



CARTA DEI SERVIZI RSA Hospice

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

Sommario

SCOPO E SERVIZI.....	3
STORIA	4
SEDE E STRUTTURA	5
HOSPICE	6
MISSION	6
DESTINATARI	6
VISITE GUIDATE, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO e GESTIONE LISTE D'ATTESA	7
MODALITÀ DI TRASFERIMENTO/DIMISSIONI	7
SERVIZI OFFERTI.....	8
GIORNATA TIPO.....	9
ATTIVITA' SOCIO - ASSISTENZIALI.....	9
FISIOTERAPIA	9
RISTORAZIONE (allegati 4 - 5)	9
LAVANDERIA/GUARDAROBA	9
IGIENE AMBIENTALE	10
L'ACCESSO ALLA STRUTTURA	10
TRASPARENZA, QUALITÀ E TUTELA (RECLAMI E FEEDBACK)	10
RIFERIMENTI NORMATIVI	11
NOTIZIE UTILI	12
Allegato "1" Carta dei diritti morente.....	14
Allegato "2" Segnalazioni Reclami Apprezzamenti - SIS 05	15
Allegato "3" Questionario di soddisfazione dell'utente dell'HOSPICE	16
Allegato "4" Menù Invernale - Settimana "Tipo".....	18
Allegato "5" Menù Estivo Settimana "Tipo".....	19
Allegato "6" Prestazioni accessorie a pagamento.....	20

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 statuari.

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.

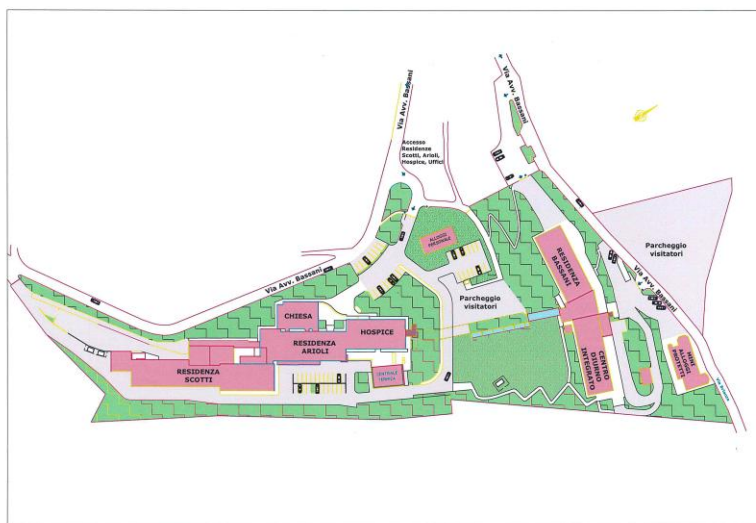
La superficie complessiva del parco è di circa 25.000 mq.

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.



HOSPICE

L'unità d'offerta Hospice è inserita nel fabbricato ove è presente la Residenza "Gennaro Arioli", realizzata nella seconda metà degli anni '90.

È stato attivato nel mese di aprile 2013 a compimento di un percorso intrapreso di diversificazione delle unità d'offerta.

I provvedimenti autorizzativi sono i seguenti:

Decreto della Regione Lombardia n. 301 del 22.01.2013 per 8 posti letto;

Delibera del Direttore Generale dell'ATS dell'Insubria n. 109 del 09.03.2017 con aumento a 10 posti letto;

E' ubicato al piano seminterrato. L'accesso avviene dalla reception principale con apertura tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 22.00 (con possibilità di pernottamento di un familiare o un visitatore accordandosi con il personale).

Seguendo la "foglia" inserita nella cartellonistica di riferimento si perviene al reparto dove sulla porta d'ingresso è rappresentato un grande albero.

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

MISSION

L'Hospice si caratterizza come servizio che accoglie max nr. 10 pazienti a totale carico del Servizio Sanitario Regionale e quindi senza oneri per la famiglia. L'unità di offerta accoglie pazienti affetti da patologie non più curabili ed allo stadio terminale ed applica i principi delle cure palliative, atte a prendersi cura della persona nella sua globalità, affermando la qualità della vita fino all'ultimo istante e lenendo la sofferenza anche attraverso interventi psicologici, sociali e spirituali.

I loro bisogni non sono solo di carattere sanitario o assistenziale, ma abbracciano le varie componenti della persona, per questo in Hospice si possono trovare diverse figure, non solo sociosanitarie.

DESTINATARI

La filosofia dell'Hospice e delle cure palliative è nata in Gran Bretagna grazie a Dame Cecily Saunders, che fondò a Londra il primo Hospice, il St. Christopher, nel 1967. Negli anni seguenti il "Movimento Hospice" si diffuse in molte nazioni del Nord Europa, creando programmi di assistenza personalizzati per i pazienti in fase avanzata di patologia oncologica, ma anche per altre patologie cronico-degenerative, con caratteristiche cliniche ed assistenziali tipiche della terminalità.

L'Hospice accompagna, accogliendole, le persone affette da patologie evolutive irreversibili, per le quali ogni terapia finalizzata alla guarigione non è possibile.

Si rivolge anche alle famiglie spesso provate da un periodo di cure e di assistenza che trovano qui supporto e sollievo all'interno di un ambiente che si propone come familiare e ad elevata professionalità, offrendo la possibilità di soggiorno accanto al proprio caro.

VISITE GUIDATE, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO e GESTIONE

LISTE D'ATTESA

L'Hospice non prevede giorni di chiusura durante l'anno.

È possibile prendere visione della struttura tramite appuntamento con il personale dell'Hospice che provvederà 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 e Relazione con il Pubblico o consultabili sul sito internet della Fondazione - www.menottibassani.it - sezione "guida ai servizi"; "Hospice"; "come richiedere il servizio".

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

Il paziente o il familiare deve far pervenire la domanda su proposta del medico specialista, del medico di assistenza primaria, del parente o dell'ospite stesso, compilando la domanda di ammissione che deve essere recapitata in Hospice corredata da una relazione clinica.

Alla domanda viene assegnato un numero di protocollo progressivo che resterà valido per le successive fasi di inserimento.

Tale domanda sarà poi sottoposta all'attenzione del Direttore Sanitario e dei medici, che terranno presenti i criteri di eleggibilità quali lo stato accertato di presenza di una malattia a prognosi infausta in fase di evoluzione inarrestabile.

Rispetto all'ordine cronologico fanno eccezione le seguenti condizioni che determineranno parametro di priorità:

- Malato sintomatico che vive solo
- Malato sintomatico il cui caregiver è una persona anziana
- Malato sintomatico nel cui nucleo familiare è presente un soggetto disabile e/o dei bambini
- Malato sintomatico con familiari senza problematiche rilevanti
- Malato asintomatico che vive solo
- Malato asintomatico il cui caregiver è una persona anziana
- Malato asintomatico nel cui nucleo familiare è presente un soggetto disabile e/o dei bambini
- Malato asintomatico con familiari senza problematiche rilevanti.

Selezionata la domanda con priorità, verrà effettuato un primo colloquio presso la Fondazione di presa in carico con il paziente o, qualora non fosse possibile, con il familiare, dove si chiariscono gli obiettivi delle cure palliative e si accolgono le aspettative del paziente e dei familiari.

Durante il colloquio verrà compilata la scheda di presa in carico della persona e mostrata l'unità operativa dal personale in turno.

Qualora le condizioni non fossero idonee per il servizio offerto, per quanto possibile saranno indicate le soluzioni alternative che possono essere intraprese, interne od esterne alla Fondazione.

MODALITÀ DI TRASFERIMENTO/DIMISSIONI

Al malato in dimissione dall'Hospice sarà consegnata la lettera di dimissione su carta intestata della Fondazione riportante la data e la firma leggibile del medico. Una copia della lettera sarà conservata nella cartella cartacea del paziente. La lettera di dimissione, onde consentire la continuità assistenziale, contiene tutte le informazioni riguardanti il motivo del ricovero, l'iter diagnostico-terapeutico, le indicazioni sul proseguimento delle terapie.

Il trasferimento potrà avvenire per i pazienti degenti presso l'Hospice che nell'evoluzione clinica, perdono i requisiti per permanere in reparto. Previo preavviso di 1 giorno la dimissione è possibile su richiesta dal paziente stesso o dai familiari. Il paziente e il familiare decidono, assistiti dalla mediazione dell'assistente sociale, se la dimissione è possibile presso il domicilio o se optare per il trasferimento presso altre unità di offerta.

La documentazione sanitaria potrà essere richiesta durante il ricovero, al momento della dimissione o dopo questa. La richiesta dovrà essere formulata dal paziente, dal tutore legale o dai familiari di riferimento per mezzo di uno scritto firmato e datato che potrà giungere anche tramite posta elettronica certificata all'Ufficio Accoglienza ospiti. Entro 15 giorni verrà rilasciata e/o una copia.

Il costo del rilascio è quantificato:

Fascicolo digitale € 30

SERVIZI OFFERTI

La Fondazione Menotti Bassani - ETS fornisce alle persone ricoverate nel reparto Hospice l'assistenza più adeguata ai loro bisogni, in particolare garantisce i seguenti servizi:

- Assistenza medica e infermieristica
- Prestazioni medico-infermieristiche palliative
- Ristorazione
- Lavanderia – guardaroba
- Assistenza psicosociale
- Attività socio-assistenziale
- Assistenza religiosa

Le prestazioni erogate dalle professionalità sanitarie e socio-assistenziali che la Fondazione impiega nei servizi rispettano gli standard gestionali imposti dalla normativa della Regione Lombardia.

Per chi volesse ogni giorno è possibile partecipare alla Santa Messa nei seguenti orari:

Residenze Scotti e Arioli: Mar – Gio – Ven ore 17:30 / Dom – festivi ore 16:00

Residenza Bassani: Lun – Mer ore 17:30 / Sab – festivi ore 16:00

Si può seguire la Messa anche in televisione dal canale 408.

Gli operatori hanno applicato alla divisa cartellino con la fotografia per l'identificazione, nome e cognome e qualifica necessari al proprio riconoscimento.

Inoltre le diverse figure professionali operanti nella Fondazioni sono riconoscibili e distinguibili dalle divise:

- **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.

GIORNATA TIPO

I principali momenti della giornata sono riassunti nella successiva tabella. Questa è da intendersi puramente indicativa e gli orari possono essere variati in base ai desideri del paziente:

ORARI	ATTIVITÀ
06.30	Sveglia ed alzata
08.30	Colazione
12.00	Pranzo
15.00	Merenda
19.00	Cena
20.00	Messa a letto e riposo notturno

ATTIVITA' SOCIO - ASSISTENZIALI

L'assistenza alla persona è affidata ad operatori dotati di qualifica professionale che operano in conformità a piani di assistenza personalizzati. Il metodo con cui gli operatori prestano la loro assistenza, la loro costante formazione in aula e sul campo, conferiscono la preparazione idonea a "occuparsi della persona nella sua globalità".

Vi è la possibilità di fruire, a pagamento, di prestazioni accessorie come parrucchiera ed estetista (allegato 7).

FISIOTERAPIA

Il fisioterapista viene interpellato dall'equipe qualora si ravvisino dei bisogni di pertinenza.

RISTORAZIONE (allegati 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.

La giornata alimentare prevede il consumo della colazione dalle ore 8.00 alle ore 10.00, il pranzo alle ore 12.00, la merenda alle ore 16.00 e la cena alle ore 19.00.

A pagamento e previa prenotazione, anche per i visitatori è prevista la possibilità di consumare il pasto preparato dal servizio ristorazione della Fondazione (allegato 6).

In allegato si riporta la settimana del menù tipo, suddiviso per stagionalità (allegato 4/5).

LAVANDERIA/GUARDAROBA

Il servizio è appaltato ad una azienda esterna che provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola ecc.) e degli indumenti personali. I capi dovranno essere di tipologia e quantità adeguati e non saranno accettati indumenti cosiddetti "delicati" (lana, cashmere, seta etc..). La frequenza e/o la necessità di lavaggio della biancheria, viene definita dal personale O.S.S., 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.

Il costo del lavaggio di tutta la biancheria è compreso nel servizio offerto.

IGIENE AMBIENTALE

Residenze Scotti e Arioli

Il servizio di igiene ambientale è appaltato a una società esterna specializzata, selezionata sulla base di rigorosi standard di qualità e competenza igienico-sanitaria. La ditta appaltatrice provvede all'igienizzazione e pulizia quotidiana di tutti gli ambienti delle due residenze (camere, bagni, aree comuni, uffici e spazi di servizio), utilizzando prodotti e attrezzature professionali conformi alle normative vigenti in ambito sanitario. La Fondazione, tramite il proprio personale preposto, esercita un costante e attento monitoraggio sul servizio erogato per assicurare il rigoroso rispetto dei capitolati d'appalto e delle procedure di sanificazione, garantendo in ogni momento un ambiente salubre, igienico e accogliente per tutti i residenti e i visitatori.

L'ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'accesso alla struttura è permesso tutti i giorni della settimana, feriali e festivi, dalle ore 6.00 alle ore 22.00 con possibilità di pernottamento. L'accesso in orari differenti da quelli indicati sono consentiti solo nei casi di decesso del paziente. Gli accompagnatori che assistono il paziente di notte, potranno lasciare il reparto solo dopo le ore 6.00.

La Fondazione, per gli ospiti del reparto Hospice, dispone di una camera ardente situata al piano -2 della Residenza "Gennaro Arioli" con ambienti che permettono la tempestiva ed adeguata preparazione della salma, l'osservazione per il tempo previsto dalla legge, e la veglia ai congiunti.

L'accesso alla camera ardente è consentito dalle ore 8.00 alle ore 20.00, con ritiro delle chiavi presso la reception. È obbligo dei familiari scegliere e prendere contatti con l'impresa di pompe funebri di propria fiducia. Si precisa che l'organizzazione e le spese relative alle onoranze funebri sono totalmente a carico dei congiunti. Si garantisce il completo rispetto delle diverse convinzioni religiose e la libera scelta dell'impresa di pompe funebri. L'inosservanza o l'infrazione del regolamento esposto fuori della camera ardente potranno prevedere, a giudizio insindacabile della Direzione, l'interdizione dell'accesso alla struttura.

I minori di anni 14 devono essere accompagnati da un adulto che ne è responsabile e per nessuna ragione è permesso riconoscere qualsiasi somma di denaro al personale della Fondazione.

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 o Sanitaria 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 dà la possibilità di compilare un questionario di **Customer Satisfaction**.

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

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 familiari. 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.

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.

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

NOTIZIE UTILI

Questa parte si propone di fornire utili informazioni sull'organizzazione ed il funzionamento del reparto Hospice e indicare nel contempo quale contributo sarà necessario da parte degli ospiti e dei sig.ri parenti al fine di rendere più confortevole la permanenza della persona ricoverata.

- a) Il ricovero è a carico del Servizio Sanitario Regionale e comprende: vitto, alloggio, assistenza nelle varie forme, ivi compresa quella farmaceutica, di ausili e presidi;
- b) Il paziente o i suoi aventi causa sono responsabili del corretto utilizzo di arredi e corredi delle camere;
- c) Il corretto utilizzo delle camere e dei soggiorni, negli orari di apertura al pubblico, è affidato esclusivamente alla comune buona educazione ed alla discrezione di pazienti, parenti e visitatori;
- d) Ai familiari è data la possibilità di utilizzare la cucina del reparto, previo accordo con l'infermiera coordinatrice di reparto o sua delegata;
- e) L'accompagnatore che condivide la camera con il paziente può accedere al servizio di ristorazione collettiva. Le modalità per la prenotazione sono definite presso l'Ufficio Accettazione e Relazione con il Pubblico o presso l'hospice;
- f) La Fondazione non è tenuta alla custodia degli oggetti di proprietà dell'ospite e pertanto non risponde per nessun titolo di eventuali smarrimenti e/o furti;
- g) Alla Fondazione è dovuto un deposito cauzionale infruttifero nella misura di € 200,00= più la marca da bollo nella misura vigente per legge a garanzia del corretto uso e mantenimento di arredi, apparecchiature, muri ecc., che saranno restituiti al termine della degenza previa verifica di quanto sopra descritto.

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

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

Telefono: 0332/668339 – 0332/668711

E-mail: hospice@menottibassani.it

Pec: menottibassani@pec.it

Sito internet: www.menottibassani.it

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

Il Direttore
F.to Giovanni Bianchi

Il Presidente
F.to Carlo Sironi

Allegato “1” Carta dei diritti morente

- Il morente ha diritto, negli ultimi istanti della vita, a essere considerato persona sino alla morte
- A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
- A non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere
- A partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
- Al sollievo del dolore e della sofferenza
- A cure ed assistenza continue nell’ambiente desiderato
- A non subire interventi che prolunghino il morire
- A esprimere le sue emozioni
- All’aiuto psicologico e al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
- Alla vicinanza dei suoi cari
- A non morire nell’isolamento e in solitudine
- A morire in pace e con dignità

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 dell’HOSPICE

	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENTE DELL’HOSPICE	Data: 03/11/2021 Rev. 1 Pagina 16 di 2
---	---	--

Gentile sig./sig.ra ci conceda qualche minuto del suo tempo per esprimere un suo giudizio.
 La preghiamo di barrare con una croce la casella corrispondente alla soddisfazione rilevata.
 In caso di giudizio negativo è vivamente consigliato segnalare motivazioni e/o problemi nello spazio appositamente dedicato sotto ogni domanda.

Inoltre commenti e suggerimenti potranno essere segnalati nello stesso spazio e verranno raccolti al fine di migliorare l’erogazione dei servizi.

Nel ringraziarLa per la disponibilità accordata e per il tempo dedicato La invitiamo ad imbucare il questionario compilato nell’apposita cassetta posta all’ingresso del servizio.

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Le cure mediche erogate al vostro congiunto rispetto alle necessità sono state:	☐	☐	☐	☐
Commenti:				
Il controllo dei sintomi è stato:	☐	☐	☐	☐
Commenti:				
Gli interventi assistenziali sono stati	☐	☐	☐	☐
Commenti:				
Gli obiettivi delle cure durante il colloquio di presa in carico sono stati spiegati e concordati in modo	☐	☐	☐	☐
Commenti:				
La disponibilità alla comunicazione da parte del personale infermieristico è stata	☐	☐	☐	☐
Commenti:				
La disponibilità alla comunicazione da parte del personale medico è stata	☐	☐	☐	☐

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Commenti:				
L'intervento dei volontari è stato	☐	☐	☐	☐
Commenti:				
Il supporto psicologico prestato dall'equipe curante è stato	☐	☐	☐	☐
Commenti:				
Il supporto spirituale prestato dall'equipe curante è stato	☐	☐	☐	☐
Commenti:				
Come giudica l'accompagnamento al fine vita da parte dell'equipe?	☐	☐	☐	☐
Commenti:				
Il comfort generale della struttura è stato	☐	☐	☐	☐
Commenti:				

Data compilazione: _____

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) - Bruscitt; 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) - Arrostino 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” Prestazioni accessorie 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
RISTORAZIONE	COSTO €
Pasto per visitatori	5,50