



Fondazione Ca' d'Industria Onlus



Carta dei Servizi



REVISIONE LUGLIO 2024

Gentile Ospite,

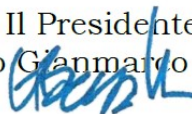
La Carta dei Servizi ⁽¹²³⁾ ha come scopo quello di far conoscere le attività e i servizi che sono messi a disposizione e le modalità per accedervi.

Grande attenzione poniamo agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie alla collaborazione e partecipazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci suggerimenti attraverso i quali proseguire nel nostro percorso fatto di cure, assistenza e ricerca, finalizzato al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri anziani ospiti.

La struttura è nata per rispondere alla domanda di assistenza agli anziani. Il suo principale obiettivo è di fornire un servizio orientato al rispetto della persona in collaborazione con la famiglia e la collettività nelle sue varie espressioni istituzionali e di volontariato.

L'articolazione dei servizi nelle tre RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e nel Centro Diurno Integrato è un'organizzazione polifunzionale in grado di adattarsi alle specifiche esigenze di ciascun ospite.

La ringrazio per l'attenzione e la collaborazione che ci vorrà offrire.

Il Presidente
Avv.to  Beccalli

1. La Carta dei Servizi **non rappresenta un documento definitivo**, ma costituisce un elemento di partenza che sarà oggetto di periodiche integrazioni ed aggiornamenti futuri dettati dall'esperienza nella gestione concreta della struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che verranno, dagli Utenti, dai loro Familiari e dagli Operatori.
2. **In virtù dell'emergenza pandemica in corso alcuni servizi potrebbero subire modifiche e/o variazioni al fine di ottemperare alle vigenti disposizioni di legge nel pieno rispetto della tutela degli ospiti e degli standard di erogazione dei servizi previsti.**
3. I documenti allegati alla presente Carta dei Servizi si riferiscono alla situazione attuale e forniscono il dettaglio delle procedure e servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza alle seguenti disposizioni in materia:

DGR 7435 del 14 dicembre 2001 “Requisiti RSA”

DPCM del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”

D. Lgs. n. 286 del 1999, art. 11 / Art.11, comma 2

Legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008) Art. 2, comma 461,

Legge n. 15 del 2009, art. 4, comma 2

D. Lgs. n. 198 del 2009

Legge n. 69 del 2009

DPR n. 168 del 2010, art. 11, tutela non giurisdizionale

DL. n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012, Artt. 8 e 36

Decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto “Cresci-Italia”), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012, all’art. 8

D.Lgs. n.33/2013, modificato dal D.Lgs. n. 97/2016

CiVIT:

Delibera n. 1 /2010 avente ad oggetto l’individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici;

Delibera n. 88/2010 r e c a n t e “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”

Delibera n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”.

La Carta dei Servizi è un documento che stabilisce un “patto” ovvero un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e l’Utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l’informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione ed informazione del servizio; verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e “Customer Satisfaction”, di semplice comprensione e di facile utilizzazione/compilazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell’eventuale ricorso all’istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione di progetti di miglioramento tramite osservazioni e/o suggerimenti.

SOMMARIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

| | | |
|--|------|----|
| ❖ LA NOSTRA STORIA | pag. | 5 |
| ❖ LA MISSION | pag. | 6 |
| ❖ IL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE E L'ORGANIGRAMMA GENERALE | pag. | 7 |
| ❖ INFORMAZIONI GENERALI PER RSA E CENTRO DIURNO | | |
| Domanda di accoglienza e modalità di accesso | pag. | 8 |
| Criteri di accoglienza | pag. | 8 |
| Norme di convivenza | pag. | 9 |
| Il corredo consigliato all'ingresso | pag. | 9 |
| Privacy | pag. | 9 |
| Adozione modello di organizzazione, gestione e controllo e codice etico ai sensi del D.Lgs. 231/2001 | pag. | 10 |
| Le visite guidate | pag. | 10 |
| Il servizio amministrativo | pag. | 10 |
| Gli orari e il regolamento delle visite | pag. | 11 |
| I costi dei servizi | pag. | 11 |
| Le certificazioni fiscali | pag. | 11 |
| L'organizzazione e i responsabili | pag. | 11 |
| Il sistema di riconoscimento del personale | pag. | 12 |
| Il volontariato | pag. | 12 |
| I permessi d'uscita | pag. | 12 |
| Modalità di rilascio della cartella clinica | pag. | 12 |
| Le dimissioni | pag. | 13 |
| ❖ I SERVIZI COMUNI IN RSA | | |
| Cosa intendiamo per assistenza | pag. | 14 |
| Il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) | pag. | 14 |
| La valutazione dei bisogni degli anziani ospiti | pag. | 14 |
| L'organizzazione a nuclei | pag. | 15 |
| I Servizi Sanitari | pag. | 15 |
| I Servizi Assistenziali | pag. | 15 |
| Il Servizio psicologico | pag. | 15 |
| I Cafè della Memoria | pag. | 16 |
| L'animazione | pag. | 16 |
| La fisioterapia | pag. | 16 |
| La giornata tipo | pag. | 17 |
| I servizi alberghieri | pag. | 17 |
| ❖ I SERVIZI INTEGRATIVI RIVOLTI AL CITTADINO | | |
| Soggiorni temporanei | pag. | 18 |
| Soggiorni temporanei con accompagnamento al domicilio | pag. | 18 |
| ❖ LA RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE DI COMO VIA BRAMBILLA | pag. | 20 |
| ❖ LA RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE DI REBBIO VIA VARESINA | pag. | 22 |
| Il Nucleo "Casa Mia" | pag. | 23 |
| ❖ LA RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE "LE CAMELIE" | pag. | 24 |
| ❖ IL CENTRO DIURNO INTEGRATO | pag. | 26 |
| ❖ IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E LA GESTIONE DEI DISSERVIZI | pag. | 28 |
| ❖ COME SOSTENERE LA FONDAZIONE – IL 5Xmille | pag. | 30 |
| ❖ I RIFERIMENTI E GLI INDIRIZZI UTILI | pag. | 31 |
| ❖ ALLEGATI | pag. | 32 |
| - ALLEGATO 1: La carta dei diritti dell'anziano | | |
| - ALLEGATO 2: Rette in vigore | | |
| - ALLEGATO 3: Menu tipo | | |
| - ALLEGATO 4: Modulo segnalazione encomi / disservizi | | |
| - ALLEGATO 5: Questionario soddisfazione cliente | | |
| - ALLEGATO 6: Aggiornamento emergenza COVID-19 | | |

LA NOSTRA STORIA

La storia della Ca' d'Industria è stata scritta nell'arco di oltre 200 anni.

Essa trae ufficialmente origine dall'imperiale Regio Decreto Governativo n. 436 del 1817, con l'obiettivo di dare un lavoro, prevalentemente di natura tessile, ai poveri e agli inabili di età maggiore di otto anni domiciliati nel Comune di Como.

Nasce quindi come "casa di lavoro", chiamata "Pia Casa d'Industria", dove si offriva accoglienza come compenso per il lavoro eseguito.

Successivamente viene affiancata e poi sostituita dalla "Pia Casa di Riposo".

Negli ultimi sessant'anni la Ca' d'Industria ha attuato cambiamenti e potenziamenti che, pur in continuità ideale col passato, hanno fatto di essa una realtà nuova, al passo coi tempi, spesso precorritrice delle più moderne attuazioni nel campo, sempre più complesso e strutturato, dell'assistenza agli anziani.

Nell'arco di pochi decenni ha ampliato la propria presenza affiancando alla sede storica di Como centro, altre strutture.

Tra il 1992 e il 1994 sono state attuate delle operazioni di fusione per incorporazione di diverse opere pie cittadine (denominate Uniti Luoghi Pii) con l'obiettivo di unificare in una sola istituzione pubblica di assistenza e beneficenza il potenziale di ciascuna opera pia.

Tali fusioni hanno consentito di poter disporre, in termini di strutture, della Casa Albergo "Villa Celesia" e in termini di beni immobili di appezzamenti di terreno situati nei Comuni di Cermenate, Bregnano e Fino Mornasco, incrementando le disponibilità patrimoniali da riservare al potenziamento delle sedi di ospitalità.

Nel 2003, a seguito della legge regionale per il riordino degli Istituti di Pubblica Assistenza e Beneficenza, il Consiglio di Amministrazione della Ca' d'Industria ha deciso di trasformare l'I.P.A.B. "Ca' d'Industria ed Uniti Luoghi Pii" in persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro, proponendo la nuova denominazione "Fondazione Ca' d'Industria".

Oggi la Fondazione Ca' d'Industria è una realtà polifunzionale che offre servizi differenziati:

- 3 Residenze Sanitarie Assistenziali nella città di Como (via Brambilla, Rebbio, Le Camelie)
- Centro Diurno Integrato presso la sede di Via Brambilla

Il quadro di sintesi dei posti attualmente offerti dall'Ente è il seguente:

| | NON AUTOSUFFICIENTI | SOLO AUTORIZZATI |
|-------------|---------------------|------------------|
| RSA COMO | 101 | 12 |
| CDI COMO | 25 | |
| RSA REBBIO | 128 | |
| RSA CAMELIE | 120 | |
| | 374 | 12 |

LA “MISSION”



La **Mission** della Fondazione Cà d'Industria è improntata a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'utente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Fondazione si indirizza prevalentemente nella gestione di servizi sociali, sociosanitari e sanitari di natura residenziale per la tutela delle persone svantaggiate, oggetto del proprio scopo istituzionale ed in particolare presta ospitalità ed assistenza agli anziani in condizioni di autosufficienza, parziale autosufficienza e non autosufficienza, gestendo a tal fine RSA, Residenze per anziani autosufficienti e semi autosufficienti e Centro Diurno Integrato.

In tale ottica la Cà d'Industria è impegnata nella costruzione di obiettivi sempre più rispondenti alle esigenze dell'ospite ed in particolare:

- **definire** e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di assistenza personalizzati (PAI- Piano di assistenza individuale).
- **perseguire** livelli di salute ottimali, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue della persona; le strutture di accoglienza devono essere in grado di ospitare gli anziani in ambienti con caratteristiche di tipo domestico, che rispettando la riservatezza dei degenti, al tempo stesso ne promuovano la socializzazione, il miglioramento dell'autonomia ed il mantenimento degli interessi personali;
- **garantire** all'utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- **collaborare** per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'ATS Insubria e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione;
- **ricercare** condizioni sempre migliori di assistenza ed ospitalità alla popolazione anziana ricoverata nelle strutture e mantenere vivo e costante il rapporto con la città e le Istituzioni comasche, nello spirito di solidarietà che da sempre contraddistingue questo Ente;
- **mettere** la Fondazione a disposizione delle necessità del territorio e intervenire alla sua rivalutazione complessiva come risorsa di tutta la popolazione;
- **ricercare** nuovi modelli organizzativi e gestionali finalizzati al costante adeguamento dei servizi ai bisogni e alla situazione economico finanziaria generale;
- **avviare** percorsi condivisi con le OO SS di organizzazione del lavoro e dei servizi;
- **razionalizzare** le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di Bilancio.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E L'ORGANIGRAMMA GENERALE

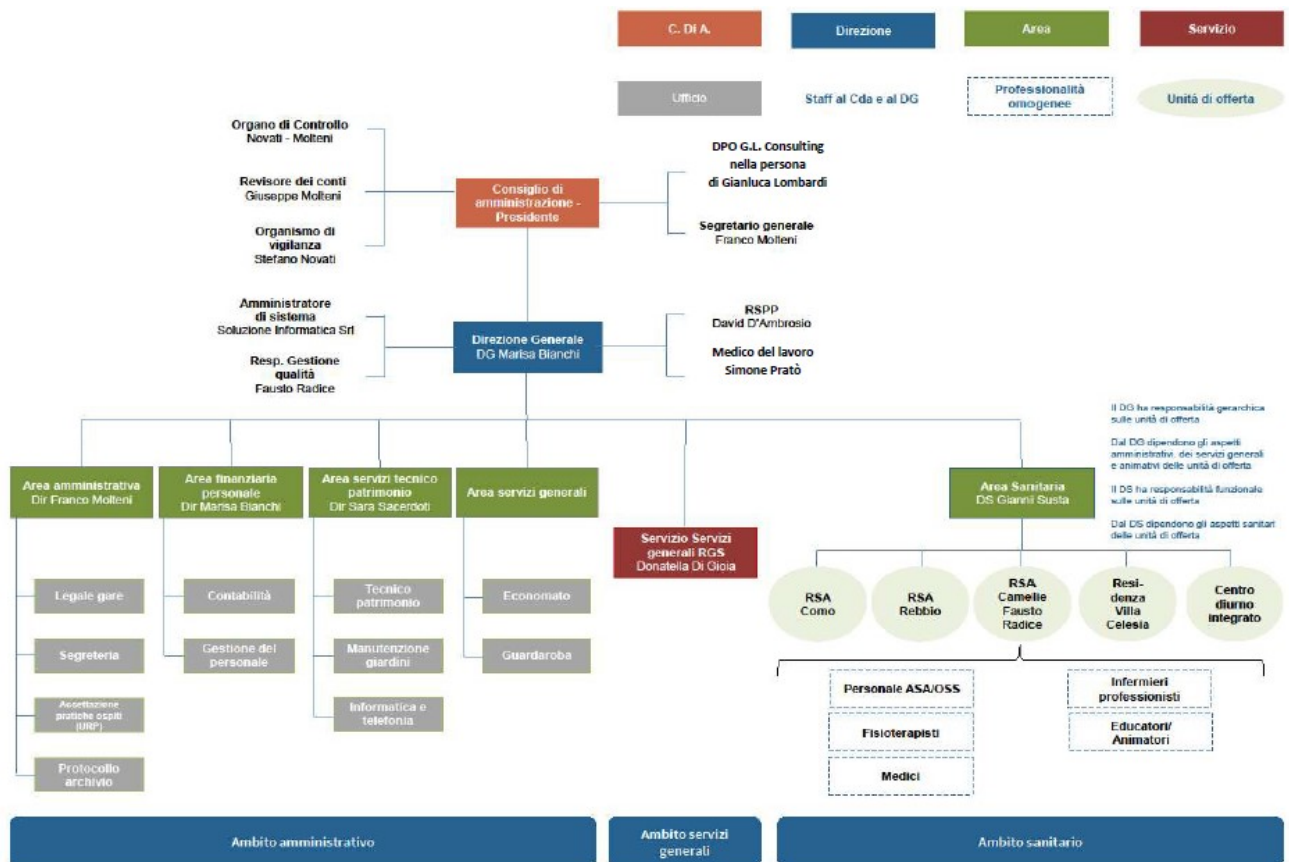
L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri, compreso il Presidente, che durano in carica tre anni decorrenti dalla data d'insediamento, di cui:

- 5 nominati dal Comune di Como
- 1 nominato dalla Regione Lombardia
- 1 nominato dalla Provincia di Como

Il CDA entrato in carica il 12 maggio 2022 è attualmente così composto:

| | |
|----------------------------|---------------------|
| Avv.to Gianmarco Beccalli | Presidente |
| Avv. Enzo Pomentale | Consigliere anziano |
| Dr.ssa Benedetta Pedraglio | Consigliere |
| Dr.ssa Rossana Canzani | Consigliere |
| Dr. Nicola Molteni | Consigliere |
| Dr. Federico Gilardoni | Consigliere |
| Dr. Carlo Angelo Colombo | Consigliere |

ORGANIGRAMMA GENERALE



INFORMAZIONI GENERALI PER RSA E CENTRO DIURNO

DOMANDA DI ACCOGLIENZA E MODALITA' DI INGRESSO

Per presentare domanda di ammissione nelle nostre strutture è necessario compilare uno specifico modulo reperibile presso le varie residenze dell'Ente e sul sito della Fondazione (www.cadindustria.it).

Il modulo deve poi essere riconsegnato preferibilmente all'Ufficio Accettazione della sede centrale di Via Brambilla.

L'Ufficio è a disposizione per ogni chiarimento e per colloqui in modo da valutare esigenze specifiche del potenziale ospite; i parenti inoltre possono visitare le sedi di accoglienza accompagnati dai Responsabili servizi sociosanitari.

Al momento dell'ingresso è necessario presentare: codice fiscale, copia carta d'identità, tessera sanitaria, tessera di esenzione dal ticket, eventuale verbale della commissione di invalidità e di fornitura presidi, la nomina dell'Amministratore di sostegno o del tutore, nonché ogni altra documentazione clinica posseduta.

CRITERI DI ACCOGLIENZA

Le domande verranno accolte in base alla lista d'attesa creata in ordine cronologico di presentazione.

Ogni volta che si rende disponibile un posto si procede in ordine cronologico dando priorità:

1. agli ex dipendenti
2. ai parenti di primo grado dei dipendenti
3. alle persone frequentanti il Centro Diurno della Fondazione
4. alle richieste di ricovero provenienti da ospedale
5. ai residenti fuori provincia di Como

Non sono inserite nella Lista d'Attesa le domande fatte in forma preventiva e sono depennate le domande in caso di rinuncia al ricovero.

Criteri di dettaglio per l'ammissione dell'ospite sono specificati nella domanda di ammissione al foglio "Contratto d'ingresso".

Presso la sede di Via Brambilla sono disponibili 12 posti autorizzati non a contratto, quindi solventi, in quanto non hanno diritto al contributo del SSR.

Il posto solvente è un posto letto "privato" cioè è un posto che per il quale l'ATS Insubria ha rilasciato l'autorizzazione al funzionamento, ma non essendo a contratto non compartecipa alla spesa sanitaria pertanto il costo del servizio è a totale carico dell'utente e della sua famiglia.

L'utente accolto come solvente che richiede anche il posto accreditato a contratto viene inserito nella lista d'attesa dei posti accreditati.

Nel caso in cui durante la permanenza nel nucleo solventi, dovessero venir meno le condizioni di idoneità per questo nucleo, la Direzione sanitaria potrà concordare con la famiglia il trasferimento in altro nucleo accreditato o in altra RSA della Fondazione.

Compatibilmente con le condizioni cognitive dell'anziano, il suo ingresso nella residenza prescelta deve avvenire con il suo consenso e nella misura meno traumatica possibile.

La Direzione Sanitaria, informando preliminarmente l'anziano ospite e i suoi familiari, si riserva la facoltà del cambio della camera assegnata e della sede di accoglienza.

La Fondazione declina ogni responsabilità per l'assistenza medica, infermieristica, fisioterapica e per l'attività svolta da assistenti personali prestata all'ospite da persone non autorizzate dalla Direzione Sanitaria.

NORME DI CONVIVENZA

L'Ospite e i suoi famigliari si impegnano a:

- osservare le regole di igiene e coabitazione;
- mantenere in buono stato la camera, gli impianti, le apparecchiature e gli ausili (ad esempio le carrozzine, ecc..), garantendo il rispetto reciproco anche nei confronti del compagno di camera;
- segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera.

L'Ospite potrà arredare la camera con piccoli oggetti di sua proprietà, previo accordo con la Direzione, al fine di rendere l'ambiente più adeguato al suo stato psico-fisico nel rispetto della vita comunitaria e delle normative di sicurezza vigenti.

Si ricorda inoltre che **è vietato**:

- manomettere le apparecchiature;
- introdurre apparecchi di riscaldamento o di cottura ed altre apparecchiature elettriche ad uso personale nella propria camera;
- fumare in camera e nei locali in cui esiste specifico divieto;
- ospitare, nelle ore notturne, persone estranee alla struttura. Eventuali eccezioni devono essere autorizzate espressamente dalla Direzione Sanitaria.

IL CORREDO CONSIGLIATO ALL'INGRESSO

Prima dell'ingresso nella RSA, l'Ufficio Accettazione comunica ai famigliari la sigla o il numero con il quale si deve etichettare ogni singolo indumento, rendendo possibile il riconoscimento degli indumenti di ogni ospite al momento del ritorno dalla lavanderia.

All'ingresso i famigliari devono consegnare la biancheria al personale del servizio guardaroba che provvede alla compilazione di un elenco che riporta il numero effettivo dei capi ricevuti; questo elenco deve essere controfirmato dal personale del servizio guardaroba e dal famigliare.

E' necessario, da parte dei familiari, un periodico controllo del guardaroba, anche al fine di rispondere ai cambi di stagione. Successivamente all'ingresso i capi di abbigliamento devono essere consegnati previo accordo con il personale del guardaroba delle singole sedi che provvederà all'aggiornamento dell'elenco: solo i capi consegnati nel rispetto di questa indicazione saranno rimborsati in caso di smarrimento o deterioramento.

PRIVACY

La Fondazione ha intrapreso tutte le iniziative volte a garantire la tutela del trattamento dei dati personali degli anziani ospiti e dei dipendenti. Allo scopo è stato predisposto apposito documento "Data Protection Impact Assessment 2018" ai sensi del GDPR 2016/679.

I parenti degli ospiti possono chiedere informazioni circa lo stato clinico esclusivamente del loro congiunto al personale medico e infermieristico, il resto del personale non è autorizzato a fornire informazioni.

A tal proposito è stato predisposto ed affisso nelle strutture un vademecum esplicativo.

Il GDPR 2016/679 che tutela la privacy prevede che il personale non possa dare informazioni se non ai famigliari e/o alle persone autorizzate formalmente.

ADOZIONE MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO E CODICE ETICO AI SENSI DEL D. LGS. 231/2001

Questa Amministrazione ha elaborato un modello organizzativo e di gestione idoneo a prevenire i reati di cui al D. Lgs. 08.06.2001 n. 231 che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche con l'osservanza dei principi e criteri direttivi di cui all'art. 11 Legge 300/2000.

Partendo dall'identificazione della realtà operativa e dimensionale dell'Ente, il modello prevede il riconoscimento dei rischi professionali, la valutazione del sistema di controllo preventivo, l'identificazione dell'organismo tenuto a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello stesso.

Il Consiglio di Amministrazione in seduta 22 luglio 2021 con verbale n. 13 ha approvato il nuovo modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Il Consiglio di Amministrazione in seduta 17 dicembre 2018 con verbale n. 30 ha nominato l'Organismo di Vigilanza nella persona del Dr. Stefano Novati preposto alla vigilanza sul funzionamento e l'osservanza del modello previsto dal D.Lgs. 231/2001.

Il Consiglio di Amministrazione in seduta 3 giugno 2021 con verbale n. 10 ha nominato l'Organo di Controllo della Fondazione nelle persone del Dr. Stefano Novati (con funzioni anche di Presidente) e Dr. Giuseppe Molteni. Tale organo ha la funzione di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento.

Il personale dipendente, i collaboratori ed i consulenti sono chiamati a leggere attentamente il modello ed il codice etico (pubblicati sul sito internet) ed a rispettarli in ogni loro parte.

La Segreteria Generale è a disposizione per eventuali richieste di chiarimenti e informazioni sul modello organizzativo adottato dalla Fondazione.

LE VISITE GUIDATE

Prima dell'inoltro della domanda di ammissione è raccomandabile visitare le strutture della Fondazione fissando un appuntamento con l'Ufficio Accettazione o direttamente con i responsabili delle diverse sedi.

Le visite si svolgono con la guida di un operatore incaricato dalla Direzione di norma dal lunedì al venerdì.

Il Direttore Sanitario è inoltre disponibile a colloqui con gli ospiti ed i loro familiari al fine di valutare la corrispondenza dei servizi offerti con i loro bisogni.

IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio è a disposizione degli utenti nei seguenti orari:

dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13:00 alle ore 17.00
il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Il servizio opera a supporto dello staff dirigenziale su diverse linee operative:

- servizio informazioni, contatto con l'utenza;
- servizio protocollo;
- servizio Ospiti, finalizzato ad offrire supporto nelle pratiche di pensione, gestione di piccole spese, predisposizione delle rette, contatti con i Comuni e con ATS Insubria;

- servizio ragioneria, contabilità e economato, ufficio gare finalizzato a mantenere i contatti con i fornitori, a gestire le procedure d'appalto, alla predisposizione del bilancio, degli impegni di spesa e di liquidazione;
- servizio personale, finalizzato alla gestione tecnico-amministrativa del personale;
- predisposizione degli atti finalizzati al funzionamento della Fondazione.

GLI ORARI E IL REGOLAMENTO DELLE VISITE

Le visite agli ospiti da parte di familiari e amici sono previste, sia nei giorni feriali sia in quelli festivi, dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

All'interno della Fondazione vige il divieto di fumo nelle aree di ricevimento e zone limitrofe ed è vietato introdurre animali.

I minori di anni 12 possono accedere nelle aree comuni (ma non nelle camere) solo se accompagnati da un adulto.

I COSTI DEI SERVIZI

Le rette giornaliere di degenza (v. Allegato 2), sono determinate dal Consiglio di Amministrazione

- per i posti a contratto comprendono: il servizio alberghiero, il servizio medico, infermieristico, riabilitativo, assistenziale, di animazione, il servizio farmaceutico, il servizio di prima visita dentistica (al bisogno), l'attrezzatura igienico sanitaria, il servizio di parrucchiere, e per gli anziani interessati, l'assistenza religiosa ed il trasporto per le visite specialistiche richieste dalla struttura;
- per i posti solventi siti in via Brambilla comprendono: il servizio alberghiero, l'assistenza infermieristica, la terapia riabilitativa ed occupazionale, l'assistenza personalizzata, l'attività di animazione, l'attrezzatura sanitaria, il servizio di parrucchiere, e per gli anziani interessati, l'assistenza religiosa ed il trasporto per le visite specialistiche richieste dalla struttura;

Sono invece escluse eventuali spese per ticket di laboratorio, spese telefoniche urbane ed interurbane, servizio funebre e trasporti in ambulanza non richiesti dalla Fondazione.

All'atto del ricovero è previsto il versamento di un fondo garanzia pagamento rette (cauzione) il cui importo verrà rimborsato in caso di decesso o dimissione dell'ospite.

La retta di degenza, fatturata mensilmente a consuntivo, di norma deve essere versata entro il 22° giorno del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, mediante versamento tramite conto corrente postale o bonifico bancario o SDD (Sepa Direct Debit).

LE CERTIFICAZIONI FISCALI

Dalla fine del mese di marzo di ogni anno viene rilasciata apposita dichiarazione prevista ai fini fiscali per la detrazione delle spese sanitarie. La certificazione viene rilasciata solo per le rette regolarmente pagate.

L'ORGANIZZAZIONE ED I RESPONSABILI

In ogni struttura sono presenti:

Responsabili dei servizi sociosanitari che sono a disposizione per ogni eventuali necessità previo appuntamento.

Medici dalle ore 8,00 alle 15,00 dal lunedì a venerdì; il sabato dalle 9,00 alle 12,00.

Reperibilità il sabato pomeriggio, tutti i giorni festivi, notturno dalle ore 20,00 alle ore 8,00. Domenica mattina giro di controllo del medico di guardia.

Infermieri Professionali, ed Ausiliari socio assistenziali (24 ore su 24).

OSS dalle 7,00 alle 21,00

Fisioterapisti: presenza da lunedì a venerdì; gli operatori sono disponibili per colloqui con i famigliari previo appuntamento.

Animatori/Educatori: dalle ore 8,30 alle ore 17,00 da lunedì a venerdì e nelle giornate festive e prefestive nel caso di eventi programmati.

Personale Amministrativo: dal lunedì al venerdì.

Addetti ai servizi generali (personale di cucina, guardaroba, centralino, manutenzione, pulizie).

Sono effettuate consulenze mediche specialistiche periodiche.

Il Servizio di lavanderia della biancheria dell'ospite e della biancheria piana è appaltato a ditta esterna.

IL SISTEMA DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Ogni operatore professionale indossa un cartellino di riconoscimento che indica il nome, la sede di lavoro e la qualifica.

Il colore della-casacca- indossata da ogni operatore segnala la qualifica ricoperta:

- camice bianco per i medici
- casacca blu per i Responsabili dei servizi socio sanitari
- casacca verde per gli infermieri professionali
- casacca azzurra per i fisioterapisti
- casacca lilla operatori socio sanitari
- casacca bordeaux per gli ausiliari socio-assistenziali
- casacca rossa per le animatrici
- casacca gialla per i guardarobieri
- casacca bianca per i cuochi e le cuciniere
- casacca verde acqua per gli operatori servizio pulizie

IL VOLONTARIATO

La Fondazione auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale intrattenendo con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione.

Oltre 60 volontari operano nelle diverse strutture dell'Ente prevalentemente a supporto del servizio di animazione, con il quale collaborano all'intrattenimento e al mantenimento delle capacità residue dei nostri ospiti.

Dal mese di marzo 2013 i volontari si sono associati all'AUSER di Como e da dicembre 2014 è stata stipulata apposita convenzione anche con l'Associazione Un Sorriso in più di Guanzate.

I PERMESSI D'USCITA

Su richiesta dell'ospite e/o dei familiari, gli ospiti possono allontanarsi dalla struttura previa autorizzazione scritta, redatta su apposito modulo, da parte della "Direzione Sanitaria", concordando gli orari di uscita e rientro.

MODALITÀ DI RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA

L'interessato, il tutore o l'amministratore di sostegno, gli eredi possono chiedere copia della cartella clinica dell'utente della Fondazione Cà d'industria presentando richiesta sulla modulistica predisposta allo scopo da indirizzare alla Direzione Sanitaria.

Ai sensi del Regolamento per il diritto di accesso agli atti la conclusione del procedimento è prevista in 30 giorni, fatta salva la possibilità del Responsabile del procedimento di differirne il termine di tre mesi per le motivazioni riportate all'art. 10 dello stesso (motivate difficoltà organizzative, necessità di ricerca complessa nell'archivio storico).

Qui di seguito si elencano i costi relativi al rilascio della documentazione:

- Costo di ogni fotocopia formato UNI A4 € 0,20
- Costo di ogni fotocopia formato UNI A3 € 0,30
- Costo di documento ricavato da memoria informatica, a pagina € 0,20
- Cartelle cliniche (ogni facciata) € 0,20
- Spese di ricerca:
 - per documenti immediatamente disponibili presso l'ufficio a cui è rivolta la richiesta di accesso: € 1,50
 - in tutti gli altri casi:
 - fino a trenta minuti: € 10,00
 - per tempi superiori, per ogni ora o frazione effettivamente impiegata superiore ai 30 minuti: € 20,00

Le eventuali spese di spedizione sono a carico del destinatario

DIMISSIONI

Al momento della dimissione/trasferimento ad altra struttura il Medico o il Direttore Sanitario redige il certificato di dimissioni in cui sono trasferite al medico curante tutte le notizie che riguardano la salute, la cura e la riabilitazione neuro motoria che nel periodo di ricovero in RSA e Centro Diurno Integrato sono state praticate al paziente, a cui viene allegata la scheda infermieristica in cui si rilevano i fabbisogni assistenziali e sanitari dell'ospite per la continuazione della cura e degli interventi socio assistenziali e sanitari.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite definitivo, si chiede la compilazione del relativo modulo (debitamente firmato e compilato da una delle persone che hanno sottoscritto il contratto).

Il preavviso, che decorre dal giorno successivo alla consegna del modulo agli Uffici accettazione delle sedi, è:

- per le RSA ricoveri definitivi 15 (quindici) giorni (per contratti sottoscritti successivamente all'11 aprile 2024)
- per le RSA ricoveri brevi 3 (tre) giorni
- per il Centro Diurno Integrato 10 (dieci) giorni

In caso di decesso dell'ospite i familiari devono provvedere direttamente al servizio funebre con libera scelta dell'impresa di pompe funebri.

I SERVIZI COMUNI IN RSA

COSA INTENDIAMO PER ASSISTENZA

L'assistenza ad anziani affetti da patologie multiple e portatori di problematiche che investono diversi campi non può essere condotta semplicemente secondo la cultura e la sensibilità del singolo operatore, ma deve essere indirizzata secondo precisi orientamenti, linee guida, protocolli e procedure.

Il lavoro di tutti gli operatori è ispirato a dei principi generali ed in particolare:

- 1) mettere al centro dell'assistenza l'utente e la sua famiglia
- 2) cercare di mantenere e di recuperare le capacità residue
- 3) assecondare per quanto possibile le esigenze dei singoli ospiti
- 4) coinvolgere i familiari

IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Da alcuni anni è in atto un profondo ripensamento del progetto assistenziale, focalizzato oggi nella soddisfazione dei bisogni di ogni singolo anziano ospite.



In linea con questa concezione si collocano le recenti direttive regionali che richiedono la messa a punto, per ogni ricoverato, di un **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)**, ossia di un piano che, attraverso l'individuazione dei bisogni e dei problemi del singolo ospite, tenda a preservarne, ed eventualmente a migliorarne, le abilità residue, a prevenirne il decadimento e le complicanze, a curarne le fasi acute di malattia.

Il PAI si propone quindi il mantenimento delle capacità residue e la riattivazione, per quanto possibile, delle funzioni della vita quotidiana e del benessere psico-fisico e sociale.

Per raggiungere questi obiettivi è necessaria una conoscenza dettagliata dei problemi e delle capacità residue dell'ospite, delle possibilità offerte dai diversi tipi di intervento (farmacologico, fisioterapico, animativo, ecc.), e la capacità di offrire un ambiente in grado cioè di supportare i deficit di ogni singolo ospite.

Al momento della messa a punto del piano e a ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali: medico, coordinatore, infermiere, terapeuta della riabilitazione, animatore, personale ausiliario socioassistenziale / operatore sociosanitario.

Sulla base dell'esperienza diretta è auspicabile la partecipazione al PAI anche dei familiari.

LA VALUTAZIONE DEI BISOGNI DEGLI ANZIANI OSPITI

Per ottenere un quadro completo delle condizioni degli ospiti, è necessario ricondursi a dei criteri di indagine validati, condivisibili e riproducibili, offerti dal personale competente in ogni singolo settore (sanitario, sociale, animativo, riabilitativo, ecc.). La valutazione multifunzionale, utilizzando **le scale, le schede e gli indici di valutazione**, risponde a questi criteri e assicura un riscontro

numerico, permettendo di definire la situazione di base e le sue variazioni nel tempo in modo obiettivo, riproducibile e confrontabile.

Si tratta di strumenti utilizzati a livello internazionale e validati su migliaia di pazienti, in grado di rendere confrontabili i dati provenienti non solo nell'ambito della stessa struttura, ma da struttura a struttura di regioni o nazioni diverse.

Nelle nostre strutture alcune scale di base vengono applicate a tutti i ricoverati, mentre altre sono riservate a situazioni o pazienti particolari (ad esempio degenti del Nucleo Alzheimer).

L'ORGANIZZAZIONE A NUCLEI

Le nostre strutture sono organizzate in reparti, chiamati Nuclei, in cui vengono accolti gli ospiti.

Il Nucleo si configura come una sezione architettonica-abitativa dimensionata per un limitato numero di anziani e costituisce un'entità parzialmente autonoma in quanto dotato di propri spazi e servizi ed in grado eventualmente di attingere ai servizi comuni (cucine, farmacia, guardaroba, ecc).

Nell'ambito di ogni singolo nucleo opera una specifica équipe di personale sociosanitario.

I SERVIZI SANITARI

La Fondazione assicura l'assistenza di base attraverso il personale medico, infermieristico, assistenziale, di fisioterapia, di animazione e di consulenza medica specialistica.

Le prestazioni sanitarie sono finalizzate a:

- curare gli eventi morbosi
- prevenire l'insorgenza di stati invalidanti
- mantenere le capacità ancora in atto

Viene inoltre garantito adeguato servizio di reperibilità medica notturna e festiva.

Per gli ospiti che necessitano cure dentistiche, la prima visita è inclusa nella retta e può essere effettuata da specialisti che hanno espresso la loro volontà di effettuare l'intervento a titolo gratuito o in accordo con il dentista di fiducia.

I familiari possono chiedere informazioni sulla salute dell'ospite solamente al personale sanitario, nel rispetto della legge sulla privacy

I SERVIZI ASSISTENZIALI

Le prestazioni assistenziali sono finalizzate a:

- **aiuto e sostegno alla persona** nello svolgimento delle funzioni basilari della vita quotidiana (alimentazione, igiene, abbigliamento, utilizzo dei servizi igienici, movimento)
- interventi di **protezione della persona** (sorveglianza e controllo)
- **mantenimento delle capacità residue**

IL SERVIZIO PSICOLOGICO

Da ottobre 2016 è attivo un servizio gratuito rivolto ai familiari degli anziani residenti nelle strutture della Fondazione. Si tratta della possibilità di usufruire di uno o più colloqui di ascolto e consulenza psicologica inteso come strumento di supporto aggiuntivo per aiutare il familiare ad affrontare l'inserimento del proprio caro in struttura.

E' possibile richiedere un appuntamento con la Psicologa Dr.ssa Luciana Quaia rivolgendosi alla Segreteria dell'Ente al nr. 031-297617.

I CAFE' DELLA MEMORIA

I Cafè della Memoria sono attività di sostegno organizzate con frequenza regolare attorno a temi legati alla malattia. Prevedono momenti informali, dove si chiacchiera e ci si confronta, con l'obiettivo di colmare, almeno in parte, bisogni di ascolto, di orientamento, di sostegno e alleggerimento di familiari e caregiver dei malati di patologie legate alla demenza e in particolare all'Alzheimer.

Gli incontri avranno cadenza quindicinale, il sabato pomeriggio presso la sede di Via Brambilla e saranno gestiti dalla Psicologa dr.ssa Luciana Quaia. La partecipazione è libera e gratuita, previa prenotazione telefonica allo 031-2971. Agli incontri potranno partecipare sia i famigliari degli ospiti dei servizi della Fondazione sia quanti si occupano dei loro cari a domicilio.



L'ANIMAZIONE / ATTIVITA' EDUCATIVA

Il ruolo dell'animatore è quello di *“migliorare la qualità della vita dell'anziano e di supportare la famiglia nel percorso di accoglienza in una struttura residenziale”*.

Al momento dell'ingresso l'ospite e i suoi familiari, sono accolti dall'animatore e da un Coordinatore i quali hanno il compito di accompagnarli nella nuova camera, favorendo il loro ambientamento attraverso un approccio rassicurante e aiutandoli ad orientarsi nella nuova realtà.

Tutta l'équipe sociosanitaria prende in carico il nuovo ospite valutandone condizione e bisogni, ma l'animatore segue nello specifico la fase di inserimento facendo da collegamento tra le varie figure professionali.

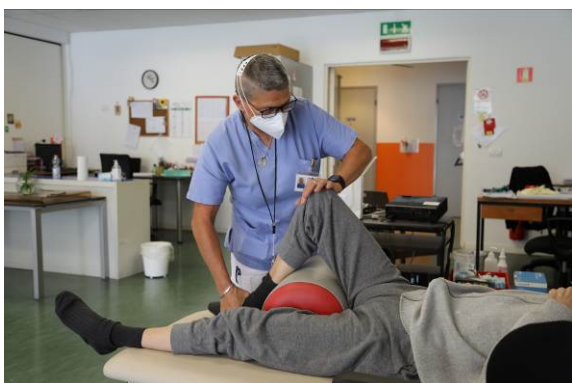
L'attività di animazione si basa sulla considerazione che la persona deve essere considerata nelle diverse componenti fisico – psico – sociali: partendo da questo presupposto è finalizzata al mantenimento e al recupero delle residue capacità relazionali, cognitive e manuali di ogni ospite.

Sono progettate e proposte attività finalizzate a rispondere ai diversi bisogni degli anziani ospiti, strutturate con:

- proposte di grande gruppo, che hanno l'obiettivo di favorire la socializzazione e il divertimento,
- interventi individuali e di piccolo gruppo che hanno l'obiettivo di evitare l'isolamento e garantire momenti di benessere degli ospiti più in difficoltà.

Il coinvolgimento dei familiari è di fondamentale importanza sia nelle prime fasi di ingresso dell'anziano, sia durante tutta la permanenza in struttura.

LA FISIOTERAPIA



L'obiettivo della riabilitazione in ambito geriatrico è quello di ridurre in modo totale o parziale il deficit che rende disabile una persona, e di mantenere il più a lungo possibile le capacità residue negli individui potenzialmente a rischio disabilità, al fine di permettere il raggiungimento della miglior qualità di vita residua possibile.

Per raggiungere questo obiettivo si deve intervenire sia sui bisogni della persona, che sul contesto sociale, sull'ambiente fisico e sulla disabilità.

Il raggiungimento di tale obiettivo, però è spesso inficiato dalla presenza di numerosi fattori tipici della

terza età (patologie, alterazioni dello stato cognitivo, ridotte condizioni funzionali, atteggiamento psicologico ecc...).

Prendendo in carico il paziente, le fisioterapiste impostano il progetto riabilitativo valutando le condizioni funzionali (motorie e posturali), forniscono gli ausili dove necessario concordando con il medico di reparto l'eventuale necessità di effettuare una visita con il consulente fisiatra.

Il progetto riabilitativo viene condiviso con tutta l'équipe socioassistenziale e con i familiari all'interno del P.A.I.

L'attività riabilitativa si svolge prevalentemente nella palestra attrezzata di struttura, nella quale si effettuano trattamenti individualizzati, ma anche all'interno dei nuclei in base alle condizioni del paziente ed al suo progetto riabilitativo.

Inoltre all'interno dei reparti si organizza la ginnastica di gruppo per dare l'opportunità a tutti gli ospiti, a seconda delle loro possibilità e del gradimento, di poter partecipare, favorendo una risposta agli stimoli anche per chi mostra un basso livello di reattività sia in termini motori ma anche psicologici e cognitivi.

LA GIORNATA TIPO

L'inizio della giornata è caratterizzato dal risveglio, dalla somministrazione delle terapie farmacologiche, dall'igiene personale e dalla distribuzione della colazione (servita dalle 8,00 alle 9.30).

Durante la mattinata gli ospiti possono partecipare alle attività riabilitative e/o di animazione, intrattenersi con i propri familiari o svolgere attività in autonomia.

Dalle ore 11.45 è servito il pranzo nell'apposita sala esistente in ciascun nucleo.

Nel pomeriggio, dopo il riposo per le persone che ne abbiano necessità, sono previste attività di socializzazione.

Intorno alle ore 15.30 è servita la merenda.

Dalle ore 17,45 alle ore 18.30 è servita la cena nell'apposita sala esistente in ciascun nucleo.

Successivamente, secondo le le esigenze e abitudini degli ospiti, si provvede all'accompagnamento e alle azioni necessarie per un adeguato riposo notturno.

I SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione:

Il servizio dal 12 gennaio 2015 è gestito da personale dipendente dalla Fondazione e i pasti sono preparati presso la sede di Como per la RSA di Como e Rebbio e presso la sede di Villa Celesia per la RSA Le Camelie.

Il menù giornaliero è esposto quotidianamente in ogni nucleo (comprensivo di allergeni) a disposizione degli ospiti; sono previsti menù speciali durante le festività e in occasione di manifestazioni particolari.

Su indicazione della Direzione Sanitaria, vengono predisposte diete personalizzate senza alcun aggravio di spesa.

Qualora l'ospite volesse consumare il pasto insieme a parenti o amici è sufficiente darne comunicazione al nucleo di appartenenza e al centralino entro le ore 9.00, corrispondendo la relativa quota. E' prevista una tariffa agevolata per i famigliari che consumano il pasto con continuità.

Parrucchiere:

A tutti gli ospiti è assicurato il servizio gratuito di parrucchiere che prevede taglio e piega secondo un programma prestabilito.

Podologo:

Il servizio è incluso nella retta per tutti gli Ospiti presenti in RSA su segnalazione dell'equipe socio-sanitaria; è disponibile a pagamento per gli utenti del Centro Diurno Integrato.

Lavanderia e Guardaroba:

Il servizio prevede il rammendo dei capi di vestiario degli ospiti da parte del personale dipendente addetto, mentre il servizio di lavanderia è affidato ad una ditta esterna.

Pulizia:

La struttura assicura il servizio di pulizia degli ambienti attraverso il personale dipendente. Al personale ausiliario socioassistenziale (ASA) spetta il compito di riordinare i letti, gli armadi ed i comodini contenenti gli effetti personali degli ospiti.

Telefono e Televisore:

In ogni camera sono presenti un televisore e un apparecchio telefonico che consente agli ospiti di ricevere comunicazioni esterne dirette e di effettuare, a pagamento, telefonate urbane ed extraurbane.

Custodia beni di valore:

La Fondazione garantisce la custodia di beni e oggetti personali di valore degli Ospiti solo se depositati in cassaforte o consegnati presso la Direzione della sede.

I SERVIZI INTEGRATIVI RIVOLTI AL CITTADINO

SOGGIORNI TEMPORANEI

Sono disponibili posti per un'accoglienza temporanea da un minimo **15 ad un massimo di 60 giorni, non prorogabili.**

Previa verifica della disponibilità del posto con l'Ufficio Accettazione, l'accoglienza può trasformarsi in ricovero definitivo.

Il servizio si rivolge ad anziani non autosufficienti e ai loro famigliari, con l'obiettivo di dare sollievo alla famiglia che necessita di un periodo di riposo, di un periodo di convalescenza dopo una malattia, o per un periodo di assistenza finalizzato al recupero psico-fisico.

Per informazioni o per presentare le domande è possibile rivolgersi direttamente all'Ufficio Accettazione, agli uffici amministrativi o ai Responsabili dei servizi sociosanitari direttamente presso le diverse sedi.

Sono disponibili posti in camera singola o doppia e nella retta (v. Allegato 2) sono compresi: servizio medico, infermieristico, assistenziale, riabilitativo, animativo, farmaci ed ausili.

SOGGIORNI TEMPORANEI CON ACCOMPAGNAMENTO AL DOMICILIO

Sono disponibili posti per un'accoglienza temporanea da un minimo **15 a un massimo di 60 giorni (presso la sede di Rebbio) prorogabili esclusivamente per motivazioni socio-assistenziali.**

Questi ricoveri hanno l'obiettivo di offrire alla famiglia un supporto dopo la fase acuta (ricovero ospedaliero o stato di malattia) attraverso un periodo di assistenza finalizzato al recupero e stabilizzazione psico-fisica, e di accompagnamento e di riorganizzazione al domicilio dell'utente.

Questo servizio vuole proporre un accompagnamento dell'utente al domicilio, dopo un periodo transitorio di cure intensive (ospedaliere), attraverso un percorso di addestramento al care giver, (famigliare o badante), al fine di acquisire semplici competenze necessarie alla rientro al domicilio dell'anziano.

All'ingresso in R.S.A. l'utente e la sua famiglia vengono accolti dall'équipe assistenziale, con una procedura guidata da un apposito protocollo.

Esaurita la procedura di accoglienza, il medico responsabile del progetto si occuperà della supervisione e del coordinamento delle prime indicazioni operative, in attesa della discussione in équipe e della stesura del Piano di assistenza individuale (PAI), che verrà espletata entro tre giorni dall'ingresso, con la collaborazione di tutte le figure professionali coinvolte e dal famigliare di riferimento.

Durante i primi giorni d'inserimento sarà posta adeguata attenzione all'osservazione delle abitudini e alla sorveglianza distante da parte del personale.

Le ammissioni avverranno preferibilmente da lunedì a venerdì, mentre le dimissioni potranno avvenire in qualunque giorno della settimana.

Qualora durante l'ospitalità si verificasse un evento acuto l'anziano sarà indirizzato verso il pronto soccorso; per i primi tre giorni di ricovero sarà mantenuto il posto letto, oltre tale periodo il posto letto sarà lasciato a disposizione per l'accoglienza di un altro soggetto, fatta salva la possibilità della famiglia di mantenere il posto pagando la retta, in quanto le sue condizioni cliniche potrebbero non essere più adeguate al progetto. In questo caso la famiglia congiuntamente con la Fondazione Ca d'industria, nell'ambito dei propri servizi, potrà valutare l'eventuale necessità di accoglienza stabile.

Dopo 30 giorni dall'ingresso verrà predisposto un PAI di verifica e di predisposizione del progetto di formazione e accompagnamento della famiglia. Durante questa fase si progetterà con la famiglia l'eventuale possibilità di accompagnamento della stessa nella fase di post dimissione e quindi al rientro al domicilio. La formazione della famiglia verrà suddivisa con gradualità a seconda della gravità dell'utente e delle competenze già presenti delle persone addette alla cura al domicilio.

Dal punto di vista riabilitativo l'ospite è preso in carico fin dal primo giorno di ricovero valutandone le necessità di ausili per la deambulazione, mobilitazione in carrozzina e per il mantenimento posturale corretto.

L'intervento fisioterapico comprende, dove si ritenga necessaria, la visita del Consulente fisiatrico, individuando il progetto riabilitativo personalizzato del paziente.

Se si renderà necessario, è possibile concordare una prosecuzione del trattamento al domicilio, con valutazione ambientale (barriere architettoniche, ecc.) per rendere più sicuro ed agevole il reinserimento dell'ospite nel contesto familiare d'appartenenza anche grazie all'attività di formazione in struttura del care giver (colui che assisterà il paziente dopo il rientro al domicilio).

Qualora la famiglia durante il percorso si rendesse conto di non poter adeguatamente occuparsi dell'anziano al rientro al domicilio potrà chiedere di uscire anticipatamente dal progetto rendendo libero il posto.

La dimissione prevede la redazione, di un documento finale, che riassume la storia clinica, assistenziale e socio-educativa del soggetto dimesso ed eventualmente di un PAI da attuare al domicilio.

A distanza di una quindicina di giorni dalla dimissione un operatore provvede a contattare telefonicamente il care giver, per un primo riscontro sulle condizioni del soggetto dimesso.

Per informazioni o per presentare le domande è possibile rivolgersi direttamente all'Ufficio Accettazione o ai Responsabili dei servizi socio sanitari direttamente presso la sede di Rebbio.

COSTO DEL SERVIZIO:

Sono disponibili posti in camera singola o doppia con un costo giornaliero € 82,00.

Supplemento per l'accompagnamento al domicilio con pacchetti di 10 o 20 ore:

€. 250,00 (fino a 10 ore);

€. 450,00 (fino a 20 ore)

Nella tariffa sono compresi: servizio medico, infermieristico, assistenziale, riabilitativo, animativo, farmaci ed ausili. E' auspicabile la collaborazione con il Medico di medicina generale per una maggiore efficacia dell'intervento.

LA RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE DI COMO - VIA BRAMBILLA 61 - Telefono 031/29.71



UBICAZIONE E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'Istituto di Como è situato in Via Brambilla n. 61, nel centro della città a pochi passi dal Duomo. Funzionante dal 1825, rappresenta la più antica sede dell'Ente ed ospita 101 anziani non autosufficienti su posti accreditati a contratto e 12 posti solventi.

La struttura è raggiungibile

- con i mezzi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano: www.asflinea.it
- con le Ferrovie Nord Milano: www.trenord.it
- con le Ferrovie dello Stato (Stazione Como San Giovanni): www.fsitaliane.it
- con i battelli ed aliscafi della Navigazione del Lago di Como: www.navlaghi.it
- con l'auto: dall'autostrada A9 uscire allo svincolo Como di Grandate o Como nord/ultima uscita per l'Italia-Centro.

L'edificio è articolato su più piani: piano terra, chiostro, primo e secondo piano.

La struttura è dotata di parcheggio destinato alle auto sia dei dipendenti sia dei parenti degli ospiti, nel limite massimo dei posti contrassegnati e disponibili.

All'interno di questa struttura, che rappresenta la sede centrale della Fondazione, si trovano tutti i servizi generali (Direzione Generale, Ufficio Accettazione, Ufficio Tecnico, Uffici Amministrativi) e il Centro Diurno Integrato.

Al piano terra e a livello del chiostro si trovano: portineria, Centro Diurno Integrato, Accettazione, spazio adibito all'animazione, palestra di fisioterapia e salone "Bosisio" auditorium per conferenze.

Al primo e al secondo piano si trovano i nuclei (Giallo, Verde, Grigio, Rosso, Blu) nei quali sono presenti tutti i locali stabiliti dagli standard regionali.

Sono inoltre presenti chiesa, ambulatorio medico, locale parrucchiere, area ristoro con bibite calde e fredde.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La Fondazione ha stipulato convenzione con la Diocesi di Como, che ha affidato il servizio di assistenza religiosa agli anziani ospiti sia per quel che concerne l'assistenza spirituale che per quanto riguarda l'effettuazione degli uffici religiosi di precetto al Rev. Mons. Antonio Carlisi. Presso l'Istituto le funzioni religiose sono assicurate nella Cappella interna dal sacerdote inviato dalla Curia Vescovile e prevedono la celebrazione delle SS. Messe e dei sacramenti del culto cattolico, in tutte le domeniche, nei giorni festivi e il primo venerdì del mese.

LE AREE DI SOCIALIZZAZIONE

All'interno della residenza di Como si possono individuare diversi ambienti destinati ad accogliere varie attività di coinvolgimento e incontro degli ospiti.

Il chiostro interno è utilizzato per momenti di festa e socializzazione durante i mesi estivi.



LA RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE DI REBBIO - VIA VARESINA 118/A - Telefono 031/52.33.85

UBICAZIONE E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La R.S.A. di Via Varesina 118/a è ubicata alla periferia sud della città di Como in località Rebbio, non molto lontano dall'Ospedale di zona "Sant'Anna".

La struttura di Rebbio, inaugurata nel 1981 è stata realizzata su progettazione dell'Arch. Enrico Mantero di Como e successivamente ristrutturata nel 2012.



Può ospitare 128 anziani non autosufficienti ed è articolata su tre piani: piano terra, primo e secondo piano.

La struttura è raggiungibile

- con i mezzi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano: www.asflinea.it
- con le Ferrovie Nord Milano (poi con collegamento con la linea autobus urbano ed extraurbano): www.trenord.it
- con l'auto: dall'autostrada A9 uscire allo svincolo Como Centro

Al piano terra si trovano i servizi generali quali:

- portineria
- uffici amministrativi
- palestra di fisioterapia
- locali cucina
- sala mensa per i dipendenti
- sala auditorium
- locali guardaroba e lavanderia
- caldaie
- Cappella
- area ristoro con bibite calde e fredde
- locale culti



Al piano terra, al primo e al secondo piano si trovano i nuclei (Il Girasole, La Rosa, L'Orchidea, Il Mughetto). Nei vari piani sono inoltre presenti studio medico, infermeria, area ristoro con bibite calde e fredde, locale parrucchiere, ufficio Responsabile servizio socio sanitario, palestra di piano, giardino interno, locale terapie occupazionali, ufficio animazione.

La struttura è modernamente ristrutturata ed è dotata di un parco esterno e dispone di parcheggi destinati alle auto sia dei dipendenti sia dei parenti: per l'accesso al parcheggio è necessario chiedere all'Ufficio Amministrativo della RSA di Rebbio apposita chiave elettronica e/o telecomando.

Attiguo alla palestra vi è inoltre un ampio locale ove possono ritrovarsi gli anziani ospiti e partecipare alle diverse attività di animazione o a spettacoli in genere.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Presso l'Istituto le funzioni religiose sono assicurate dai Padri Comboniani di Como e prevedono la celebrazione delle SS. Messe e dei sacramenti del culto cattolico, in tutte le domeniche e nei giorni festivi. E' possibile chiedere di celebrare S. Messe in occasione del commiato dell'ospite (funerale).

Al piano terra si trova un luogo di culto per le altre religioni con possibilità di celebrare le relative funzioni.

LE AREE DI SOCIALIZZAZIONE

All'interno della residenza si possono individuare diversi ambienti destinati ad accogliere varie attività di coinvolgimento degli ospiti.



IL NUCLEO "CASA MIA"

"Casa Mia" è un progetto sperimentale avviato a novembre 2022 in un nucleo della RSA di Rebbio e che propone una soluzione abitativa quasi "domestica", basata sul modello di comunità, che non ha precedenti in provincia di Como.

Si tratta di un ambiente protetto, uno spazio di aggregazione e condivisione, un luogo dinamico che permette agli utenti di mantenere le abitudini e le attività svolte nell'ambito domestico anche nel nucleo/comunità.

Il nucleo è considerato una grande Casa, dove gli ospiti vengono coinvolti nelle attività della vita quotidiana che sono ancora in grado di svolgere, collaborando con le varie figure professionali: apparecchiare la tavola, rifare il letto, riordinare la propria camera, ecc. ... E' esclusa la preparazione dei pasti che sarà gestita dalla cucina generale.

L'organizzazione della giornata non segue una routine prestabilita con orari di risveglio o riposo, ma rispetta "la persona" con le sue abitudini ed esigenze, assicurando cure e assistenza socio sanitaria e attività educative e di animazione che permettano all'anziano di vivere serenamente nella comunità.

Il nucleo è strutturalmente distaccato dal resto della RSA di Rebbio; collocato al piano terra è dotato di locale polifunzionale e zona salotto, ha un annesso spazio adibito a giardino arredato, dove gli ospiti possono pranzare e cenare all'aperto e anche coltivare un piccolo orto.

Dispone di 7 camere doppie che potranno essere personalizzate con oggetti personali nei limiti concessi dalla normativa sulla sicurezza.

Il nucleo può offrire un'accoglienza temporanea o rappresentare una soluzione residenziale definitiva sia per ospiti con conservate capacità di svolgere le attività della vita quotidiana, ma che necessitano di supervisione e controllo da parte del personale, sia di persone totalmente non autosufficienti.

LA RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE “LE CAMELIE” COMO - VIA BIGNANICO 20 - Telefono 031/33.81.711

UBICAZIONE E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La R.S.A. “Le Camelie”, inaugurata nel 2007, è situata in Via Bignanico n. 20 a Como in zona residenziale e panoramica dalla quale si gode di una stupenda vista del lago e della città.

Può ospitare 120 anziani non autosufficienti, compresi 40 posti per persone affette dal morbo di Alzheimer.



La struttura è raggiungibile

- con i mezzi di trasporto pubblico urbano: www.asflinea.it
- con le Ferrovie Nord Milano (poi con collegamento con la linea autobus urbano): www.trenord.it
- con le Ferrovie dello Stato (Stazione Como San Giovanni) (poi con collegamento con la linea autobus urbano): www.fsitaliane.it
- con l'auto: dall'autostrada A9 uscire allo svincolo Como Monte Olimpino e proseguire in direzione del centro città

L'edificio è articolato su tre piani.

Al piano terra si trovano l'Ufficio amministrativo, l'Ufficio Responsabili servizio socio sanitario, l'infermeria e un giardino interno; al piano -1 l'Ufficio medico, un'area ristoro con bibite calde e fredde, soggiorno, terrazzo vista lago e guardaroba; al piano -2 Auditorium, palestra fisioterapia, Ufficio animazione, Cappella, terrazzo vista lago.

I Nuclei (Topazio, Diamante, Zaffiro, Smeraldo, Ambra e Rubino) sono dislocati sui 3 piani.

Al piano -3 si trova un parcheggio coperto destinato alle auto sia dei dipendenti sia dei parenti degli ospiti. Per l'accesso al parcheggio è necessario chiedere all'Ufficio Amministrativo della RSA “Le Camelie” apposita chiave elettronica e/o telecomando.

I NUCLEI ALZHEIMER

I Nuclei Alzheimer (Ambra e Rubino) all'interno della R.S.A. “Le Camelie” sono destinati alla cura di anziani ospiti affetti da demenza di grado moderato-severo e da disturbi comportamentali elevati.

Dal punto di vista architettonico e gestionale i Nuclei Alzheimer si caratterizzano per:

- ambiente “protetto”, ossia finalizzato a ridurre i deficit delle persone ospiti, e pertanto in grado di:
- favorire l'orientamento

- vanificare i tentativi di allontanamento dal reparto
- favorire la tranquillità
- favorire la deambulazione
- coinvolgimento dei familiari
- programma di attività specifiche adatto alla tipologia degli utenti

ASSISTENZA RELIGIOSA

Le funzioni religiose sono assicurate da un sacerdote della Parrocchia di San. Salvatore e prevedono la celebrazione delle SS. Messe e dei sacramenti del culto cattolico presso il luogo di culto all'interno della RSA.

LE AREE DI SOCIALIZZAZIONE

La residenza offre diversi ambienti sia all'aperto che al chiuso destinati ad accogliere attività di coinvolgimento degli ospiti: giardino al piano terra e ampie terrazze vista lago ai piani -1 e -2; area ristoro con distributore di bibite e snack, auditorium per partecipare alle diverse attività di animazione o a spettacoli.



IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

L'ORGANIZZAZIONE E I RESPONSABILI

Il Centro diurno fa parte del complesso edilizio della RSA di Via Brambilla, 61 dove è presente un coordinatore del servizio che è a disposizione per ogni eventuale necessità previo appuntamento.

Sono presenti inoltre Medico, Infermiere, Fisioterapisti, Animatori ed Operatori socio sanitari, Ausiliari socio assistenziali, il servizio di parrucchiere, addetti alle pulizie. E' inoltre disponibile, a pagamento, un podologo.

GLI OBIETTIVI E LA GIORNATA TIPO

Il Centro Diurno Integrato è un servizio semiresidenziale aperto tutto l'anno che costituisce un aiuto agli anziani ospiti auto sufficienti, parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti anche affetti da disturbi cognitivi lievi che, pur necessitando di assistenza e cure, non siano intenzionati ad abbandonare definitivamente la propria residenza permettendo il rientro in famiglia e pertanto il mantenimento delle abitudini di vita.

Questo servizio rappresenta un prezioso sostegno per tutti i familiari che, oberati dalle continue necessità di assistenza e dagli impegni di lavoro, non possono accudire il proprio caro a tempo pieno, posticipando allo stesso tempo l'eventuale inserimento dell'anziano nelle residenze sanitarie e assistenziali.

ORARIO DI APERTURA GIORNALIERA

DA LUNEDI' A VENERDI': dalle 08,00 alle 19,30

La domanda di ammissione al Centro Diurno Integrato deve essere consegnata all'Ufficio Ricoveri di via Brambilla.

Dopo il nulla osta del Direttore Sanitario viene fissato un appuntamento con il Medico Responsabile (il cui nominativo è indicato presso la Sede) per visita di idoneità gratuita.

La giornata tipo trascorre tra cure infermieristiche e assistenziali, adeguato supporto medico, il pranzo, il riposo pomeridiano, la merenda, la cena (se richiesta) e le varie attività di animazione e riabilitazione negli spazi del Centro o negli altri spazi della Residenza Sanitaria di via Brambilla.

Nel caso di anziani soli o con familiari impossibilitati al trasporto, quest'ultimo viene assicurato attraverso apposita convenzione previo pagamento di un contributo spese.

Il menù stagionale viene consegnato settimanalmente all'utente o alla sua famiglia.

Attiguo al Centro Diurno Integrato è stato realizzato un ampio giardino creando appositi percorsi per la deambulazione degli ospiti, arricchendolo di essenze arboree, di una fontana, di panchine per la sosta e di corrimano per una sicura deambulazione.

INTERVENTO RIABILITATIVO

Per gli utenti che frequentano il Centro Diurno, viene effettuata una valutazione individuale in relazione alle problematiche di tipo motorio con interventi mirati a:

- dare istruzione al personale del Centro per facilitare la movimentazione degli ospiti con problematiche motorie specifiche;
- offrire interventi finalizzati alla prevenzione cadute (es. valutazione di ausili e calzature idonee);
- offrire interventi finalizzati alla stimolazione globale della motricità per pazienti che non necessitano di trattamenti individuali;
- offrire cicli di trattamenti individuali in palestra diversificati a seconda delle patologie;

- offrire disponibilità nei confronti dei parenti per affrontare eventuali problematiche motorie presenti anche al domicilio.
- offrire consulenza fisiatrica.

ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI E DI ANIMAZIONE

Nell'arco della giornata vengono offerti interventi educativi e di socializzazione mirati al soddisfacimento dei bisogni degli utenti.

Ogni anziano, qualunque sia la sua situazione psico-fisica, deve poter essere messo in condizioni di recuperare il proprio essere attraverso l'espressione della propria personalità. Per l'animatore significa intervenire a sostegno delle capacità residue dell'ospite, attraverso delle proposte animative mirate ed individualizzate e di gruppo, anche per meglio favorire la socializzazione e le relazioni.

COSTO DEL SERVIZIO

La retta di frequenza, di cui si allega relativo prospetto, è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

All'atto del ricovero è previsto il versamento di un fondo garanzia pagamento rette il cui importo verrà rimborsato in caso di decesso o dimissione dell'ospite.

La retta di frequenza, fatturata mensilmente a consuntivo, di norma deve essere versata entro il 22° giorno del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, mediante versamento tramite conto corrente postale o bonifico bancario o SDD (Sepa Direct Debit).

In caso di assenza la Fondazione si impegna a mantenere gratuitamente per la prima settimana la disponibilità del posto senza nessun addebito, dalla seconda settimana fino ad un massimo di un mese, il posto verrà mantenuto ma dovrà essere corrisposta la relativa retta. Oltre il mese di assenza il posto sarà assegnato ad altro utente.

In caso di dimissioni sono previsti 10gg. di preavviso, per i quali dovrà essere corrisposta la retta, compilando il relativo modulo (i 10gg. decorrono da quello successivo alla consegna in ufficio ricoveri o dall'invio tramite mail o fax del modulo debitamente compilato e firmato da chi ha sottoscritto il contratto).



IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E LA GESTIONE DEI DISSERVIZI

Per "Qualità" si intende:

"Insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite" (UNI EN ISO 8402: 1987)

La normativa **UNI-EN ISO 9001**, che è una Certificazione Internazionale, misura la qualità dei servizi offerti da ogni tipo di organizzazione, sia pubblica che privata.

Tale Certificazione riveste un'importanza fondamentale per la Fondazione Cà 'Industria al fine di poter verificare che agli Ospiti/Utenti delle strutture siano fornite prestazioni assistenziali di **"alto livello"** e di **"alta Qualità"**.

IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

Per la Fondazione "La Qualità" è un diritto dell'Utente; l'obiettivo primario è quello di fare "stare meglio" le Persone.

Partendo da questo fondamentale concetto, la Fondazione ha adeguato le proprie procedure ed i propri standard assistenziali alle esigenze dell'Utente che è da sempre al centro del servizio socio-assistenziale erogato, creando modelli organizzativi e gestionali in un'ottica multidimensionale innovativa.

Questo sistema tiene conto della qualificazione professionale degli Operatori, dell'adozione di adeguati protocolli di accoglienza, di presa in carico, di dimissione, di trasferimento dell'ospite; non da meno sono la redazione di piani di assistenza multidisciplinari integrati e di protocolli di valutazione multidimensionale delle condizioni di salute dell'Ospite.

Il settore dei servizi assistenziali nel quale la Fondazione opera da oltre 200 anni, deve essere in grado di comprendere velocemente e con precisione i bisogni, le attese e le necessità dell'Ospite, il tutto ponendosi in un'ottica di ascolto e di miglioramento continuo; proprio per questo le periodiche rilevazioni di soddisfazione dell'Utenza rappresentano uno strumento consolidato per comprendere, dal punto di vista dell'Ospite, l'efficacia e l'apprezzamento dei servizi erogati e/o individuare possibili azioni correttive/migliorative.

Tutto ciò trova concreta attuazione attraverso la misurazione periodica della soddisfazione dell'Utente, processo questo che inizia con la *"customer satisfaction"* per arrivare alla più completa *"customer experience"*.

Completano la valutazione l'adozione di strumenti per l'analisi di *"clima"* e della *"job satisfaction"* del Personale operante in struttura.

Tale **"Certificazione"** ha come obiettivo principale da perseguire la "soddisfazione dell'Utente" che la si ottiene realizzando un percorso assistenziale per gradi elencando gli elementi qualificanti dell'assistenza agli anziani; nella fattispecie:

- Precise informazioni al fine di fornire all'assistito ed ai parenti una chiara visione dell'attività di assistenza;
- Una fase di ammissione che deve avvenire con precise procedure di accettazione;
- Una fase di inserimento che dimostri adeguatezza nel percorso di accoglienza;
- Attraverso la realizzazione di attività che si concretizzano attraverso efficienza e competenza nelle prestazioni erogate
- Costante attività di controllo del rispetto delle norme di igiene e sicurezza degli ambienti a disposizione dell'Ospite;
- Attività di misurazione delle prestazioni erogate e dei servizi di assistenza per procedere a valutazioni periodiche al fine di migliorare il rapporto costi/benefici;

- Requisiti per la progettazione di servizi innovativi che dovranno avere come obiettivo primario quello di evitare sprechi e prevenire disservizi al fine di un contenimento dei costi.
- Una gestione delle risorse umane che tenga conto di come gli operatori presenti nelle RSA debbano avere un numero sempre più crescente e complesso di competenze oltre la conoscenza del mestiere.
- Una fase di assistenza al parente in caso di dimissione;
- Una trasparente responsabilità della direzione nel documentare su iniziativa o richiesta le attività di assistenza erogate all'Ospite.

LA GESTIONE DEI DISSERVIZI

Si ricorda che, in aggiunta al questionario, è sempre possibile segnalare o per lettera o a mezzo mail, eventuali disservizi, utilizzando il modulo **ALLEGATO 3** (da inserire nell'apposita cassetta delle lettere "encomi/disservizi" situata all'ingresso delle strutture o mail a info@cadindustria.it).

Il Dirigente del servizio coinvolto provvederà alla chiusura della segnalazione entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione, salvo la possibilità di differirne il termine per gravi motivazioni. La Fondazione non potrà essere ritenuta responsabile di smarrimenti, sottrazioni dei preziosi detenuti dall'ospite e non regolarmente dati in custodia (con regolare ricevuta) dalla Fondazione.

VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI ED OPERATORI

Annualmente si propone ad utenti/famigliari ed operatori di compilare il questionario di gradimento i cui dati sono valutati per l'individuazione degli obiettivi dell'anno successivo.

I risultati sono presentati in ogni sede di incontro con i soggetti coinvolti (questionario soddisfazione utenti **ALLEGATO 4**).



Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001

STANDARD DI QUALITA' RSA

DQ 7.5.32 Rev.3 del 25/01/2024



| Area attività | n° | Fattori di qualità | Indicatore Numerico quantitativo | risultato | Indicatore di effettuazione | Modalità di rilevazione | Limite di rispetto |
|---------------------|----|---|----------------------------------|--|--|-------------------------|--------------------|
| PRESA IN CARICO | 1 | PRIMA VISITA MEDICA | ORE | EFFETTUAZIONE PRIMA VISITA MEDICA | ENTRO 24 ORE LAVORATIVE DALL'INGRESSO DELL'OSPITE | A CAMPIONE 50 % | 95 % |
| | 2 | VALUTAZIONE MEDICO INFERMIERISTICA | ORE | EFFETTUAZIONE DI VALUTAZIONE DA PARTE DELL'EQUIPE | ENTRO 24 ORE LAVORATIVE DALL'INGRESSO DELL'OSPITE | A CAMPIONE 50 % | 95 % |
| | 3 | VALUTAZIONE FISIOTERAPICA | GIORNI | EFFETTUAZIONE PRIMA VISITA FISIOTERAPICA | ENTRO 48 ORE LAVORATIVE DALL'INGRESSO DELL'OSPITE | A CAMPIONE 50 % | 95 % |
| | 4 | VALUTAZIONE ANIMATIVA | GIORNI | EFFETTUAZIONE PRIMAVISITA ANIMATIVA | ENTRO 48 ORE LAVORATIVE DALL'INGRESSO DELL'OSPITE | A CAMPIONE 50 % | 95 % |
| PROGETTAZIONE | 5 | REDAZIONE DEL P.A.I. E DEL P.I. | GIORNI | REDAZIONE DEL PRIMO P.A.I. DA PARTE DELL'EQUIPE ASSISTENZIALE | ENTRO 30 GIORNI DALL'INGRESSO DELL'OSPITE | A CAMPIONE 50 % | 100 % |
| | 6 | P.A.I. CONDIVISI | GIORNI | INVITO FAMIGLIARI DA PARTE DELL'EQUIPE SOCIO SANITARIA | AD OGNI EFFETTUAZIONE DI PAI | A CAMPIONE 50 % | 100 % |
| SERVIZI ALBERGHIERI | 8 | INFORMAZIONE AI FAMIGLIARI IN CASO DI TRASFERIMENTO STANZA/SEDE | GIORNI | COMUNICAZIONE AI FAMIGLIARI DELLA NECESSITA' DI DOVERE EFFETTUARE UN TRASFERIMENTO | ALMENO CON 24 ORE DI PREAVVISO-SE EMERGENZA ALMENO TRE GIORNI PRIMA PER TUTTI ALTRI CASI | A CAMPIONE 50 % | 95 % |
| | 9 | PRESENZA DEL MEDICO | ORE | PRESENZA DEL MEDICO IN STRUTTURA | GIORNI FERIALE: ALMENO 7 ORE SABATO MATTINA: ALMENO 4 ORE SABATO POMERIGGIO-DOMENICA-FESTIVI-NOTTI: REPERIBILITA' DEI MEDICI DI GUARDIA DOMENICA MATTINA: GIRO DI ISPEZIONE MEDICO DI GUARDIA | SISTEMATICA | 70 % |

Verifica di congruità: Anno 2024

COME SOSTENERE LA FONDAZIONE



SOSTIENI I NOSTRI PROGETTI CON LA TUA FIRMA

Il 5x1000 non è una tassa, ma un gesto concreto di solidarietà con il quale tu scegli in prima persona quali sono i progetti di utilità sociale che vuoi finanziare. Se non fai nessuna scelta il 5x1000 verrà comunque incassato dallo Stato.

E' un gesto che non ti costa nulla, ma per noi il risultato sarà evidente e ci permetterà di sostenere il nostro impegno.

Come Fondazione da oltre 200 anni perseguiamo l'obiettivo di costante e continua tutela dei nostri Anziani, ma abbiamo bisogno anche del più piccolo gesto di aiuto per contribuire al sostegno delle nostre strutture.

Anche tu puoi fare la differenza: con la tua firma destinerai una piccola parte delle tasse che già paghi, per sostenere i nostri progetti e migliorare la vita dei nostri Anziani, soprattutto in questo momento storico.

Dona il tuo 5 x 1000 alla FONDAZIONE CA' D'INDUSTRIA

Nel modulo della dichiarazione dei redditi destinato al 5x1000 basta compilare il riquadro **“SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO E DELLE ORGANIZZAZIONI NON LUCRATIVE”** inserendo

1. La tua **FIRMA**

2. Il nostro **CODICE FISCALE**

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 7 | 0 | 1 | 3 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Grazie di cuore!!

I RIFERIMENTI E GLI INDIRIZZI UTILI

I Consiglieri sono disponibili previo appuntamento da richiedere presso gli uffici amministrativi delle sedi o al centralino dell'Ente:

- Sede di Como: 031-2971
- Sede di Rebbio: 031-523385
- Sede "Le Camelie": 031-3381711
- Mail: info@cadindustria.it, segreteria@cadindustria.it, accettazione@cadindustria.it

Il **Presidente Avv.to Gianmarco Beccalli** è disponibile previa richiesta di appuntamento telefonando al numero 031-297617 o scrivendo alla mail segreteria@cadindustria.it

Il **Direttore Generale Dr.ssa Marisa Bianchi** è disponibile previa richiesta di appuntamento telefonando al numero 031-297617 o scrivendo alla mail direttoregenerale@cadindustria.it

Il **Direttore Sanitario, Dott. Mario Gianni Susta**, è disponibile previa richiesta di appuntamento telefonando al numero 031-2971 o scrivendo alla mail dir.sanitaria@cadindustria.it

La **Responsabile dei Servizi Dr. ssa Donatella Di Gioia** è disponibile previa richiesta di appuntamento telefonando al numero 031-2971 o scrivendo alla mail responsabileservizi@cadindustria.it

Il **Responsabile di Struttura della RSA "Le Camelie" Dr. Fausto Radice** è disponibile previa richiesta di appuntamento scrivendo alla mail responsabilecamelie@cadindustria.it

L'Ufficio Accettazione è a disposizione per ogni necessità di utenti e famigliari al n. 031-297530, fax 031-297530, mail accettazione@cadindustria.it e/o previo appuntamento, svolgendo quindi le funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per richiedere un appuntamento con la **Psicologa Dr.ssa Luciana Quaia** rivolgersi alla Segreteria dell'Ente al n. 031-297617

Il **DPO Data Protection Officer** della Fondazione è la Soc.tà G.L. Consulting srl nella persona dell'Ing. Gianluca Lombardi, mail: cadindustria@segnalazionidpo.it

L'Organismo di Vigilanza della Fondazione è il Dr. Stefano Novati, mail: odv@cadindustria.it

ELENCO ALLEGATI

- ALLEGATO 1:** CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
- ALLEGATO 2:** RETTE IN VIGORE
- ALLEGATO 3:** MENU' TIPO
- ALLEGATO 4:** MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI /APPREZZAMENTI, ENCOMI
- ALLEGATO 5:** QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE
- ALLEGATO 6:** AGGIORNAMENTI EMERGENZA COVID-19

ALLEGATO 1

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

INTRODUZIONE

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società; di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che ne favoriscano la condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Con loro condividiamo altresì l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti che la disciplinano quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi più opportuni.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana;
- la letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale;
- a queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio di "salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini del nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

La persona ha il diritto

Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

La persona ha il diritto

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

La persona ha il diritto

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

La persona ha il diritto

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.

Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

La persona ha il diritto

Di vivere con chi desidera.

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

La persona ha il diritto

Di avere una vita di relazione

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

La persona ha il diritto

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

La persona ha il diritto

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

La persona ha il diritto

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

La persona ha il diritto

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare come il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, sia assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedano implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro - e tra questi gli Organi Politici - dipendono l'allocazione delle risorse, mentre al sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione dipende la crescita della sensibilità sociale.

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela; è constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento

La direzione amministrativa e quella sanitaria forniscono l'assistenza in caso di richiesta di un Amministratore di sostegno.

ALLEGATO 2

RETTE IN VIGORE ANNO 2024

R.S.A. COMO VIA BRAMBILLA

(PER PERSONE **NON** AUTOSUFFICIENTI)

| <u>rette giornaliere</u> | | <u>cauzioni</u> | |
|--------------------------|--------------------|-----------------------|------------|
| € 72,00 | 2/3 letti | ACCREDITATI 2/3 letti | € 2.300,00 |
| € 82,00 | 1 letto | ACCREDITATI 1 letto | € 2.600,00 |
| € 72,00 | solvente (2 letti) | SOLVENTE 2 letti | € 2.300,00 |

R.S.A. REBBIO VIA VARESINA

(PER PERSONE **NON** AUTOSUFFICIENTI)

| <u>rette giornaliere</u> | | <u>cauzioni</u> | |
|--------------------------|---------|-----------------|------------|
| € 76,00 | 2 letti | CAMERA 2 letti | € 2.400,00 |
| € 101,00 | 1 letto | CAMERA 1 letto | € 3.200,00 |

R.S.A. COMO "LE CAMELIE"

(PER PERSONE **NON** AUTOSUFFICIENTI)

| <u>rette giornaliere</u> | | <u>cauzioni</u> | |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|------------|
| € 77,50 | 2 letti | CAMERA 2 letti | € 2.500,00 |
| € 122,00 | 1 letto | CAMERA 1 letto | € 3.700,00 |
| € 77,50 | Nucleo Alzheimer (2 letti) | CAMERA Nucleo Alzheimer | € 2.500,00 |

NUCLEO "CASA MIA"

(presso R.S.A. REBBIO Via Varesina)

retta giornaliera € 85,00 in camera 2 letti

cauzione € 2.700,00

RICOVERI BREVI / SOLLIEVO R.S.A.

(minimo 15 gg – massimo 60 gg.)

rette giornaliere € 82,00 per tutte le RSA / tutte le tipologie di camere
(PER PERSONE **NON** AUTOSUFFICIENTI)
€ 85,00 per Nucleo "Casa Mia"

cauzione € 2.600,00 per tutte le RSA € 2.700,00 per Nucleo "Casa Mia"

CENTRO DIURNO INTEGRATO

rette giornaliere € 39,00 dal lunedì al venerdì

rimborso spesa trasporto (a tratta) € 6,00 residenti comune Como / € 8,00 residenti fuori comune Como

cauzione € 600,00 (per 5 gg. di frequenza)

ALLEGATO 3

MENU' TIPO – INVERNO

Pranzo

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---------------------|--|--|--|--|--|---|---|
| 1° settimana | Ravioli di carne panna e prosciutto Luganighetta in umido con fagioli Purè | Risotto ai funghi Cotoletta alla milanese Carote prezzemolate | Stracotto di manzo Polenta Gorgonzola | Spaghetti pomodoro e basilico Pollo al rosmarino Patate al forno | Gnocchi alla romana Platessa olive capperi e pomo Fagiolini all'olio | Sedanini alla boscaiola Arrosto di vitello al pepe verde Erbette all'olio | Cannelloni ricotta e spinaci Polpettone farcito Crocchette di patate |
| 2° settimana | Pizzoccheri Bresaola con Grana Carote prezzemolate | Fusilli all'amatriciana Petto di tacchino alle erbe Fagiolini al burro | Spezzatino funghi e piselli Polenta Gorgonzola | Gnocchi alla Bolognese Polpettine alla Senape Cavolfiori Gratinati | Risotto ai Frutti di Mare Merluzzo alla vicentina Patate prezzemolate | Penne Panna e Prosciutto Cotechino Lenticchie | Crespelle alla Valdostana Pollo alla Cacciatora Purè |
| 3° settimana | Sedanini Pomodoro e Basilico Trippa con fagioli Purè | Fusilli ai 4 Formaggi Rotolo di Coniglio Funghi e Olive Broccoli all'olio | Lasagne alla Bolognese Arrosto di Vitello Carote Prezzemolate | Risotto alla Milanese Bollito Misto Cavolini di Bruxelles all'olio | Penne Tonno Platessa Panata Cavolfiori all'olio | Polenta Stracotto di Manzo Gorgonzola | Ravioli di Magro Burro e Salvia Arista alla Pizzaiola Fagiolini all'olio |
| 4° settimana | Risotto Merlot e Luganega Petto di Tacchino alle Erbe Broccoli all'olio | Crespelle alla Valdostana Polpette al Curry Purè | Polenta Cassoeula Gorgonzola | Pennette Radicchio e Speck Arrosto di Vitello con Carciofi Carote Prezzemolate | Spaghetti al pomodoro basilico Platessa alla Mediterranea Fagiolini al Burro | Gnocchi al pesto di noci Spezzatino con Piselli Purè | Tagliatelle alla bolognese Pollo Arrosto Patate Novelle al Forno |

Cena

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---------------------|---|---|--|---|--|--|---|
| 1° settimana | Passato di verdura con crostini Affettato Misto / Uova strapazzate Fagiolini al burro | Minestra d'orzo Polpette saporite / Tonno Patate bollite | Stracciatella Tortino di ceci / Taleggio Tris di verdure | Tortellini in brodo Frittata broccoli e taleggio / Bresaola con Grana Spinaci alla parmigiana | Crema di Zucca con Crostini Hamburger / Caprino Carote prezzemolate | Minestrone di pasta Formaggi misti / Strudel di verdure Cavolfiori gratinati | Riso e prezzemolo Torta salata / Affettato Misto Zucchine trifolate |
| 2° settimana | Minestrone di riso Pollo bollito / Formaggi Misti Spinaci parmigiana | Crema di Legumi con Crostini Bastoncini di Merluzzo / Carne in gelatina Patate Prezzemolate | Tortellini in brodo Involtini di prosciutto e formaggio / Polpette al Rosmarino Zucchine trifolate | Semolino al Latte Affettato Misto / Tortino di Patate Salsiccia e Broccoli Tris di Verdura | Minestrone di Pasta Frittata alle Cipolle / Ricotta Fagioli al Burro | Crema di Patate e Porri Strudel di Verdura / Brie Carote Prezzemolate | Pasta e Ceci Pizza Margherita / Prosciutto Cotto e Crudo Finocchi Gratinati |
| 3° settimana | Minestra di farro con Riso Sofficini / Formaggi Misti Finocchi Gratinati | Tortellini in Brodo Torta Salata con porri e pancetta / Sgombri e tonno all'olio Zucchine trifolate | Passato di Verdura con Crostini Bresaola con Grana / Frittata Paesana Fagiolini al Burro | Minestrone di pasta Sformato Ricotta e Spinaci / Affettato Misto Zucchine all'olio | Riso e Piselli Caprino di latte Vaccino / Tacchino con Pomodorini Tris di Verdura | Crema di Carote con Crostini Gateau di Patate / Affettato Misto Coste all'olio | Stracciatella Formaggi Misti / Polpette al Rosmarino Carote all'olio |
| 4° settimana | Minestrone di verdura con pasta Omelette al Prosciutto / Italico Finocchi al gratin | Minestra di Legumi con pasta Gateau di Patate / Prosciutto Crudo Carote Prezzemolate | Tortellini in Brodo Involtini di Prosciutto e formaggio / Tacchino con zucchine Fagiolini al Burro | Pappa al Pomodoro con Crostini Frittata Fontina e Zucchine / Affettato Misto Patate Bollite | Minestrone di Verdura con Riso Ricotta / Polpette al Rosmarino Zucchine Trifolate | Crema di Asparagi con Crostini Strudel di Verdura / Bresaola con Grana Tris di verdura | Pasta e Fagioli Platessa Panata / Formaggi Misti Broccoli all'olio |

Merende

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|--|-----------------|---------|------------------|---------|-----------------|-------------|----------|
| | The con brioche | Budino | Thè con biscotti | Yogurt | Succo di frutta | Panna cotta | Torta |

MENU' TIPO – PRIMAVERA

Pranzo

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---------------------|--|---|--|---|---|---|---|
| 1° settimana | Spaghetti al pomodoro e basilico Arista alla pizzaiola Piselli alla francese | Risotto alla milanese Polpette alle erbe Patate al Forno | Cannelloni Ricotta e Spinaci Arrosto di vitello Finocchi al Gratin | Spezzatino con Funghi Polenta Gorgonzola | Linguine alla ligure Platessa olive e capperi Patate Prezzemolate | Sedanini 4 formaggi Pollo alla Cacciatora Purè | Tagliatelle al Ragù di Verdura Lonzino Tonnato Patate Prezzemolate |
| 2° settimana | Pennette alla norma Arrosto di Vitello Carote prezzemolate | Ravioli di Magro burro e Salvia Hamburger alla Valdostana Piselli alla Francese | Lasagne alla bolognese Polpette in umido Cavolfiori Gratinati | Sedanini piselli e zafferano Spezzatino di vitello con patate Purè | Risotto ai frutti di mare Merluzzo alla livornese Patate Prezzemolate | Spaghetti al Pomodoro Arista di Tacchino agli Agrumi Carote all'olio | Gnocchi al Ragù Pollo al rosmarino Patate Novelle al forno |
| 3° settimana | Fusilli All'amatriciana Cotoletta di Pollo Broccoli all'olio | Risotto limone e rosmarino Arrosto di vitello Fagiolini al Burro | Spaghetti Pomodoro E Basilico Pollo al Forno Patate Fritte | Pennette Panna Prosciutto Hamburger alla pizzaiola Zucchine Trifolate | Pipe al Tonno Platessa alle verdure Patate prezzemolate | Tortelli di Magro Burro e Salvia Arista al Latte Purè | Crespelle alla valdostana Fesa di tacchino al limone Crocchette di Patate |
| 4° settimana | Risotto Asparagi e zafferano Polpettine alla Boscaiola Broccoli all'olio | Pennette Radicchio e Speck Spezzatino con Piselli Purè | Spaghetti Al Pomodoro Lonzino Tonnato Patate Prezzemolate | Gnocchi alla romana Petto di Tacchino alle Erbe Cavolfiori gratinati | Fusilli porri e salmone Platessa Panata Insalata Mista | Sedanini al pomodoro e ricotta salata Polpettone di Vitello Farcito Zucchine Trifolate | Lasagne alla Bolognese Pollo Al Rosmarino Patte Fritte |

Cena

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---------------------|---|--|--|--|---|---|---|
| 1° settimana | Passato di verdura con crostini Formaggi Misti / Torta Salata Zucchina trifolate | Stracciatella Involtini Capricciosi / Hamburger al Vino Bianco Spinaci all'olio | Minestrone di verdura con pasta Pizza margherita / Cotto e crudo Tris di verdure | Crema di asparagi con crostini Frittata alle verdure / Bresaola con grana Fagiolini al Burro | Zuppa di legumi e cereali con Pasta Strudel di Verdura / Caprino Coste all'olio | Vellutata di carote con crostini Affettato misto / Sofficini Broccoli all'olio | Tortellini in brodo Carne in gelatina / Omelette al prosciutto Barbabietole in insalata |
| 2° settimana | Minestra d'orzo Strudel di Verdura / Prosciutto Crudo Cavolfiori all'olio | Stracciatella Filetto di platessa al limone / Bresaola con Grana Zucchine trifolate | Minestrone di pasta Affettato misto / Pollo Bollito Erbette all'olio | Crema di patate e porri con crostini Sofficini / Tacchino con Pomodorini Fagiolini al burro | Tortellini in brodo Frittata alle cipolle / Ricotta Tris di verdure | Crema di Zucca e Ceci con crostini Gateau di Patate / Involtino di cotto e formaggio Borlotti in insalata | Riso e piselli Brie / Hamburger al Vino Bianco Finocchi gratinati |
| 3° settimana | Pasta e fagioli Carne in Gelatina / Torta Salata Spinaci Ricotta Cavolfiori all'olio | Passato di verdura con crostini Bresaola con Grana / Uova Sode Carote prezzemolate | Pasta e Ceci Bastoncini di Pesce / Affettato Misto Tris Di Verdura | Minestrone di riso Involtini Capricciosi / Frittata con zucchine Erbette all'olio | Vellutata di carote con crostini Sformato di Ceci / Caprino Finocchi gratinati | Riso e bisi Omelette agli asparagi / Formaggi Misti Fagiolini al burro | Tortellini In Brodo Pizza Margherita / Cotto e Crudo Cavolfiori all'olio |
| 4° settimana | Minestra di Farro con Pasta Formaggi Misti / Pollo Bollito Finocchi Gratinati | Minestrone di riso Involtini di Prosciutto e Formaggio / Uova Strapazzate Finocchi gratinati | Vellutata di Legumi con Crostini Tonno all'olio / Polpette al Rosmarino Zucchine trifolate | Tortellini in Brodo Tacchino con Pomodorini / Torta Salata Coste all'olio | Minestrone con Pasta Bresaola con grana / Caprino Tris di Verdura | Pappa al Pomodoro con crostini Affettato Misto / Strudel di verdura Erbette All'olio | Zuppa d'Orzo Omelette al Prosciutto / Crescenza Carote al Burro |

Merende

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|--|---------------|---------|-----------|------------------|-----------------|--------|----------|
| | Crema Caramel | Yogurt | Brioches | The con biscotti | Succo di frutta | Budino | Gelato |

MENU' TIPO – ESTATE

Pranzo

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---------------------|--|--|--|---|--|--|--|
| 1° settimana | Spaghetti pomodoro e basilico Polpettone di Vitello Fagiolini al Burro | Risotto alla Milanese Arrosto di Vitello Carote all'olio | Pennette alla Norma Pollo al Rosmarino Patate a Spicchi | Gnocchi di Patate al Ragù Hamburger alla Valdostana Peperonata | Conchiglie al Tonno Platessa Panata Broccoli all'olio | Insalata di Riso Petto di Tacchino alle erbe Zucchine Trifolate | Fagottini alla Valdostana Rolle di Coniglio Insala Mista |
| 2° settimana | Risotto Asparagi e Porri Cotoletta di pollo Melanzana alla Parmigiana Patate fritte | Sedani alla Sorrentina Polpette in Umido Zucchine Trifolate | Gnocchi alla Romana Lonzino tonnato Insalata di Fagiolini e Patate | Tagliatelle al Ragù di verdura Arrosto di Vitello Spinaci alla Parmigiana | Risotto ai Frutti di Mare Merluzzo alla mediterranea Carote al Burro | Fusilli Piselli e Zafferano Pollo alla Provenzale Patate a spicchi | Lasagne alla Bolognese Prosciutto e Melone Insalata Mista |
| 3° settimana | Penne alla Norma Arista in Agrodolce Patate Prezzemolate | Risotto Primavera con Zafferano Hamburger al vino bianco Carote al Burro | Cannelloni di Magro Gratinati Arrosto di Vitello Piselli alla Francese | Gnocchi al Pomodoro e Ricotta Petto di Tacchino Patate Fritte | Mezze Penne Rucola e Spada Filetto di platessa Panato Peperonata | Trenette al Pesto Ligure Spezzatino di Vitello con Piselli Purè | Tagliatelle Radicchio e Speck Pollo al Rosmarino Crocchette di Patate |
| 4° settimana | Risotto Salsiccia e Zafferano Polpettine al Curry Patate Prezzemolate | Fusilli all'Amatriciana Arrosto di Vitello Fagiolini al Burro | Lasagne alla Bolognese Carpaccio di Bresaola Rucola e Grana Insalata Mista | pennette all'Arrabbiata Pollo al Rosmarino Crocchette di Patate | Fusilli al Salmone Merluzzo alla Livornese Carpaccio di manzo e grana Patate Prezzemolate | Maccheroni Panna e prosciutto Rolle di Coniglio Arrosto Broccoli Capperi e Acciughe | Ravioli alla Spuma di Burro e Salvia Lonzino Tonnato Pomodori Gratinati |

Cena

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---------------------|---|---|---|--|--|--|--|
| 1° settimana | Minestrone di riso Affettato Misto / Sofficini Zucchine trifolate | Crema di Patate con crostini Tonno / Torta Salata con Spinaci Broccoli all'olio | Zuppa di Legumi e cereali con pasta Prosciutto Crudo e Cotto / Pizza Margherita Spinaci alla Parmigiana | Zuppa d'Orzo Involtini di Prosciutto con Capricciosa / Tortino di Patate Broccoli e Speck Tris di Verdure | Minestrone di Verdura con Pasta Frittata con cipolle / Formaggio tipo Caprini Fagiolini all'olio | Passato di Verdura con Crostini Tacchino Freddo con Pomodorini / Omelette al Prosciutto Cavolfiori Gratinati | Tortellini in Brodo Gateau di patate / Formaggi Misti Carote prezzemolate |
| 2° settimana | Minestra d'orzo Torta Salata speck e radicchio / Caprese Erbette all'olio | Crema di Carote con crostini Platessa Panata / Crescenza Tris di verdura | Riso e Piselli Bresaola e Grana / Tortino di Ceci Carote all'olio | Minestrone di Pasta Frittata con Spinaci / Affettato Misto Cavolfiori Gratinati | Tortellini in Brodo Strudel di Verdura / Ricotta Broccoli all'olio | Vellutata di Asparagi con Crostini Uova Sode / Carne in Gelatina Zucchine Trifolate | Pasta e Fagioli Brie / Sformato di Melanzane Fagiolini al Burro |
| 3° settimana | Minestrone di Pasta Roast-beef / Formaggi Misti Broccoli all'Olio | Pappa al Pomodoro con Crostini Torta Salata /Insalata di Sgombro Spinaci alla Parmigiana | Tortellini in Brodo Sofficini / Affettato Misto Carote Prezzemolate | Riso e Prezzemolo Involtini Capricciosi / Insalatona di Vitello Coste all'Olio | Zuppa d'Orzo e Farro Frittata con spinaci e scamorza / Mozzarella Fagioli Borlotti in Insalata | Minestrone di Riso Carpaccio di Tacchino con Pomodori / Affettato Misto Cavolfiori Gratinati | Crema di Zucchine e Carote e Crostini Tortino di Ceci / Crescenza Tris di Verdura |
| 4° settimana | Stracciatella Formaggi Misti / Sformato Pancetta e Zucchine Broccoli all'Olio | Vellutata di Pollo con Crostini Filetto di Platessa alle Verdure / Ricotta Erbette all'olio | Minestrone di Pasta Affettati Misti / Torta Salata con Radicchio e ricotta Zucchine Trifolate | Tortellini in Brodo Tonno / Prosciutto Crudo e melone Tris di Verdure | Passato di Legumi con Crostini Hamburger alla Valdostana / Caprino Fagiolini in Insalata | Minestrone di riso Arrosto di Tacchino zucchine / Omelette al Formaggio e asparagi Carote al Burro | Crema di Piselli e Erba Cipollina con Crostini Involtini di prosciutto e formaggio / Torta Salata Cavolfiori Gratinati |

Merende

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|--|-------------|---------|-----------|------------------|---------|-----------------|----------|
| | Panna cotta | Yogurt | Gelato | The con biscotti | Budino | Succo di frutta | Gelato |

MENU' TIPO – AUTUNNO

Pranzo

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---------------------|---|---|---|--|---|--|---|
| 1° settimana | Spaghetti pomodoro e basilico Spezzatino di vitello con patate Purè | Risotto ai funghi Petto di tacchino alla senape Carote al burro | Sedanini all'amatriciana Polpette al curry Patate a Spicchi | Penne Broccoli, Patate e Pancetta Arrostito di vitello Fagiolini al burro | Gnocchi alla romana Platessa alla mediterranea Patate Prezzemolate | Stracotto di manzo gorgonzola polenta | Ravioli di magro burro e salvia Pollo al rosmarino Crocchette di patate |
| 2° settimana | Fusilli radicchio e speck Arista in agrodolce Erbette all'olio | Tagliatelle funghi e salsiccia Polpettine in umido Zucchine trifolate | Risotto alla milanese Arrostito di tacchino alle Erbe Spinaci alla Parmigiana | Pizzoccheri Arrostito di vitello alle erbe Finocchi gratinati | Pennette al Salmone Merluzzo alla vicentina Patate prezzemolate | Spaghetti pomodoro e basilico Pollo alla cacciatore Crocchette di Patate | Lasagne alla bolognese Bresaola con Grana Finocchi Gratinati |
| 3° settimana | Risotto con Salsiccia Cotoletta di pollo Fagiolini all'olio | Spezzatino di vitello con funghi Gorgonzola Polenta | Ravioli di carne al pesto di noci Pollo al rosmarino Patate al forno | Spaghetti al Pomodoro Trippa con fagioli Purè | Conchiglie al Tonno Platessa panata Erbette all'olio | Gnocchi alla romana Polpettone di Vitello Carote prezzemolate | Fagottini alla valdostana Arrostito di vitello Cavolini di Bruxelles all'olio |
| 4° settimana | Spaghetti pomodoro e basilico Rollè di coniglio alle olive Purè | Risotto Asparagi e Zafferano Arrostito di Vitello Spinaci alla parmigiana | Pizzoccheri Polpettone farcito Cavolfiori gratinati | Cannelloni al forno Arista al latte Zucchine trifolate | Risotto ai Frutti di Mare Platessa alle Verdure Patate prezzemolate | Aletta di manzo stufata Gorgonzola Polenta | Lasagne alla Bolognese Pollo alla provenzale Patate a Spicchi |

Cena

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---------------------|--|--|--|---|---|--|---|
| 1° settimana | Straciatella Strudel di Verdura / Carpaccio di tacchino con Pomodorini fagiolini al burro | Tortellini in brodo Gateau di patate / Brie Finocchi gratinati | Crema di piselli con crostini Platessa panata / Bresaola olio e limone Cavolfiori gratinati | Minestra di pasta con legumi e cereali Pollo bollito Omelette agli Asparagi Zucchine trifolate | Riso e prezzemolo Frittata alle verdure / Caprino Finocchi all'olio | Minestrone di pasta Hamburger al vino bianco / Affettato Misto Coste all'olio | Passato di verdura con crostini Torta salata / Formaggi Misti Carote all'olio |
| 2° settimana | Semolino al latte Pizza Margherita / Cotto e Crudo Cavolfiori al Burro | Zuppa d'orzo Uova strapazzate / Bresaola e grana Broccoli all'olio | Passato di verdura con crostini Tonno all'olio / Hamburger alla Valdostana Carote prezzemolate | Pasta e fagioli Strudel di verdura / Tacchino Freddo con Zucchine Fagiolini al burro | Vellutata di pollo con crostini Frittata paesana / Caprino Cavolfiori gratinati | Minestrone di riso Polpette al Rosmarino / Taleggio Purè | Crema di patate e cipolle crostini Torta Salata porri e pancetta / Affettato Misto Tris di verdura |
| 3° settimana | Tortellini in brodo Bastoncini di merluzzo / Formaggi misti Broccoli all'olio | Zuppa d'orzo Pollo Bollito / Involtoni di Prosciutto e Formaggio Carote all'olio | Crema di patate e porri con crostini Tortino di patate con speck, provola / Affettato misto Cavolfiori gratinati | Riso e prezzemolo Sofficini / Bresaola con grana Zucchine trifolate | Zuppa di legumi con pasta Frittata con Erbette e Provola / Ricotta Fagiolini al burro | Minestrone di pasta Omelette al formaggio / Carne in scatola Coste all'olio | Passato del contadino con crostini Brie / Hamburger alla valdostana Finocchi gratinati |
| 4° settimana | Zuppa d'orzo Tortino di Ceci / Ricotta Zucchine trifolate | Pappa al pomodoro con crostini Strudel di Verdura / Affettato Misto Fagiolini al Burro | Passato di verdura con crostini Sformato di Legumi / Bastoncini di Merluzzo Finocchi al gratin | Minestrone di riso Frittata fontina e broccoli / Tonno e Sgombro Carote al burro | Pasta e fagioli Polpettine saporite / Caprino Broccoli all'olio | Vellutata di zucca con crostini Torta Salata Spinaci e Ricotta / Carpaccio di Tacchino Tris di verdura | Riso e Verza Formaggi Misti / Sofficini Erbette all'olio |

Merende

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|--|------------------|---------|------------------|---------|-----------------|-------------|----------|
| | The con brioches | Budino | Thè con biscotti | Yogurt | Succo di frutta | Panna cotta | Torta |

ALLEGATO 4



FONDAZIONE CA' D'INDUSTRIA O.N.L.U.S.

Istituto Geriatrico

Via Brambilla 61 - 22100 Como

Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001 – DG 8.2.1 all'1 Rev.1 del 29.11.2018



Come li, _____

Struttura: _____ nucleo: _____

COMUNICAZIONE ENCOMI

Comunicazione encomio:

SEGNALAZIONE DISSERVIZI

Segnalazione disservizio:

Firma

Pervenuto il: Approvato da: _____

Il presente modulo deve essere depositato presso le caselle di posta interna presenti in ogni Sede

ALLEGATO 5

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

(Sistema Gestione Qualità - Rev. 3 del 1.10.2019)

ANNO 2024

Struttura dove ospitato il Suo familiare

- Como via Brambilla n. 61 Rebbio via Varesina n. 118/A
 Centro Diurno Integrato "Le Camelie" via Bignanico n. 20

1) Da quanto tempo il Suo familiare è Ospite della struttura?

- Meno di sei mesi Da sei mesi a due anni
 Da due a cinque anni Da oltre cinque anni

2) Come ha giudicato la modalità di accoglienza dell'Ospite nella struttura (Le sono state fornite sufficienti informazioni)?

- Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

3) Come valuta il livello di pulizia degli ambienti (camera, servizi igienici, sala da pranzo, soggiorno sala TV, ecc.)?

- Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

4) Come valuta il livello lavanderia?

- Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

5) Come valuta la qualità e la varietà dei pasti?

- Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

6) Come considera il rapporto umano con il personale infermieristico (attenzione, premure, ascolto, comprensione)?

- Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

7) Come considera il rapporto umano con il personale ausiliario (attenzione, premure, ascolto, comprensione)?

- Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

8) Come considera le comunicazioni ed il contatto con i Medici (bisogni assistenziali, necessità terapeutiche e, se necessario, diagnostiche) ?

- Ottime Buone Sufficienti Insufficienti

9) Come considera l'attività riabilitativa, se necessaria, eseguita sull'Ospite?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente

10) Come valuta le attività animative organizzate (quantità, qualità)?

Ottime Buone Sufficienti Insufficienti

11) Come giudica la risposta degli Uffici alle necessità di tipo amministrativo (informazioni su rette, pensioni, certificati, ecc.)?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente

12) Come valuta l'assistenza globale al Suo familiare?

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

13) Come valuta il rispetto della riservatezza e della segretezza?

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e/o i Suoi suggerimenti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data Firma (non obbligatoria)

ALLEGATO 6

AGGIORNAMENTO PANDEMIA COVID-19

A seguito dell'evoluzione della pandemia Covid 19 alcuni punti della Carta dei Servizi vengono aggiornati come segue:

ORARIO DI VISITA E REGOLAMENTO VISITATORI

In considerazione dell'evoluzione della pandemia le visite in presenza nei nuclei delle strutture sono libere dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

Per lo svolgimento delle visite sono stati stabiliti dei protocolli che prevedono il rispetto delle norme igienico sanitarie (in particolare lavaggio frequente delle mani). È consentito il contatto fisico e la consegna diretta all' Ospite di oggetti e alimenti, esclusivamente confezionati e che non necessitano di conservazione in frigorifero.

I famigliari possono partecipare alle attività di animazione.

Per ulteriori aggiornamenti si rimanda alle comunicazioni inviate dalla Fondazione.