



# CARTA DEI SERVIZI

## Ospedale di Comunità

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

# SOMMARIO

|                                                                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SCOPO E SERVIZI</b>                                                                                                           | <b>3</b>  |
| <b>STORIA</b>                                                                                                                    | <b>4</b>  |
| <b>SEDE E STRUTTURA</b>                                                                                                          | <b>5</b>  |
| <b>OSPEDALE DI COMUNITÀ</b>                                                                                                      | <b>9</b>  |
| <b>MISSION</b>                                                                                                                   | <b>9</b>  |
| <b>DESTINATARI</b>                                                                                                               | <b>9</b>  |
| <b>VISITE GUIDATE, MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO, GESTIONE LISTE DI ATTESA, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI</b> | <b>9</b>  |
| <b>MODALITÀ DI TRASFERIMENTO/DIMISSIONI</b>                                                                                      | <b>10</b> |
| <b>SERVIZI OFFERTI</b>                                                                                                           | <b>10</b> |
| <b>TRASPARENZA, QUALITÀ E TUTELA (RECLAMI E FEEDBACK)</b>                                                                        | <b>12</b> |
| <b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>                                                                                                     | <b>13</b> |
| <b>ALTRE disposizioni</b>                                                                                                        | <b>14</b> |
| <b>Allegato 1. “Carta europea dei diritti del malato”</b>                                                                        | <b>15</b> |
| <b>Allegato 2. “Questionario soddisfazione”</b>                                                                                  | <b>19</b> |
| <b>Allegato 3. “Segnalazione reclami /apprezzamenti”</b>                                                                         | <b>21</b> |
| <b>Allegato 4. Menu Invernale - Settimana “Tipo”</b>                                                                             | <b>22</b> |
| <b>Allegato 5. Menu Estivo - Settimana “Tipo”</b>                                                                                | <b>23</b> |
| <b>Allegato 6 prestazioni aggiuntive a pagamento</b>                                                                             | <b>24</b> |

## 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.



## Residenza “Franco Bassani”

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

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

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

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

Al piano terreno sono ubicati:

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

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

| Residenza Franco Bassani | Piano | Nucleo (posti letto)  |            |              | Nucleo (posti letto)   |            |                              |
|--------------------------|-------|-----------------------|------------|--------------|------------------------|------------|------------------------------|
|                          | 3     | ISOLA PESCATORI B(20) |            | Soggiorno    | ISOLA PESCATORI A (20) |            |                              |
|                          | 2     | ISOLA MADRE B (20)    |            | Soggiorno    | ISOLA MADRE A (20)     |            |                              |
|                          | 1     | ISOLA BELLA B (20)    |            | Soggiorno    | ISOLA BELLA A (20)     |            |                              |
|                          | Terra | Palestra              | Sala feste | Locale culto | AMBA                   | Angolo bar | Centro Diurno Integrato (20) |

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

## Residenza “Giannina Scotti”

R.S.A. - n. 103 posti letto abilitati all'esercizio, dei quali 101 accreditati a contratto:

All'interno della Residenza è attivo un nucleo protetto di 31 posti (accreditati e a contratto). L'area è caratterizzata da soluzioni tecniche e criteri ambientali dedicati, studiati appositamente per offrire un contesto protettivo in grado di prevenire i rischi e supportare al meglio la permanenza degli ospiti con particolari fragilità cognitive o comportamentali.

Fabbricato realizzato nella seconda metà degli anni '70.

I piani sono così suddivisi:

### Piano terra:

- Due nuclei attigui con locali aventi protezione su porte e finestre, con capacità ricettiva di n. 31 ospiti/pazienti affetti da demenza, disorientati e a rischio di fuga.
- Adiacente e complanare vi è uno spazio esterno ad utilizzo esclusivo del nucleo.
- Palestra di fisioterapia;
- Locale per il culto;
- Locale parrucchiera;

### Piano primo e secondo:

- Le camere sono singole o a due letti, tutte dotate di rete di distribuzione ossigeno;
- Gli ambienti sono tutti climatizzati;

### Piano terzo:

- Ospedale di comunità per 15 posti letto.

### Piano seminterrato:

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

| Residenza Giannina Scotti | Piano        | Nucleo (e posti letto)    |                                    | Nucleo (e posti letto) |
|---------------------------|--------------|---------------------------|------------------------------------|------------------------|
|                           | 3            | Ospedale di comunità (15) |                                    |                        |
|                           | 2            | OFIUCO (18)               | Soggiorno                          | LYBRA (18)             |
|                           | 1            | ANTLIA (18)               | Soggiorno                          | FENICE (18)            |
|                           | Terra        | Palestra e parrucchiera   | ANDROMEDA A/B (31) Nucleo Protetto |                        |
|                           | Seminterrato | Sala feste                | Cucina centrale                    | Lavanderia centrale    |

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

## Residenza “Gennaro Arioli”

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

Fabbricato realizzato nella seconda metà degli anni '90.

I piani sono così suddivisi:

### Piano terra:

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

### Piano primo e secondo: Nuclei residenza ospiti costituiti da:

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

### Piano seminterrato:

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

### Altre unità d'offerta:

- Hospice

| Residenza Gennaro Arioli | Piano          | Nucleo | Lato A (posti letto) |                    | Lato B (posti letto)  |  |
|--------------------------|----------------|--------|----------------------|--------------------|-----------------------|--|
|                          | 2              | HYDRA  | 12                   | Soggiorno          | 14                    |  |
|                          | 1              | MIZAR  | 11                   | Soggiorno          | 14                    |  |
|                          | Terra          |        | Locale culto         | Ingresso/Reception | Uffici amministrativi |  |
|                          | Piano terrazza |        | Palestra             | Sala feste         | HOSPICE (10)          |  |

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

## OSPEDALE DI COMUNITÀ

L'unità di offerta odc è inserita nel fabbricato al terzo piano della residenza "Giannina Scotti" e prevede 15 posti letto accreditati a contratto e a totale carico del servizio sanitario regionale.

L'accesso avviene dalla reception situata al piano terra della residenza Arioli.

L'ospedale di comunità è stato attivato nel mese di giugno 2024 a compimento di un percorso intrapreso di diversificazione delle unità di offerta.

I provvedimenti autorizzativi sono i seguenti:

- Dgr XII/3125 del 30/09/2024
- Dgr 1435 del 27/11/2023

## MISSION

La mission dell'odc è la soddisfazione dei bisogni di salute della persona intesa nella sua globalità attraverso un'appropriata assistenza sociosanitaria, mantenendo e potenziando le capacità individuali e le autonomie della vita quotidiana. Promuovere la crescita relazionale e i rapporti sociali attraverso il coinvolgimento della rete parentale esistente.

## DESTINATARI

I destinatari delle degenze di comunità sono prevalentemente:

- Pazienti fragili e/o cronici provenienti dal domicilio per la presenza di riacutizzazione di condizione clinica preesistente, insorgenza di un quadro il cui ricovero in ospedale risulti inappropriato.
- Pazienti, prevalentemente affetti da multi morbidità' provenienti da struttura ospedaliera, per acuti o riabilitativa, clinicamente dimissibili per conclusione del percorso diagnostico terapeutico ospedaliero, ma con condizioni richiedenti assistenza infermieristica continuativa.
- Pazienti che necessitano di assistenza nella somministrazione di farmaci o nella gestione di presidi e dispositivi, educazione ed addestramento del paziente e del caregiver prima del ritorno a domicilio.

## VISITE GUIDATE, MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO, GESTIONE LISTE DI ATTESA, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

**L'odc non prevede giorni di chiusura durante l'anno, le visite sono previste dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ad eccezione del caregiver che avrà la possibilità di accesso all'unità di offerta durante tutta la giornata.**

È possibile prendere visione della struttura tramite appuntamento con il personale dell'odc che provvederà ad organizzare la visita guidata con presentazione dell'ambiente e dell'organizzazione.

La presa in carico dell'utente prevede la compilazione della domanda di inserimento che deve essere indirizzata al coordinatore infermieristico dell'ospedale di comunità (elenco reso disponibile da direttore di distretto/ats territorialmente competente), e può avvenire solo tramite cot (Centrale Operativa Territoriale)

L'ODC fornirà riscontro motivato al richiedente entro due giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

All'atto del ricevimento della domanda di ammissione, la direzione sanitaria verificherà l'appropriatezza rispetto ai criteri di accoglienza, soddisfatti i quali, se il posto letto non fosse disponibile nell'immediato, la domanda sarà inserita nella lista di attesa.

La gestione della lista d'attesa avverrà tenendo in considerazione la cronologia delle domande.

Il giorno concordato per l'accesso il paziente o il caregiver devono presentarsi al desk dell'ODC per la procedura di presa in carico e per la consegna dei documenti.

Il ricovero presso l'ODC non può avere durata superiore ai 30 giorni.

Solo in casi eccezionali e comunque motivati dalla presenza di situazioni cliniche non risolte, la degenza, documentata nel fasas potrà prolungarsi ulteriormente.

## MODALITÀ DI TRASFERIMENTO/DIMISSIONI

Al momento della dimissione il referente clinico o il medico delegato redigerà una relazione su carta intestata della fondazione, riportante la data e la firma. Una copia della lettera sarà conservata nel fasas cartaceo del paziente.

La lettera di dimissione onde consentire una continuità assistenziale contiene tutte le informazioni riguardante il ricovero, l'iter diagnostico/terapeutico e le indicazioni su come proseguire il progetto assistenziale in un'ottica di dimissione protetta.

La dimissione può avvenire per il trasferimento in altra unità d'offerta, per il rientro a domicilio o per decesso.

In caso di decesso durante il periodo di permanenza il personale si prende carico di avvertire i familiari e le persone eventualmente indicate all'atto dell'inserimento in struttura.

Dopo il periodo di osservazione la salma sarà composta ed accompagnata dal personale infermieristico nella camera mortuaria posta al piano -2 della Residenza Arioli.

L'accesso alla stessa è consentito previo ritiro delle chiavi di ingresso presso la reception dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

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" fornisce alle persone ricoverate presso l'odc l'assistenza più adeguata ai bisogni emersi durante la presa in carico:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica/assistenziale
- Ristorazione
- Lavanderia biancheria da letto/bagno
- Assistenza psico/sociale
- Assistenza religiosa
- Assistenza fisioterapica

Le prestazioni erogate dalle professionalità sanitarie che la fondazione impiega nei servizi, rispettano gli standard gestionali imposti dalla normativa di Regione Lombardia.

Gli operatori hanno applicato alla divisa il cartellino con fotografia per l'identificazione, nome, cognome e qualifica.

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** sintonizzandosi sul canale 405.

## Giornata tipo

6:30 sveglia ed inizio mobilitazione

8:30 colazione

12:00 pranzo

15:00 merenda

19:00 cena

20:00 preparazione per il riposo notturno

## Assistenza medica

L'assistenza medica è assicurata nel turno diurno 8/20 con la presenza del medico dedicato (supportato anche dalla collaborazione del mmg) per almeno 4,5 ore die 6/7 giorni e nelle restanti ore nel turno notturno (20/8) nei diurni festivi e pre festivi in forma di pronta disponibilità organizzata, anche per più strutture dello stesso territorio con tempi, modalità e tempi di intervento conformi a quanto previsto da normativa.

## Assistenza infermieristica/assistenziale

È garantita nelle 24 ore, lo standard minimo di 170/ min/pz die.

Nell'equipe di cura è **prevista la figura del case manager** che assicura l'appropriata presa in carico e continuità assistenziale in raccordo con la centrale operativa territoriale (COT).

Le prestazioni di altri professionisti sanitari vengono attivate se durante la stesura del pi e pai se ne ragguagli l'esigenza.

## Ristorazione

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

- Pranzo ore 12:00
- Cena ore 19:00.

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

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

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

Ove necessario gli orari di distribuzione vengono personalizzati.

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

Il menù settimanale è esposto e consultabile in ogni nucleo, prevede varie opzioni ed è stato elaborato dalla società appaltatrice e dal dietologo della Fondazione tenendo in considerazione le indicazioni ATS Insubria.

Vengono garantiti pasti specifici per pazienti con difficoltà a deglutire ed è possibile anche la preparazione di diete personalizzate su prescrizione medica.

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

## Igiene ambientale

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.

### **Altre servizi a pagamento: Parrucchiere/estetista ed altri servizi in convenzione (allegato 6)**

Previa richiesta è possibile accedere al servizio di parrucchiera/estetista.

Per comprendere il costo della prestazione vi invitiamo a consultare l'allegato 6 riportante il listino prezzi.

## **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](mailto: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](http://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**.

## 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: [odc@menottibassani.it](mailto:odc@menottibassani.it)

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

Sito internet: [www.menottibassani.it](http://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 EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO”

La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea) assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere.

La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socio-economico ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

### **Diritto a misure preventive**

*Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.*

I servizi sanitari hanno il dovere di perseguire questo fine incrementando la consapevolezza delle persone, garantendo procedure sanitarie a intervalli regolari e libere da costi per i diversi gruppi di popolazione a rischio, e rendendo disponibili per tutti i risultati della ricerca scientifica e della innovazione tecnologica.

### **Diritto all’accesso**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*

Un individuo che richieda un trattamento, ma non possa sostenerne i costi, ha il diritto di ricevere comunque il servizio.

Ogni individuo ha diritto a servizi adeguati, indipendentemente dal fatto che sia stato ammesso in un piccolo o grande ospedale o clinica.

Ogni individuo, anche senza regolare permesso di soggiorno, ha il diritto alle cure urgenti ed essenziali, tanto in regime di ricovero che di assistenza esterna.

Un individuo che soffra di una malattia rara ha lo stesso diritto ai necessari trattamenti e medicazioni di chi soffre di una malattia più comune.

### **Diritto alla informazione**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.*

I servizi sanitari, così come i fornitori e i professionisti devono assicurare una informazione ritagliata sul paziente, tenendo in particolare conto le sue specificità religiose, etniche o linguistiche.

I servizi sanitari hanno il dovere di rendere tutte le informazioni facilmente accessibili, rimuovendo gli ostacoli burocratici, educando i fornitori di assistenza sanitaria, preparando e distribuendo materiale informativo.

Un paziente ha il diritto di accedere direttamente alla sua cartella clinica e alla sua documentazione sanitaria, di fotocopiarle, di fare domande circa il loro contenuto e di ottenere la correzione di ogni errore esse potessero contenere.

Un paziente ospedaliero ha il diritto a una informazione che sia continua e accurata. Ciò può essere garantito da un “tutor”.

Ogni individuo ha il diritto all’accesso diretto alle informazioni sulla ricerca scientifica, sull’assistenza farmaceutica e sulla innovazione tecnologica. Questa informazione può venire da fonti pubbliche o private, con la garanzia che essa risponda a criteri di accuratezza, attendibilità e trasparenza.

## **Diritto al consenso**

*Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.*

I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono dare al paziente tutte le informazioni relative a un trattamento o a una operazione a cui deve sottoporsi. Tale informazione deve comprendere i rischi e i disagi associati, gli effetti collaterali e le alternative. Questa informazione deve essere data con sufficiente anticipo (con un preavviso di almeno 24 ore) per mettere il paziente in condizione di partecipare attivamente alle scelte terapeutiche riguardanti il suo stato di salute.

I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono usare un linguaggio noto al paziente e comunicare con esso in un modo che sia comprensibile anche per le persone sprovviste di una conoscenza tecnica.

In tutte le circostanze in cui è previsto che sia un legale rappresentante a dare il consenso informato, il paziente, che sia un minore o un adulto incapace di intendere e di volere, deve essere coinvolto quanto più possibile nelle decisioni che lo/la riguardano.

Il consenso informato di un paziente deve essere ottenuto su queste basi.

Un paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento o un intervento medico e di cambiare idea durante il trattamento, rifiutando il suo proseguimento.

Il paziente ha il diritto di rifiutare di ricevere informazioni circa il suo stato di salute.

## **Diritto alla libera scelta**

*Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.*

Il paziente ha il diritto di decidere a quali esami diagnostici e terapie sottoporsi, nonché quali medici di famiglia, specialisti od ospedalieri utilizzare. I servizi sanitari hanno il dovere di garantire questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui diversi centri e professionisti in grado di garantire un certo trattamento e sui risultati della loro attività. Essi devono rimuovere ogni tipo di ostacolo che limiti l'esercizio di questo diritto.

Un paziente che non ha fiducia nel suo medico ha il diritto di designarne un altro.

## **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

*Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.*

Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché ai trattamenti medici o chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso dei trattamenti medici e chirurgici (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni, ecc.), i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o richiesto).

## **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

*Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.*

I servizi sanitari hanno il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard e in relazione al grado di urgenza del caso.

I servizi sanitari devono garantire a ogni individuo l'accesso ai servizi, assicurando la loro immediata

iscrizione nel caso di liste di attesa.

Ogni individuo che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy.

Nel caso in cui i servizi sanitari non siano in grado di fornire i servizi nel tempo massimo predeterminato, deve essere garantita la possibilità di usufruire di servizi alternativi di qualità comparabile e ogni costo da ciò derivante per il paziente deve essere rimborsato in un tempo ragionevole.

I medici devono dedicare un tempo adeguato ai loro pazienti, compreso il tempo dedicato a fornire informazioni.

### **Diritto al rispetto di standard di qualità**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.*

Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti praticino livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente.

### **Diritto alla sicurezza**

*Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.*

Al fine di garantire questo diritto, gli ospedali e i servizi sanitari devono monitorare continuamente i fattori di rischio ed assicurare che i dispositivi sanitari elettronici siano mantenuti in buono stato e che gli operatori siano formati in modo appropriato.

Tutti i professionisti sanitari devono essere pienamente responsabili della sicurezza di ogni fase ed elemento di un trattamento medico.

I medici devono essere in grado di prevenire i rischi di errori attraverso il monitoraggio dei precedenti e la formazione continua.

I membri di staff sanitari che riferiscono la esistenza di rischi ai loro superiori e/o colleghi devono essere protetti da possibili conseguenze avverse.

### **Diritto alla innovazione**

*Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.*

I servizi sanitari hanno il dovere di promuovere e sostenere la ricerca in campo biomedico, dedicando particolare attenzione alle malattie rare.

I risultati della ricerca devono essere adeguatamente disseminati.

### **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

*Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.*

I servizi sanitari devono impegnarsi ad assumere tutte le misure utili a questo fine, come ad esempio fornendo cure palliative e semplificando l'accesso di pazienti a esse.

### **Diritto a un trattamento personalizzato**

*Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.*

I servizi sanitari devono garantire, a questo fine, programmi flessibili, orientati quanto più possibile agli individui, assicurando che i criteri di sostenibilità economica non prevalgano sul diritto alle cure.

## **Diritto al reclamo**

*Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.*

I servizi sanitari devono garantire l'esercizio di questo diritto, assicurando (con l'aiuto di terze parti) ai pazienti informazioni circa i loro diritti, mettendoli in condizioni di riconoscere le violazioni e formalizzare il loro reclamo.

I reclami devono essere fatti tramite procedure standard e facilitati da istituzioni indipendenti e/o da organizzazioni dei cittadini e non possono pregiudicare il diritto dei pazienti ad avviare un'azione legale o a perseguire procedure di conciliazione.

## **Diritto al risarcimento**

*Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.*

I servizi sanitari devono garantire un risarcimento, qualunque sia la gravità del danno e la sua causa (da un'attesa eccessiva a un caso di malpractice), anche quando la responsabilità ultima non può essere determinata con assoluta certezza.

\*La Carta europea dei diritti del malato è stata scritta nel 2002 su iniziativa di Active citizenship network, in collaborazione con 12 organizzazioni civiche dei Paesi dell'Unione europea: Apovita (Portogallo), Cittadinanzattiva (Italia), Confederación de Consumidores y Usuarios (Spagna), Danish Consumer Council (Danimarca), Deutsche Gesellschaft für Versicherte und Patienten e. V. (Germania), Fédération Belge contre le Cancer (Belgio), International Neurotrauma Research Organization (Austria), Irish Patients Association Ltd (Irlanda), K.E.P.K.A (Grecia), Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (Paesi Bassi), The Patients Association (Regno Unito), Vereniging Samenwerkende Ouder-en Patiëntenorganisaties (Paesi Bassi).

## ALLEGATO 2. “QUESTIONARIO SODDISFAZIONE”

|                                                                                   |                                                                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE<br/>DELL'UTENTE E DEL FAMILIARE<br/>OSPEDALE DI COMUNITA'</b> | data:<br>15/10/2024<br>rev. 01 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|

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.

Data ingresso \_\_\_\_\_

☐ PAZIENTE

☐ FAMILIARE

| AFFIDABILITÀ                                                                                                                       | Per niente<br>d'accordo |   |   |   | Assolutamente<br>d'accordo |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---|---|---|----------------------------|
| 1. La qualità del servizio erogato è in linea con Le informazioni ricevute prima di entrare in struttura e con le sue aspettative. | 1                       | 2 | 3 | 4 | 5                          |
| 2. La comunicazione con medici e infermieri è costante e adeguata.                                                                 | 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                          |
| REATTIVITÀ                                                                                                                         | Per niente<br>d'accordo |   |   |   | Assolutamente<br>d'accordo |
| 4. Le richieste sono state prese in carico e soddisfatte dal personale della Fondazione in modo tempestivo.                        | 1                       | 2 | 3 | 4 | 5                          |
| 5. I dipendenti della Fondazione sono sempre disposti ad aiutarLa.                                                                 | 1                       | 2 | 3 | 4 | 5                          |
| RASSICURAZIONE                                                                                                                     | Per niente<br>d'accordo |   |   |   | Assolutamente<br>d'accordo |
| 6. Il comportamento del personale della Fondazione Le ispira fiducia.                                                              | 1                       | 2 | 3 | 4 | 5                          |
| 7. La competenza del personale medico è adeguata.                                                                                  | 1                       | 2 | 3 | 4 | 5                          |

|                                      |                                                                                       |                      |   |                         |   |   |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|-------------------------|---|---|
| 8.                                   | La competenza del personale infermieristico è adeguata.                               | 1                    | 2 | 3                       | 4 | 5 |
| <b>EMPATIA</b>                       |                                                                                       | Per niente d'accordo |   | Assolutamente d'accordo |   |   |
| 9.                                   | Il personale è cortese e garantisce un'attenzione personalizzata.                     | 1                    | 2 | 3                       | 4 | 5 |
| 10.                                  | Il personale della Fondazione è disponibile a comprendere le Sue esigenze specifiche. | 1                    | 2 | 3                       | 4 | 5 |
| <b>ELEMENTI TANGIBILI</b>            |                                                                                       | Per niente d'accordo |   | Assolutamente d'accordo |   |   |
| 11.                                  | Gli ambienti in fondazione sono luoghi sicuri e ben mantenuti.                        | 1                    | 2 | 3                       | 4 | 5 |
| 12.                                  | Il servizio di lavanderia/guardaroba è adeguato alle esigenze degli ospiti.           | 1                    | 2 | 3                       | 4 | 5 |
| 13.                                  | Il servizio di ristorazione soddisfa le Sue aspettative.                              | 1                    | 2 | 3                       | 4 | 5 |
| 14.                                  | Le camere di degenza e i locali di socializzazione sono confortevoli e puliti.        | 1                    | 2 | 3                       | 4 | 5 |
| EVENTUALE RIFERIMENTO AD UNA DOMANDA | <b>SUGGERIMENTI</b>                                                                   |                      |   |                         |   |   |
|                                      |                                                                                       |                      |   |                         |   |   |
|                                      |                                                                                       |                      |   |                         |   |   |
|                                      |                                                                                       |                      |   |                         |   |   |
|                                      |                                                                                       |                      |   |                         |   |   |

### ALLEGATO 3. “SEGNALAZIONE RECLAMI / APPREZZAMENTI”

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 4. MENU INVERNALE - SETTIMANA “TIPO”

| GIORNO | PRANZO                                                                                                                                                                                                             | CENA                                                                                                                                                                             |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conchiglie alle cime di rapa; Riso in bianco; Pastina (risoni)</li> <li>- Polpette al sugo; Cannellini in umido</li> <li>- Frutta fresca di stagione</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelline in brodo</li> <li>- Asiago DOP; Caprini; Carote rosolate</li> <li>- Mela al forno</li> </ul>                                   |
| 2      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Polenta e zola; Pasta in bianco; Pastina (bastoncini)</li> <li>- Bruscitt; Polenta</li> <li>- Frutta fresca di stagione</li> </ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minestrone di verdure; Pastina (anellini)</li> <li>- Manzo affumicato; Cavolfiori all’olio</li> <li>- Yogurt</li> </ul>                 |
| 3      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risotto con gli asparagi; Pasta in bianco; Pastina (tempestina)</li> <li>- Frittata funghi e cipolle; Zucchine al forno</li> <li>- Frutta fresca di stagione</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riso e lenticchie; Pastina (stelline)</li> <li>- Bocconcini di tacchino al limone; Fagiolini</li> <li>- Budino al cioccolato</li> </ul> |
| 4      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passato di verdure; Riso in bianco; Pastina (risoni)</li> <li>- Pizza prosciutto e funghi; Insalata verde</li> <li>- Frutta fresca di stagione</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasta e patate; Pastina (bastoncini)</li> <li>- Uova sode e sgombero; Spinaci e grana</li> <li>- Fruttini mela/prugna</li> </ul>        |
| 5      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Linguine al salmone; Riso in bianco; Pastina (anellini)</li> <li>- Totani in guazzetto; Crocchette di pollo; Broccoli mix</li> <li>- Frutta fresca di stagione</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crema porri e patate; Pastina (tempestina)</li> <li>- Primo sale; Robioline; Finocchi all’olio</li> <li>- Mele cotte a fette</li> </ul> |
| 6      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risotto con i funghi; Pasta in bianco; Pastina (stelline)</li> <li>- Pollo al forno; Carotine baby</li> <li>- Frutta fresca di stagione</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minestrone con pasta; Pastina (risoni)</li> <li>- Bologna; Coste condite</li> <li>- Yogurt</li> </ul>                                   |
| 7      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lasagne al pesto; Riso in bianco; Pastina (bastoncini)</li> <li>- Arrosto di vitello; Patate al forno</li> <li>- Dessert</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crema di riso; Pastina (anellini)</li> <li>- Arrostito di pollo; Coste condite</li> <li>- Fruttini mela/pesca</li> </ul>                |

## ALLEGATO 5. MENU ESTIVO - SETTIMANA “TIPO”

| GIORNO | PRANZO                                                                                                                                                                   | CENA                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ravioli burro e salvia; riso in bianco</li> <li>- Polpettone al forno; insalata borlotti e cipolle</li> <li>- Pesche</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anellini in Brodo</li> <li>- Taleggio DOP; caprini; fagiolini</li> <li>- Mela al forno</li> </ul>                        |
| 2      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risotto salsiccia e piselli; pasta in bianco</li> <li>- Fesa di tacchino ai funghi; purè di patate</li> <li>- Mele</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minestrone con riso; stelline</li> <li>- Coppa; carote rosolate</li> <li>- Yogurt</li> </ul>                             |
| 3      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spaghetti al ragù; riso in bianco</li> <li>- Uovo alla russa; insalata russa</li> <li>- Albicocche</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zuppa di Farro; bastoncini</li> <li>- Tagliata di manzo; zucchini al forno</li> <li>- Budini ciocco</li> </ul>           |
| 4      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passato di verdure; pasta in bianco</li> <li>- Pizza; insalata mista</li> <li>- Banana</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riso e prezzemolo; tempestina</li> <li>- Tacchino aal limone; piselli al burro</li> <li>- Fruttini mela/pesca</li> </ul> |
| 5      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Linguine Mari e Monti; riso in bianco</li> <li>- Platessa panata; crocchette di pollo</li> <li>- Pesche</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crema di piselli; risoni</li> <li>- Crescenza; robioline; carotine</li> <li>- Mele cotte a fette</li> </ul>              |
| 6      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risotto alla parmigiana; pasta in bianco</li> <li>- Cotolette di maiale; pomodori</li> <li>- Albicocche</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasta e lenticchie; anellini</li> <li>- Arrostito di pollo; verdure al burro</li> <li>- Yogurt</li> </ul>                |
| 7      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spatzle alla tirolese; riso in bianco</li> <li>- Rolle con coniglio; spinaci</li> <li>- Panna cotta al caramello</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raviolini in brodo; stelline</li> <li>- Bologna; melanzane al forno</li> <li>- Fruttini mela/prugna</li> </ul>           |

## ALLEGATO 6 PRESTAZIONI AGGIUNTIVE A PAGAMENTO

| PARRUCCHIERA        | 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 €  |