE AMBIENTALE	10
PRESTAZIONI SANITARIE ED ASSISTENZIALI	10
GIORNATA TIPO	12
FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI	12
RETTE (allegato 6)	13
TRASPARENZA, QUALITÀ E TUTELA (RECLAMI E FEEDBACK)	14
RIFERIMENTI NORMATIVI	15
ALTRE DISPOSIZIONI	16
Allegato "1" Carta dei diritti della persona anziana	17
Allegato "2" Segnalazioni Reclami Apprezzamenti - SIS 05	20
Allegato "3" Questionario di soddisfazione dell'utente del CDI	21
Allegato "4" Menù Invernale - Settimana "Tipo"	23
Allegato "5" Menù Estivo Settimana "Tipo"	24
Allegato "6" Centro diurno integrato rette anno 2026	25
Allegato "7" Servizi integrativi a pagamento	26

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. 103 posti abilitati all'esercizio, di cui:
- n. 101 accreditati a contratto con ATS
- n. 2 accreditati NON a contratto con ATS

Residenza "Gennaro Arioli"

- n. 51 posti abilitati all'esercizio di cui:
- n. 47 accreditati a contratto
- n. 4 accreditati NON a contratto con ATS

Hospice

- n. 10 posti accreditati a contratto

Ospedale di comunità

- n. 15 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;

Cure palliative domiciliari con assistenza a domicilio.

Con Decreto della Regione Lombardia n. 6314 del 07/05/2025 le tre RSA, il servizio Hospice, le cure palliative domiciliari UCP – dom, il servizio domiciliare di RSA Aperta, il Centro Diurno Integrato e l'Ospedale di Comunità sono stati riconosciuti come Ente Unico

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 beneficenza" 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.

2010-2024: la Fondazione ha esteso l'assistenza anche ad altre unità d'offerta affini e collegate alla rete socio-sanitaria-assistenziale regionale come sopra descritte.

27 aprile 2026 nell'ambito della riforma del terzo settore la Fondazione è iscritta al RUNTS con la nuova denominazione "Fondazione Menotti Bassani ETS".

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.*

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.

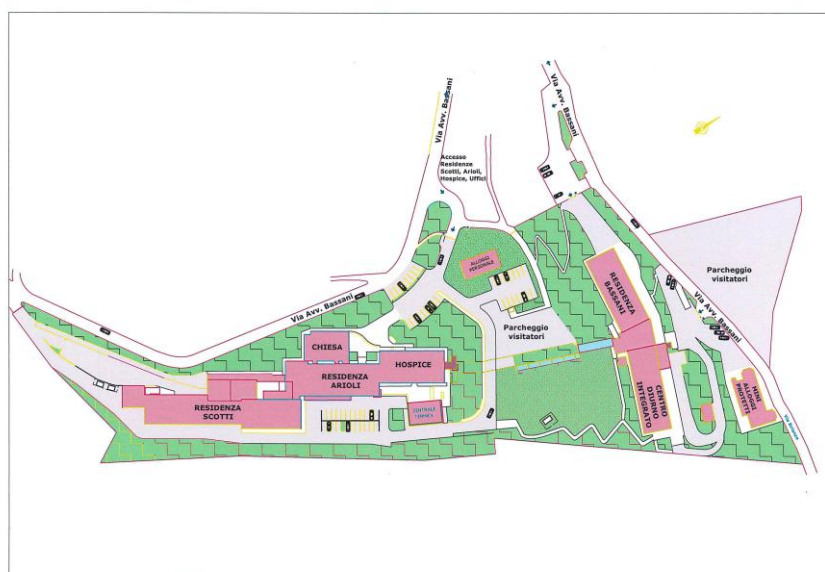
La superficie complessiva del parco è di circa 25.000 mq.

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.



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.

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;
- Locale per il culto;
- Locale ristoro;
- Palestra di fisioterapia;
- Locale parrucchiera ed estetista;
- Sede AMBA (associazione dei volontari);
- Locale Responsabile di Residenza

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 (20)

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

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 alla sua famiglia o al suo contesto solidale.

Possono accedere al servizio persone con compromissione dell'autosufficienza:

- Affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- Di età superiore ai 65 anni;
- Sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- Che si trovano in condizioni psicofisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Non sono ammissibili:

- Persone autosufficienti che già fruiscono di servizi residenziali socio-sanitari;
- Persone con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- Persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali.

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

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

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 servizio 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 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, 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 3 anni consecutivi dalla data di presentazione della domanda.

La sopraggiunta disponibilità dei posti avviene tramite comunicazione telefonica: in detto contesto viene concordato giorno e ora di ingresso in struttura. L'istante che rifiuta la proposta d'ingresso della Fondazione perde la priorità acquisita; sarà facoltà di chiedere il reinserimento nella lista d'attesa ma la domanda sarà gestita come se fosse stata presentata ex novo.

Decadenza della domanda:

- 2° rifiuto alla chiamata per proposta di inserimento
- Mancata presentazione della documentazione sanitaria aggiornata poiché quella agli atti ha la validità temporale di mesi 6 dalla data di emissione;

Il giorno concordato per l'accesso gli interessati devono:

- Presentarsi all'Ufficio Accoglienza;
- Consegnare in originale i documenti personali, documentazione sanitaria con particolare riguardo al foglio terapia compilato dal medico curante, 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 dall'utente e da altra persona di riferimento che rispondano in obbligo e in solido con l'interessato al ricovero anche in termini economici, nei casi previsti, sarà sottoscritto oltre che dall'utente anche dal tutore o amministratore di sostegno;

Al momento dell'ingresso, sarà comunicata agli interessati l'opportunità di far ricorso alla nomina dell'amministratore di sostegno, che ha compiti di cura della persona e gestione/amministrazione del suo patrimonio. Gli interessati saranno inoltre informati della possibilità di chiedere l'intervento del Difensore civico territoriale, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità e altresì ad informare della possibilità di accedere all'Ufficio relazioni con il pubblico dell'ATS dell'Insubria – sede territoriale di Varese.

Si consiglia non lasciare nella disponibilità degli ospiti oggetti personali di valore e somme di denaro. In caso di sospetti di smarrimenti, si invita l'interessato ad avvertire con sollecitudine la Responsabile del CDI per gli adempimenti di competenza. Solo in casi particolari si valuterà la possibilità di conservare alcuni beni personali in luoghi protetti.

Periodo di prova:

La prima settimana è da considerarsi periodo di prova. Entro tale limite qualora l'ospite dovesse rinunciare alla possibilità di frequentare il Centro Diurno verranno addebitati in fattura solo i giorni di effettiva presenza. Concluso il periodo di prova, le dimissioni dovranno essere presentate con almeno 15 giorni di preavviso.

Ad inserimento definitivo eventuali dimissioni possono avvenire:

a) Su richiesta dell'utente:

- Devono essere comunicate con almeno n. 15 giorni di preavviso.
- In caso di malattia invalidante che non permetta più la frequenza al Centro Diurno. Il pagamento sarà conteggiato sino al giorno dell'avvenuta comunicazione ufficiale da parte dell'utente o da altra persona di riferimento.

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 dell'utente dovessero aggravarsi o modificarsi, su parere del Direttore Sanitario della Fondazione.
- 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;
- In caso di allontanamento non autorizzato durante la frequenza del centro diurno;
- Insolvenza del pagamento della retta;

- Saranno valutate, a secondo delle motivazioni che hanno indotto alla proposta di dimissione, soluzioni alternative quali ad esempio:
- Individuazione di altre unità d'offerta in struttura o a domicilio;
- 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;

In tutti i casi di dimissioni 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 dell'utente:

- A domicilio o in ambiente esterno al centro diurno integrato:

Il familiare è tenuto ad avvertire con tempestività la Fondazione che provvederà al perfezionamento delle procedure amministrative.

La retta sarà conteggiata sino al giorno del decesso. Eventuale quota di retta non goduta, sarà restituita.

- Durante la presenza al centro diurno integrato:

La Fondazione si prende carico di avvertire i famigliari o le persone di riferimento.

Dopo il periodo di osservazione, la salma sarà composta e accompagnata dal personale assistenziale nella camera mortuaria posta al piano “-2” della Residenza Arioli. Nel rispetto della norma di legge, il familiare deve prendere contatto con l'impresa di onoranze funebri di fiducia. 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.

La retta sarà conteggiata sino al giorno del decesso. Eventuale quota di retta non goduta sarà restituita.

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, Operatori Socio Sanitari OSS, Ausiliari Socio Assistenziali (ASA), Fisioterapisti, Educatori).
- 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.

RISTORAZIONE (allegato 4 - 5)

Il servizio è appaltato ad una società esterna specializzata nel settore sociosanitario che in collaborazione costante con la Fondazione, definisce i menu e le diete più adeguate per gli ospiti ottemperando alle normative di riferimento.

Il pranzo viene servito dalle ore 12:00

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.

IGIENE AMBIENTALE

La Fondazione ha ritenuto opportuno scindere le figure di assistenza diretta e specifica rivolta agli ospiti, mantenendo la gestione del servizio di igiene ambientale interna. Questo servizio è svolto da personale dipendente della Fondazione e costantemente formato sulle corrette procedure di pulizia e sanificazione. Tale personale garantisce l'igienizzazione quotidiana dei servizi igienici e degli spazi comuni, con particolare attenzione alle aree ad alto rischio (come infermerie e tisanerie). Vengono utilizzati detergenti e disinfettanti professionali, conformi alle normative vigenti, per assicurare un ambiente salubre e confortevole.

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:

L'utente rimane in carico al medico curante.

Il servizio medico è coordinato dal Direttore Sanitario.

È 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 infermieristico:

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

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 (fornite dall'utente), 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 familiari (o persone allo stesso collegate).

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

c) Servizio socio-assistenziale:

È l'attività prevalente di assistenza all'ospite.

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

L'ausiliario socio assistenziale monitora l'igiene personale dell'utente stimolandolo a svolgere in autonomia le attività quotidiane per la cura della propria persona (cura di barba e capelli, igiene orale, delle mani).

Vi è la possibilità di usufruire del servizio di parrucchiera ed estetista. Le tariffe sono esposte nell'allegato 7.

d) Servizio di fisioterapia:

La Residenza Bassani ha una palestra per la riabilitazione:

I terapeuti della riabilitazione, che svolgono attività su indicazione del medico fisiatra, effettuano trattamenti specifici di gruppo per il mantenimento delle capacità residue.

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

e) Servizio socio educativo:

Il servizio socio-educativo ha lo scopo di prendere in carico i bisogni dell'ospite dal punto di vista relazionale e cognitivo cercando di favorire l'inserimento dello stesso nel nuovo contesto di vita.

L'attività si sviluppa attraverso interventi di gruppo o individuali (quali spettacolo, giochi, attività manuali e pratiche, letture, gite sul territorio ecc.), per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

È presente un educatore che progetta e pianifica le attività settimanali che verranno poi svolte nell'arco della giornata.

f) Servizio Accoglienza:

L'Ufficio Accoglienza supporta l'interessato nella presentazione della domanda e illustra i diversi servizi offerti dalla Struttura.

Fornisce indicazioni su 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.).

g) Assistenza religiosa:

La Fondazione riconosce il diritto di professare liberamente la propria fede religiosa e di praticarne il culto.

All'interno della Fondazione sono presenti un cappellano e 3 suore che offrono assistenza religiosa di rito cattolico verso chi ne manifesta il bisogno.

Ogni giorno nella chiesa al piano terra della residenza Arioli è celebrata la Santa Messa e diffusa via radio e su canale televisivo all'interno della Fondazione.

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 pomeriggio.

Il servizio trasporto non è autorizzato ad entrare nelle proprietà degli utenti, pertanto quest'ultimi dovranno farsi trovare pronti nel punto prestabilito all'arrivo dell'automezzo.

La Fondazione, qualora dovesse ritenere un ospite fonte di pericolo per sé stesso o per altri ospiti, si riserva il diritto di sospendere il servizio di trasporto senza che sia preclusa la possibilità al suddetto ospite di continuare a frequentare il CDI e previa comunicazione ai familiari. 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.

GIORNATA TIPO

La fascia di apertura del Centro Diurno è dalle ore 8:30 alle 16:30

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 e vengono accolti dall'operatore presente, aiutati a riporre i loro abiti o effetti personali nel guardaroba.

Ore 8:30 – 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 – 12:00: Attività varie

In base alla pianificazione settimanale, vengono svolte per gli ospiti attività socio educative finalizzate alla socializzazione e al mantenimento delle capacità cognitive residue.

Per coloro che ne facciano richiesta, è possibile fruire del servizio di parrucchiere ed estetista.

Ore 12:00 – 13:00: 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 13:00 – 14:30: Riposo pomeridiano

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

Ore 14:30 – 16:00: Attività

Vengono svolte attività fisioterapiche individuali e di gruppo, pianificati interventi realizzati da professionisti laureati in scienze motorie e finalizzati alla prevenzione, al recupero e al potenziamento delle capacità motorie residue, incontri con il musicoterapista.

Ore 15:30 merenda a base di tè con biscotti o fette biscottate, che viene servito agli ospiti in salone.

Ore 16:30: Rientro

Gli operatori preparano gli ospiti per il rientro a casa con il servizio trasporto della Fondazione mentre attendono il familiare o la persona di riferimento con coloro che rientrano in autonomia.

FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

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

L'organico è costituito da oltre trecento fra dipendenti e liberi professionisti.

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 verdi**;
- Gli **Infermieri** indossano la **casacca verde e pantaloni bianchi**;
- I **Team Leader** indossano la **casacca blu e pantaloni bianchi**;
- **OSS Hospitality e OSS di supporto** agli infermieri indossano **casacca lilla e pantaloni bianchi**;
- Gli **Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.)** e gli **Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) di nucleo** indossano **casacca azzurra e pantaloni bianchi**;
- I **Fisioterapisti** indossano maglietta **polo blu e pantalone bianco**;
- Gli **Educatori** indossano **casacca arancione e pantalone bianco**;
- **Parrucchieri ed estetisti** indossano **casacca bordeaux e pantaloni bianchi**;
- Gli **Ausiliari** indossano **casacca gialla e pantaloni bianchi**;
- Gli **Addetti lavanderia** indossano **polo bianca e pantalone bianco banda blu, pile grigio**.

Durante il periodo estivo per tutti gli operatori della Fondazione Menotti Bassani la casacca è sostituita con una t-shirt bianca con una barca stampata lato cuore del colore relativo al proprio servizio.

RETTE (allegato 6)

La retta è calcolata sui giorni di frequenza programmati (dal Lunedì al Venerdì) con un minimo settimanale di 3 giorni.

Nella retta quotidiana è ricompresa:

La permanenza e l'assistenza generale, il vitto, i trattamenti volti al mantenimento delle capacità residue, il servizio socio educativo e ogni altra attività tipica della Fondazione. Sono escluse altre prestazioni che vengono fornite con costi aggiuntivi.

Non sono compresi nella retta:

- I prelievi per gli esami ematici/ECG per i relativi importi si rimanda all'Allegato 7
- prestazioni richieste a parrucchiera/estetista per i relativi importi si rimanda all'Allegato 7

Adeguamento rette, modifiche contrattuali e della carta dei servizi

L'importo della retta di ospitalità viene determinata dal Consiglio di Amministrazione in genere una volta l'anno e verrà comunicata un mese prima della variazione agli obbligati che hanno la facoltà nei 15 (quindici) giorni successivi, di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta da inviare alla Fondazione.

Il contratto si intenderà risolto con l'uscita dalla struttura.

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 al decimo giorno consecutivo 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 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.

Il pagamento della retta è mensile e deve essere effettuato entro il primo giorno lavorativo utile del mese di riferimento a mezzo S.D.D. (disposizione permanente di addebito).

In caso di insoluto o mancato buon fine dell'addebito S.D.D. per motivi imputabili al soggetto pagatore, la Fondazione si riserva di addebitare un importo forfettario di € 10,00 per spese amministrative e bancarie di gestione pratica.

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.

La documentazione sanitaria potrà essere richiesta durante il periodo di godimento del servizio o contestualmente alla cessazione del contratto. La richiesta dovrà essere formulata dall'utente 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.

Il costo del rilascio è quantificato:

- Fascicolo digitale € 30

TRASPARENZA, QUALITÀ E TUTELA (RECLAMI E FEEDBACK)

La Fondazione si impegna a garantire la massima trasparenza e a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati, considerando il *feedback* dell'utenza uno strumento essenziale per il miglioramento continuo.

Gestione dei Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti

Ogni Ospite o suo Rappresentante ha il diritto di presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti per la qualità o la disfunzione del servizio.

- **Modalità di Reclamo:** I reclami possono essere presentati in forma scritta, utilizzando gli appositi moduli disponibili presso la *Reception* della Residenza Arioli o scaricabili dal sito web della Fondazione. I moduli compilati possono essere consegnati all'URP o inseriti nelle cassette dedicate distribuite nelle Residenze.
- **Sportello URP:** Per facilitare la comunicazione e la raccolta delle istanze, le segnalazioni e i reclami possono essere indirizzati anche allo **Sportello Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** della Fondazione. L'URP risponde alle richieste di informazione e registra formalmente ogni tipo di *feedback* inviato al seguente indirizzo di posta elettronica dedicato: urp@menottibassani.it
- **Gestione e Risposta:** I reclami sono gestiti dalla Direzione Generale/Amministrativa e devono pervenire entro **15 giorni** dall'evento oggetto di contestazione. La Fondazione si impegna a fornire una risposta motivata all'interessato entro **15 giorni** dal ricevimento del reclamo, specificando le azioni intraprese per risolvere la problematica o le motivazioni del rigetto.

Misurazione della Qualità (Customer Satisfaction)

Per valutare il livello di soddisfazione e l'efficacia dei servizi offerti, la Fondazione somministra un'indagine di **Customer Satisfaction** con cadenza annuale.

- **Soggetti Coinvolti:** L'indagine è rivolta agli Ospiti e ai loro Familiari/Rappresentanti, utilizzando questionari strutturati per raccogliere dati quantitativi e qualitativi.
- **Obiettivo:** I risultati sono analizzati dalla Direzione nell'ambito della revisione annuale dei risultati per identificare aree di eccellenza e ambiti che necessitano di interventi correttivi e migliorativi. I dati aggregati e le azioni conseguenti vengono resi disponibili presso gli Uffici e sul sito web della Fondazione, in ottica di trasparenza.

Sul sito della Fondazione www.menottibassani.it inoltre è pubblicato nella sezione amministrazione trasparente il bilancio sociale. Su quest'ultimo oltre ai risultati dei questionari di soddisfazione sono disponibili altri dati in aggregato relativi ai vari servizi erogati.

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

La Fondazione, in quanto soggetto attuatore di R.S.A., è sottoposta a prevenzione incendi per cui è previsto il piano di evacuazione dei reparti in caso di emergenza con l'intervento del personale addestrato. Molte disposizioni derivano dal rispetto di questa norma quali ad esempio il divieto di inserire materiali non ignifughi provenienti dalle abitazioni degli ospiti.

È inoltre 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.
- posizionare sui davanzali delle finestre e sui balconi vasi, bottiglie o altri oggetti che, qualora dovessero cadere, potrebbero divenire potenziale fonte di pericolo.
- 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 sempre far riferimento alla "Responsabile di Residenza" che si attiverà per la verifica del potenziale rischio.
- 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.

Tutela della Privacy e Protezione dei Dati (Regolamento UE 2016/679 - GDPR)

La Fondazione considera la protezione dei dati personali un impegno prioritario verso i propri Utenti e famigliari. In conformità al Regolamento GDPR, ogni trattamento è improntato ai principi di liceità e trasparenza. Tutto il personale è tenuto al rigoroso segreto professionale: le informazioni sulle condizioni di salute sono gestite esclusivamente da soggetti autorizzati e comunicate solo all'Ospite o ai suoi delegati.

La sottoscrizione del contratto prevede il trattamento dei dati sanitari per le finalità di cura e assistenza. Parallelamente, per promuovere la vita comunitaria e le attività ricreative, la Fondazione richiede uno specifico consenso per l'eventuale pubblicazione di immagini o video sui canali social istituzionali, garantendo sempre il rispetto della dignità e del decoro della persona. È invece vietato a terzi effettuare riprese autonome senza l'autorizzazione delle Responsabili di Residenza.

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

La Fondazione garantisce la **trasparenza amministrativa** in tutte le sue attività di gestione, organizzazione e fornitura dei servizi, in linea con i principi di legalità, imparzialità.

A tal fine, l'Ente ha adottato e attua il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi del **Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231** e successive modifiche. L'adozione di tale Modello (e del relativo Codice Etico) non è solo un presidio legale, ma costituisce il fondamento per prevenire la commissione di illeciti, tutelare la salute e sicurezza sul lavoro, e assicurare la correttezza e la liceità delle pratiche amministrative e sanitarie. L'efficacia del Modello 231 è vigilata da un apposito **Organismo di Vigilanza (OdV)**, a garanzia del rispetto delle normative e della continua adozione dei più elevati standard etici e di trasparenza in favore dei residenti e della comunità.

Sicurezza Alimentare D. Lgs. 155/97: HACCP e D.Lgs. 193/07

La Fondazione considera la sicurezza e la qualità alimentare un pilastro essenziale per la salute e il benessere dei propri residenti. Pur affidando il servizio di preparazione dei pasti a una società di ristorazione esterna specializzata (la cui idoneità è verificata e monitorata), l'Ente mantiene una responsabilità diretta e ineludibile in merito alle fasi di sua competenza.

A garanzia di ciò, l'intera gestione del ciclo alimentare è svolta in conformità con le normative europee e nazionali, in particolare quelle relative all'applicazione del sistema **HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)**, come previsto dal **D.Lgs. 155/97: D.Lgs. 193/07**.

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.

ALTRE DISPOSIZIONI

La Fondazione ha facoltà di accudire animali sotto stretta sorveglianza veterinaria.

Su richiesta e previa autorizzazione 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.

Orari Uffici Amministrativi: lun - ven 9:00 – 12:30 e 13:30 – 17:00.

Telefono: 0332/668339 – 0332/668711

E-mail: info@menottibassani.it

Pec: menottibassani@pec.it

Sito internet: www.menottibassani.it

Indirizzo: Via Avv. Franco Bassani 13 – 21014 Laveno Mombello (VA)

Il Direttore Il Presidente

F.to Giovanni Bianchi

F.to Carlo Sironi

Allegato “1” Carta dei diritti della persona anziana

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

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 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

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” Segnalazioni Reclami Apprezzamenti - SIS 05

SERVIZIO:

☐ RSA ☐ HOSPICE ☐ CDI ☐ OSPEDALE COMUNITA' ☐ MAP

NATURA DELLA SEGNALAZIONE:

☐ ANONIMA ☐ NON ANONIMA

NOMINATIVO DEL SEGNALANTE:

- ☐ Ospite
- ☐ Parente dell'ospite
- ☐ Dipendente
- ☐ Visitatore
- ☐ Fornitore

RESIDENZA, PIANO E AREA INTERESSATA:

.....

OGGETTO SEGNALAZIONE RECLAMO/APPREZZAMENTO:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DATA DI CONSEGNA SEGNALAZIONE

☐ SEGNALAZIONE ANONIMA ☐ FIRMA DEL SEGNALANTE

.....

Allegato “3” Questionario di soddisfazione dell’utente del CDI

	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENTE E DEL FAMILIARE DEL CDI	Data: 15/10/2024 rev. 05
---	--	-------------------------------------

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.

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.	Gli uffici amministrativi fornisco le informazioni richieste nei giusti tempi e con le giuste modalità.	1	2	3	4	5
4.	Il servizio fisioterapico è adeguato alle singole esigenze dell’ospite.	1	2	3	4	5
5.	Le attività proposte dal servizio socio educativo sono apprezzate dagli ospiti.	1	2	3	4	5
6.	La varietà delle proposte di animazione è ritenuta sufficiente.	1	2	3	4	5
REATTIVITÀ		Per niente d’accordo Assolutamente d’accordo				
7.	Le richieste sono state prese in carico e soddisfatte dal personale della Fondazione in modo tempestivo.	1	2	3	4	5
8.	I dipendenti della Fondazione sono disposti ad aiutarla.	1	2	3	4	5
RASSICURAZIONE		Per niente d’accordo Assolutamente d’accordo				
9.	Il comportamento del personale della Fondazione le ispira fiducia.	1	2	3	4	5

10.	Il personale della Fondazione è professionale e competente.	1	2	3	4	5
11.	Al centro diurno è un po' come sentirsi a casa.	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.	Fra personale e ospiti si è instaurato un ottimo rapporto umano.	1	2	3	4	5
ELEMENTI TANGIBILI		Per niente d'accordo Assolutamente d'accordo				
14.	Gli ambienti in Fondazione sono luoghi sicuri e ben mantenuti.	1	2	3	4	5
15.	Il servizio di ristorazione soddisfa le Sue aspettative.	1	2	3	4	5
16.	I locali di socializzazione e la sala da pranzo sono confortevoli e puliti.	1	2	3	4	5
17.	I locali dedicati al CDI sono accoglienti e ben arredati.	1	2	3	4	5
LASCIA I TUOI SUGGERIMENTI						

Allegato “4” Menù Invernale - Settimana “Tipo”

GIORNO	PRANZO	CENA
1	- Conchiglie alle cime di rapa; Riso in bianco; Pastina (risoni) - Polpette al sugo; Cannellini in umido - Frutta fresca di stagione	- Stelline in brodo - Asiago DOP; Caprini; Carote rosolate - Mela al forno
2	- Polenta e zola; Pasta in bianco; Pastina (bastoncini) - Bruscitti; Polenta - Frutta fresca di stagione	- Minestrone di verdure; Pastina (anellini) - Manzo affumicato; Cavolfiori all'olio - Yogurt
3	- Risotto con gli asparagi; Pasta in bianco; Pastina (tempestina) - Frittata funghi e cipolle; Zucchine al forno - Frutta fresca di stagione	- Riso e lenticchie; Pastina (stelline) - Bocconcini di tacchino al limone; Fagiolini - Budino al cioccolato
4	- Passato di verdure; Riso in bianco; Pastina (risoni) - Pizza prosciutto e funghi; Insalata verde - Frutta fresca di stagione	- Pasta e patate; Pastina (bastoncini) - Uova sode e sgombero; Spinaci e grana - Fruttini mela/prugna
5	- Linguine al salmone; Riso in bianco; Pastina (anellini) - Totani in guazzetto; Crocchette di pollo; Broccoli mix - Frutta fresca di stagione	- Crema porri e patate; Pastina (tempestina) - Primo sale; Robioline; Finocchi all'olio - Mele cotte a fette
6	- Risotto con i funghi; Pasta in bianco; Pastina (stelline) - Pollo al forno; Carotine baby - Frutta fresca di stagione	- Minestrone con pasta; Pastina (risoni) - Bologna; Coste condite - Yogurt
7	- Lasagne al pesto; Riso in bianco; Pastina (bastoncini) - Arrosto di vitello; Patate al forno - Dessert	- Crema di riso; Pastina (anellini) - Arrostito di pollo; Coste condite - Fruttini mela/pesca

Allegato “5” Menù Estivo Settimana “Tipo”

GIORNO	PRANZO	CENA
1	- Ravioli burro e salvia; riso in bianco - Polpettone al forno; insalata borlotti e cipolle - Pesche	- Anellini in Brodo - Taleggio DOP; caprini; fagiolini - Mela al forno
2	- Risotto salsiccia e piselli; pasta in bianco - Fesa di tacchino ai funghi; purè di patate; - Mele	- Minestrone con riso; stelline - Coppa; carote rosolate - Yogurt
3	- Spaghetti al ragù; riso in bianco - Uovo alla russa; insalata russa - Albicocche	- Zuppa di Farro; bastoncini - Tagliata di manzo; zucchini al forno - Budini ciocco
4	- Passato di verdure; pasta in bianco - Pizza; insalata mista - Banana	- Riso e prezzemolo; tempestina - Tacchino aal limone; piselli al burro - Fruttini mela/pesca
5	- Linguine Mari e Monti; riso in bianco - Platessa panata; crocchette di pollo - Pesche	- Crema di piselli; risoni - Crescenza; robioline; carotine - Mele cotte a fette
6	- Risotto alla parmigiana; pasta in bianco - Cotolette di maiale; pomodori - Albicocche	- Pasta e lenticchie; anellini - Arrostino di pollo; verdure al burro - Yogurt
7	- Spatzle alla tirolese; riso in bianco - Rolle con coniglio; spinaci - Panna cotta al caramello	- Raviolini in brodo; stelline - Bologna; melanzane al forno - Fruttini mela/prugna

Allegato “6” Centro diurno integrato rette anno 2026

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Rette in vigore dal 01 Gennaio 2026

		Costo Giornaliero
ACCESSO AUTONOMO		
FASCIA A		€ 32,10
ACCESSO NON AUTONOMO		
FASCIA B	Comune di Laveno Mombello	€ 34,10
FASCIA C	Comune di Caravate, Cittiglio, Leggiano, Sangiano	€ 36,70
FASCIA D	Comune di Monvalle, Castelveccana, Besozzo, Gemonio, Brenta	€ 39,30

Il pagamento della retta è mensile e deve essere effettuato entro il primo giorno lavorativo utile del mese di riferimento a mezzo S.D.D. (disposizione permanente di addebito).

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.

In caso di insoluto o mancato buon fine dell'addebito S.D.D. per motivi imputabili al soggetto pagatore, la Fondazione si riserva di addebitare un importo forfettario di € 10,00 per spese amministrative e bancarie di gestione pratica.

Allegato “7” Servizi integrativi a pagamento

Listino parrucchiera/estetista (ulteriori rispetto a quelli garantiti)

Prestazioni sanitarie

PARRUCCHIERA/ESTETISTA	COSTO €
Taglio	12,00
Piega	10,00
Tinta	18,00
Permanente	23,00
Colpi di sole	28,00
Mousse fissativa	1,50
Frizione curativa	3,00
ESTETISTA	COSTO €
Manicure	8,00
Manicure curativa	15,00
Pedicure	10,00
Pedicure curativa	15,00
Ceretta viso	5,00
Applicazione smalto	2,00
PRESTAZIONI SANITARIE	COSTO €
Prelievi ematici	5,00
Elettrocardiogramma	15,00