



*Istituto delle Figlie di S. Maria della Divina Provvidenza*  
C.F. 02477630582 - P. IVA 01062811003

***CASA "BEATO L. GUANELLA"***

*20154 MILANO – Via Cagnola, 11*

**Tel. 02/342375 Fax 02/341409**

***[www.casedonguanella.it](http://www.casedonguanella.it)***

# **Carta dei Servizi**

*Revisione di Gennaio 2025*

## **Presentazione**

La “Casa Beato Luigi Guanella”, aperta per accogliere persone povere e disagiate nel 1894 da Don Luigi Guanella, dichiarato Santo il 23 ottobre 2011, a partire dagli anni Sessanta fu via via ristrutturata e dedicata all’accoglienza di donne anziane in condizione di non autosufficienza. La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) “Casa Beato Luigi Guanella” gestita dall’Istituto delle Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza – Opera Femminile San Luigi Guanella – oggi completamente ristrutturata secondo quanto previsto dalla normativa vigente, accoglie 128 persone anziane non autosufficienti, è autorizzata e accreditata dalla Regione Lombardia quale Unità d’Offerta socio-sanitaria sulla base di requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e gestionali ai sensi della normativa regionale vigente. I rapporti tra la Casa e ATS (Agenzia di Tutela della Salute) Milano Città Metropolitana sono regolati da un contratto stipulato ogni anno. Nel presentare questa Carta dei servizi voglio evidenziare la definizione e la centralità della parola “Casa” quale volontà del nostro Fondatore San Luigi Guanella, affinché ciascun ospite si “senta a casa sua come in famiglia”. La nostra Carta dei Servizi vuole quindi essere uno strumento affinché, con l’apporto di tutti, si possa sviluppare costantemente e con profitto il nostro progetto di cura che si esprime nello stare ed essere con la persona che sceglie di essere accolta nella nostra “Casa Beato Luigi Guanella”. Contemporaneamente la carta dei servizi vuole informare su chi siamo, la nostra storia, chi accogliamo e come, cosa ci proponiamo e con quale finalità, i servizi che offriamo, il nostro modo di operare e gli obiettivi che intendiamo perseguire, le tutele che siamo tenuti a garantire, la partecipazione e il coinvolgimento che chiediamo per migliorare costantemente il nostro servizio. Nella consapevolezza dell’impegno che ci assumiamo con questa Carta dei Servizi, rinnovo la richiesta di collaborazione e do il più affettuoso benvenuto alle nostre signore anziane, ai loro famigliari ed amici.

Milano, 02 Gennaio 2025

La Superiora pro-tempore

Suor Lidia Naccarato

# **Mission**

## **L' Istituto Figlie di Santa Maria della Provvidenza**

L'Istituto Figlie di Santa Maria della Provvidenza, ente gestore della RSA "Casa Beato Luigi Guanella" sita in Milano via Cagnola 11, è l'Opera femminile religiosa voluta e fondata da San Luigi Guanella.

E' registrata come Congregazione ed è un Ente religioso non a fini di lucro, con sede legale a Roma in piazza San Pancrazio n.9, giuridicamente riconosciuto con D.L. 1663 del 29.07.1937, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche al n.746-1987 preso l'Ufficio della Prefettura di Roma.

Per l'attività educativa assistenziale alla quale attende è iscritta presso la Camera di Commercio di Roma con il numero 910120 del 27.01.1999 come Istituto delle Figlie di Santa Maria della Provvidenza e la forma giuridica è quella di Ente Ecclesiastico.

## **Il Fondatore della Congregazione**

San Luigi Guanella, sacerdote, nato nel 1842 a Fraciscio di Campodolcino (Sondrio) e morto a Como nel 1915, conoscitore ed estimatore dell'Opera del Cottolengo e dell'Opera di don Bosco di Torino con cui collaborò per anni, spinto dalla carità, ha dedicato la sua vita ed opera ai più bisognosi. Iniziò a Como la sua prima grande opera al servizio dei poveri e delle persone più fragili e proseguì nella missione di servire i più miseri e abbandonati, quelli privi di qualsiasi assistenza, gli emarginati della società del suo tempo. Per essere e proseguire ad essere servizio agli altri fondò anche due congregazioni religiose: i Servi della Carità, quale Opera Maschile, e le Figlie di Santa Maria della Provvidenza, quale Opera Femminile che, proseguendo nella consegna del Fondatore, sono l'Ente gestore di questa Casa come di altre realtà di accoglienza.

## **La finalità della Congregazione**

La Congregazione e le opere delle Figlie di Santa Maria della Provvidenza rispondono e si fanno carico di tutte quelle condizioni umane che richiedono sostegno, investimento e cura nella ragion d' essere della centralità della persona umana quale valore guida secondo la concezione cristiana. I principi ispiratori sono quelli del rispetto della vita umana e della sua dignità, il principio di solidarietà e giustizia, il principio della sussidiarietà secondo la consegna del Fondatore richiamati anche dal Codice Etico elaborato dalla Congregazione.

La Congregazione è presente ed attiva con varie sedi in Italia, Svizzera, America del Nord e in vari paesi dell'America Latina, dell'Asia e dell'Europa dell'Est. I servizi che ha in atto, in risposta ai problemi sociali e alle fragilità delle persone dei diversi contesti, sono diversi: centri di riabilitazione diurni e residenziali per persone con disabilità, strutture di accoglienza per persone anziane non più autonome, residenze per persone con cronicità; istituzioni quali gli asili, le scuole, gli oratori, realtà pastorali, ecc.

## **La RSA "Casa Beato Luigi Guanella" di Milano**

San Luigi Guanella, a Milano, nell'espansione della sua attività ed iniziative a favore dei più poveri ed emarginati, aprì dapprima un asilo e scuola elementare e, nel 1894, con l'acquisto della Casa Ecclesiastica posta presso l'antica basilica di Sant'Ambrogio ad Nemus, luogo ricco di storia le cui origini risalgono ai tempi di Sant'Ambrogio, oltre alla comunità religiosa, all'asilo ed alla scuola elementare, aprì anche un oratorio estivo e un ricovero per persone anziane, con disabilità o abbandonate. Un complesso di ospitalità che chiamò "Pia Casa dei poveri". Nei decenni successivi il fabbricato venne ampliato e accolse persone con fragilità secondo le necessità e i problemi sociali emergenti del tempo.

Negli anni Sessanta, progressivamente, la Casa venne indirizzata all'accoglienza di persone anziane e con fragilità e venne ristrutturata per meglio rispondere alle esigenze di queste persone.

Dal 1964 la struttura si chiama "Casa Beato Luigi Guanella".

**La Casa** è costituita da un monoblocco a forma di 'U', articolato su tre piani fuori terra e da un seminterrato. La forma dell'edificio delimita e racchiude un proprio ampio giardino/cortile interno. Al piano terra si trovano le due sale per l'animazione, la sala bar con distributori automatici, il locale parrucchiere, la palestra per fisiokinesiterapia, gli studi medici, l'ufficio de Coordinatore Infermieristico, la sala riunioni, l'ufficio del Servizio Sociale, l'Ufficio Personale, l'Ufficio Amministrativo, la Direzione, il salone cinema, la Cappella interna e due ampi porticati.

Nel seminterrato sono ubicati la centrale termica, la lavanderia, i magazzini e le due camere mortuarie. La cucina si trova al piano terra in un'ala di un edificio contiguo alla struttura e con essa collegata.

Al primo e al secondo piano, in contiguità, si trovano i sei nuclei che accolgono le ospiti in camere dotate di bagno. Ogni nucleo è dotato di una piccola cucinetta, una sala da pranzo, un guardaroba, un bagno attrezzato, una sala TV, due salottini, un ripostiglio, un locale per il servizio infermieristico.

## **Chi accogliamo e tipologia di servizio accreditato**

La Casa Beato Luigi Guanella è una **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) autorizzata e accreditata dalla Regione Lombardia** aperta 365 giorni all'anno e 24 ore su 24 e offre un servizio di ospitalità residenziale a lungo termine.

I posti letto autorizzati e accreditati sono 128 posti.

Attualmente La Casa accoglie donne anziane con più di sessantacinque anni che si trovano in condizioni di non autosufficienza per malattie, cronicità o problemi psico-fisici o per fragilità; condizioni per le quali la famiglia o altri servizi del territorio non possono provvedere in modo adeguato alla loro cura.

L'orientamento della Casa è l'apertura all'accoglienza di coppie e/o uomini.

La RSA risponde a tutte le normative strutturali e gestionali indicate e richieste dalle normative vigenti ed opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate da ATS Milano Città Metropolitana per conto della Regione Lombardia.

La Casa Beato Luigi Guanella è impegnata ad operare secondo il mandato istituzionale che comprende il rispetto, l'adeguamento e il mantenimento dei requisiti di accreditamento così come previsto dalla normativa vigente. A tutela e sicurezza delle persone accolte e di chi vi opera la Casa Beato Guanella e tutti i servizi erogati sono pertanto soggetti alla vigilanza ed al controllo di ATS Milano Città Metropolitana e degli altri organismi preposti a tale compito dalla normativa nazionale e regionale.

Obiettivi perseguiti nella cura prestata dalla Casa sono:

- l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;
- la garanzia di un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Agenzia di Tutela della Salute) per creare un'efficace rete di sostegno;
- la garanzia di un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;
- la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.

## **Il personale**

La composizione del personale, sia laico che religioso, che opera nella Casa è definita in modo tale da garantire la continuità del servizio erogato 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno assicurando gli standard di minutaggio assistenziali e le prestazioni in conformità agli standard organizzativi e gestionali previsti dalla normativa vigente. I vari interventi che afferiscono alle diverse aree sono svolte dalle varie professionalità presenti nella Casa (medici, infermieri, assistenti sociali, ASA/OSS, fisioterapisti, educatori, animatori). Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di divisa e di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta.

All'interno della Casa Beato Guanella la Madre Superiora pro-tempore (Direttrice della Casa) e il Responsabile Medico operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della Casa, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali. A tutti gli operatori viene consegnato annualmente uno specifico questionario nel quale sono contenute una serie di domande finalizzate a conoscere il livello di partecipazione e di soddisfazione del lavoratore in relazione al processo di erogazione delle prestazioni socio-sanitarie di sua pertinenza. Il contenuto delle schede di rilevazione è elaborato da parte dell'Ufficio Personale della Casa e reso noto agli operatori (entro

la fine di marzo dell'anno successivo a quello di riferimento) unitamente alle azioni che la Direzione intende predisporre per migliorare la qualità e la funzionalità dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro.

## **CODICE ETICO e MODELLO ORGANIZZATIVO**

La Casa Beato Guanella ai sensi del D.Lgs. 231/2001 ha adottato il Codice Etico, il Modello Organizzativo e nominato l'Organismo di Vigilanza allo scopo di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori a cui la nostra azione vuole ispirarsi per raggiungere i propri fini istituzionali. Copia del Codice Etico che può essere richiesto all'ufficio amministrativo. L'Organismo di Vigilanza è disponibile a valutare qualsiasi segnalazione inviata all'indirizzo mail: [pagani@gruppopls.com](mailto:pagani@gruppopls.com)

## **IL CONSENSO INFORMATO**

Il Consenso Informato è l'accettazione che l'ospite esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento).

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui l'Ospite sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittori del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve risultare:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite nella Casa dal medico dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte. Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte.

Pertanto, la Casa di norma procede come segue:

- a) informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- b) qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
- c) qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.

## TUTELA DELLA PRIVACY

La Casa Beato Guanella raccoglie i dati personali degli Ospiti, dei loro familiari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'ospite. Alcuni dati vengono anche trasmessi ad organismi pubblici tra i quali ATS e ASST e alla Regione Lombardia per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy (GDPR 679/2016 e D.Lgs. 101 del 10/08/2018).

I dati relativi alla salute dell'ospite che costituiscono il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS) sono raccolti in un Dossier Informatizzato in cloud e utilizzati esclusivamente all'interno delle RSA, fatta salva la comunicazione ad altre Strutture sanitarie al solo fine di garantire la continuità delle cure. Il personale operante pertanto li conoscerà in relazione al proprio ruolo e secondo il livello degli specifici privilegi a lui concessi al solo scopo di dar corso all'erogazione dei servizi di assistenza, cura e riabilitazione.

Tutti gli operatori sociali e sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite.

La Casa Beato Luigi Guanella, ai sensi del Regolamento europeo sulla Privacy (GDPR 679/2016) e della normativa italiana (D.Lgs. 101 del 10/08/2018), ha nominato un Responsabile della protezione dei Dati.

**Rappresentante del Titolare del Trattamento** è **Suor Lidia Naccarato**, Superiora pro-tempore, mentre il **Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)** è l'Ing. **Gianluca Lombardi** raggiungibile all'indirizzo mail: [guanella@segnalazionidpo.it](mailto:guanella@segnalazionidpo.it) per qualsiasi quesito riguardante la Privacy e il trattamento dei Dati

## PROTEZIONE GIURIDICA

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutte le persone però riescono a raggiungere questa autonomia o possono perderla nel corso della loro vita per effetto di una menomazione sia fisica che psichica trovandosi nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi.

Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica.

L'istituto prevede la nomina di un **Amministratore di Sostegno** (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito.

Per ogni informazione ci si può rivolgere **all'Ufficio di Servizio Sociale della Casa** oppure **all'Ufficio Protezione Giuridica**, presso **l'ATS Milano Città Metropolitana Dipartimento ASSI**, Corso Italia 19 - Milano - Tel. 02 85788072.

## Come si accede al servizio

I criteri, la modalità, gli operatori coinvolti nelle varie fasi sono previsti nel protocollo ex D.Lgs 231/01 *"Accoglienza, presa in carico e dimissione dell'ospite"* e *relative istruzioni operative*. Alla domanda di ingresso, da presentarsi al Servizio Sociale interno, viene attribuito un numero progressivo che servirà sia per la composizione della lista d'attesa e, ad ogni disponibilità di posto, per l'accesso alla struttura compatibilmente con l'adeguatezza del posto disponibile.

Nella fase di accettazione della domanda di inserimento viene stipulato il contratto di ingresso redatto secondo la normativa regionale e viene consegnato il Regolamento interno di cui viene chiesta l'accettazione.

E' possibile effettuare visite guidate alla Casa fissando l'appuntamento con le Assistenti Sociali telefonando al numero della Casa e digitando l'interno 2 o scrivendo all'indirizzo mail: [serviziosociale@donguanellamilano.com](mailto:serviziosociale@donguanellamilano.com)

## L'Ammissione in RSA

Presupposto per l'inserimento nella lista di attesa sono la compilazione della **“Domanda di inserimento unificata presso le RSA della ATS della Città Metropolitana di Milano”** e il colloquio con l'Assistente Sociale della Casa.

Sulla “Domanda di inserimento” vengono registrati:

- data
- numero progressivo di protocollo
- tipologia della domanda (preventiva, ordinaria, urgente).

Le suddette informazioni costituiscono criteri di priorità nella valutazione delle domande in lista d'attesa, a cui si aggiungono la residenza della futura Ospite (Milano città, provincia di Milano, altra provincia lombarda) ed il rapporto di parentela con la Famiglia Guanelliana.

La posizione nella lista di attesa verrà comunicata secondo principio di trasparenza.

Il Servizio Sociale, in base ai suddetti criteri (data, numero progressivo di protocollo, tipologia della domanda, conferma/sollecito) valuta e seleziona le domande da approfondire e contatta telefonicamente l'interessata o una sua rappresentanza per la consegna della **“Scheda Sanitaria di Ingresso presso le RSA della ATS della Città Metropolitana di Milano”** da far compilare al medico curante della futura ospite.

Contestualmente alla scheda sanitaria, verrà consegnata anche copia del contratto che dovrà essere compilato con i dati dell'interessata, del soggetto avente causa della stessa in qualità di Parente o di Obbligato quale Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno e degli Obbligati in solido. Qualora non ci fossero soggetti aventi causa dell'interessata e Obbligati in solido, la pratica conserverà la posizione nella lista d'attesa, ma l'accettazione della domanda e la conseguente possibilità di ingresso in RSA, verranno rimandate al momento della consegna del decreto di nomina di Amministratore di Sostegno.

A seguito della verifica dell'idoneità all'ingresso effettuata dal Responsabile Medico, sulla base della documentazione ricevuta, viene fissato un colloquio di approfondimento con l'Ospite e/o con chi lo rappresenta a cui partecipano anche un'Assistente Sociale e la Madre Superiore (Direzione). Durante tale colloquio vengono consegnati anche i documenti amministrativi da compilare, firmare e restituire il giorno fissato per l'ingresso e fornite le indicazioni sulle modalità dello stesso.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto nella Casa, la Direzione, unitamente al Responsabile Medico ed alle Assistenti Sociali, durante un tavolo tecnico, individuano la persona ritenuta più idonea per l'ingresso. Le domande di inserimento che hanno ultimato l'iter previsto verranno esaminate nell'ordine cronologico di conclusione, ma resta inteso che, al fine di favorire il miglior inserimento possibile, la scelta verrà effettuata in base a:

- condizioni generali e carattere della nuova ospite;
- eventuale preferenza espressa per numero di letti/tipologia di ospiti già presenti nella stanza;
- particolari esigenze espresse da/per la nuova ospite;
- provenienza della nuova ospite (riabilitazione, casa, altra struttura);
- situazioni di disagio familiare, sociale, assistenziale, sanitario;
- condizione contingente del reparto (caratteristiche ospiti già ricoverate);
- condizione contingente della stanza, se multipla (condizioni generali e carattere delle ospiti già ricoverate);
- eventuali segnalazioni di urgenza;
- data di conclusione della pratica.

La data fissata per l'ingresso in RSA viene comunicata all'Ospite o a chi lo rappresenta e, salvo casi eccezionali, avviene nei giorni feriali.

Il giorno dell'ingresso l'Ospite, o chi lo rappresenta, deve pagare la retta del mese in corso e impegnarsi a consegnare la documentazione sanitaria ed amministrativa richiesta e fornire alla Casa la dotazione di corredo personale.

La retta mensile è costituita dalla tariffa giornaliera e dai servizi esclusi dalla retta stessa dettagliati nella presente Carta dei Servizi.

## IL CONTRATTO DI INGRESSO

Il giorno fissato per l'ingresso dell'Ospite nella Casa:

- viene sottoscritto congiuntamente il contratto d'ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici fra l'ospite/famigliari/obbligati e la Casa Beato Guanella.
- viene consegnata e sinteticamente illustrata la **Carta dei Servizi** della RSA spiegando le principali regole di convivenza, i servizi forniti e le modalità di fruizione, i diritti dell'ospite e le modalità di gestione dei rapporti con i famigliari.

Il **Codice Etico** è disponibile per la consultazione previa richiesta alla Segreteria Amministrativa.

Se le condizioni psico fisiche dell'anziano gli impediscono di firmare la documentazione sopra citata, la Casa raccoglie le sottoscrizioni dei soli famigliari obbligati, verificando verbalmente il consenso dell'Ospite, qualora l'impedimento sia solo di carattere fisico. I famigliari dell'Ospite vengono invitati, qualora non sia stato ancora fatto, ad espletare le procedure relative alla nomina di un Tutore o di un Amministratore di Sostegno.

La quota della **retta di degenza relativa al mese viene regolata con pagamento anticipato entro il 3 del mese corrente** a decorrere dalla data di ingresso a mezzo bonifico bancario o assegno.

## ORARI VISITE

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni **dalle ore 08.00 alle ore 20.00**. Oltre tale fascia oraria l'accesso alla Casa è permesso solo ai familiari di ospiti sulla base delle condizioni di salute e deve essere autorizzato dalla Direzione.

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

In caso di chiusura della portineria di Via Cagnola 11, è possibile fruire dell'ingresso di via Peschiera 6. Si richiede che l'accesso avvenga nel rispetto della privacy delle ospiti e dei ritmi di vita della Casa.

## TRASFERIMENTI E ASSENZE TEMPORANEE

Ad eccezione delle uscite organizzate dalla Struttura, il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Casa per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari. L'uscita degli Ospiti della Casa, sia per alcune ore che per alcuni giorni, è consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche. Nel giorno fissato per l'uscita dell'Ospite, il Medico o l'Infermiere dovrà accertare la persistenza dell'idoneità e registrare l'uscita sul diario nella Cartella Elettronica. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della persona autorizzata ad accompagnarlo.

## LA GIORNATA TIPO

- ✓ Dalle 07:00 alle 8.30 Il risveglio e l'igiene personale

L'inizio della giornata è dedicato alla igiene personale e alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dagli Operatori affinché l'Ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze. Laddove possibile, si garantisce il mantenimento dell'autonomia dell'Ospite.

- ✓ Dalle 08.30 alle 09.30 La Prima Colazione

La colazione viene servita in sala da pranzo. Agli Ospiti allettati il servizio viene fornito in camera. Attività sanitarie: somministrazione di terapie, medicazioni, esecuzione di accertamenti sanitari.

- ✓ Dalle 09:30 alle 12.00 Le Attività e l'idratazione

Durante la mattina continuano le attività assistenziali e iniziano le attività riabilitative e educative/animative individuali e di gruppo sulla base di quanto previsto nei Progetti Individuali di ogni

ospite e della programmazione settimanale. Per i soggetti cognitivamente compromessi vengono programmate anche attività di riabilitazione cognitiva. Il personale propone anche un momento di idratazione (bevande calde o fredde).

✓ Dalle 12.00 alle 13 Il Pranzo

Viene servito nelle sale da pranzo o, per gli Ospiti le cui condizioni di salute non permettono la mobilitazione, in camera, secondo i menù esposti anche con diete speciali personalizzate. Quando necessario il Personale provvede all'imboccamento. Gli Infermieri somministrano la terapia farmacologica.

✓ Dalle 13 alle 15:00 Il Riposo

Terminato il pranzo gli Ospiti possono sostare nel soggiorno o essere accompagnati a riposare nelle proprie camere.

✓ Dalle ore 15:30 – 16 La Merenda

Vengono offerte bevande e alcuni alimenti.

✓ Dalle 16:00 alle 18:30: Gli incontri con i familiari e la preparazione per la cena

Per gli Ospiti è il miglior momento per incontrare i propri familiari e rilassarsi.

Dalle 18:00 il personale inizia la preparazione per la cena con l'igiene delle mani e l'accompagnamento a tavola.

✓ Dalle 18:30 alle 19:30: La cena

Viene servita nelle sale da pranzo o, per gli Ospiti allettati, in camera, secondo i menù, anche con diete speciali personalizzate. Quando necessario il Personale provvede all'imboccamento. Gli Infermieri provvedono alla somministrazione di terapie farmacologiche e ai controlli diagnostici così come prescritto dal personale medico.

✓ Dalle 19.30 alle 21.00: La preparazione al riposo notturno

Gli Ospiti più autosufficienti guardano la televisione o giocano a carte, mentre quelli più dipendenti vengono aiutati nell'igiene della sera e nella vestizione. La messa a letto avviene secondo criteri che derivano dalle condizioni dell'Ospite o dalle richieste dallo Stesso. Agli Ospiti che lo richiedono viene fornita una bevanda calda.

✓ Dalle 21.00 alle 07.00. La notte: i controlli e gli interventi straordinari

Durante il turno notturno sono previsti controlli e cambi dei presidi per l'incontinenza e cambi posturali programmati o secondo necessità, compresa l'eventuale somministrazione di ulteriori specifiche terapie e il monitoraggio clinico degli Ospiti più gravi. Gli Ospiti più autonomi possono continuare a guardare la TV o leggere ancora fino a quando lo desiderano a condizione di non disturbare il sonno degli altri ospiti.

## **Dimissioni**

Al momento della dimissione dell'ospite vengono rilasciati il certificato medico di dimissione, eventuali documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite:

- per il rifiuto del ricovero da parte dell'ospite o il suo mancato adattamento alla comunità;
- per l'impossibilità di gestire le esigenze dovute a patologie psichiche particolarmente gravi;
- qualora l'ospite tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della Casa;

- in caso di ritardato o mancato pagamento (entro 30 giorni il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro quindici giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di recesso all'Ospite e al familiare o al Tutore o al Curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno in forma assistita previa comunicazione scritta al Comune di residenza e l'Agenzia di Tutela della Salute.

## COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero di telefono **02.342375** fax **02.341409** - tramite mail all'indirizzo: [serviziosociale@donguanellamilano.com](mailto:serviziosociale@donguanellamilano.com); oppure [segreteria@donguanellamilano.com](mailto:segreteria@donguanellamilano.com)

## DOVE SIAMO

La "Casa Beato Luigi Guanella" è sita in Milano, Via Cagnola 11, a ridosso del parco Sempione, nelle immediate vicinanze dell'Arco della Pace e dell'Arena, tra le vie Cagnola, Cirillo, Peschiera e Melzi d'Eril.

La Casa è raggiungibile con i **tram n. 1 e n. 10 (fermata Arco della Pace)**, e con gli **autobus n. 43 e n. 57 che transitano su via Canonica**.



## I SERVIZI EROGATI

La Casa Beato Guanella accoglie persone anziane non autosufficienti residenti in Regione Lombardia con lo scopo di offrire servizi socio-assistenziali e sanitari a persone svantaggiate e portatrici di fragilità con l'obiettivo di assicurare a tutti gli ospiti:

- Benessere psico-fisico
- Mantenimento delle abilità residue
- Massimo recupero funzionale
- La prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza
- La possibilità di comunicare e di intrecciare relazioni sociali
- Il necessario supporto nelle relazioni familiari.

Le **finalità** specifiche sono quelle di:

- assistere e prendersi cura di persone anziane fragili in un ambito accogliente, confortevole e protetto attraverso l'erogazione di servizi:
  - Abitativi, di vita e di alloggio a carattere alberghiero
  - Assistenziali per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana
  - Sanitari di base comprensivi delle prestazioni mediche generiche, infermieristiche, riabilitative e farmacologiche, per il mantenimento e per il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio
  - Ricreativi e culturali per il superamento delle condizioni di isolamento e di solitudine
- operare in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva ed affettiva e non necessariamente come momento patologico o come momento di perdita
- garantire una risposta appropriata ai bisogni degli anziani fragili non autosufficienti del territorio
- Di valorizzare le risorse umane, di gestire i loro percorsi di crescita professionale e di dare loro stabilità lavorativa
- Di creare una propria rete di servizi e di UdO nell'area dei servizi rivolti alle persone anziane anche attraverso la costituzione di rapporti di partnership con altri soggetti erogatori e con gli enti istituzionali territoriali.

Gli **strumenti** utilizzati per raggiungere tali **finalità** sono:

- la formazione continua degli operatori al fine di sostenere la motivazione al "lavoro di cura" e il continuo aggiornamento della preparazione professionale
- l'apertura della RSA al territorio al fine di instaurare forme di collaborazione con le istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale e, in particolare, con le organizzazioni del volontariato
- la ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai fattori quali: l'economicità del servizio, l'efficienza, l'efficacia, l'appropriatezza, la continuità e la privacy
- l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari e degli Operatori mediante la somministrazione di idonei questionari, l'analisi critica dei risultati e l'adozione di percorsi di miglioramento.

I servizi offerti agli ospiti nella RSA sono dettagliati nella Carta dei Servizi e sono i seguenti:

- a) Servizi socio-sanitari:
  - Servizio di direzione medica
  - Servizio medico di diagnosi e cura
  - Servizio di coordinamento infermieristico
  - Servizio infermieristico
  - Servizio socio-assistenziale (igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione)
  - Servizio riabilitativo
  - Servizio educativo e di animazione
  - Servizio sociale
  - Servizio di assistenza spirituale
  - Fornitura di presidi per l'incontinenza
  - Fornitura di gas medicali
  - Trasporti in ambulanza
- b) Servizi alberghieri:
  - Servizio di ristorazione
  - Servizio di lavanderia e guardaroba
  - Servizio igiene ambientale
- c) Servizi generali:
  - Direzione gestionale
  - Servizio amministrativo e delle risorse umane
  - Servizio accoglienza
  - Servizio di manutenzione

## MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI EROGATE

L'erogazione di tutte le attività del servizio previste nella presente Carta dei Servizi avviene secondo programmi di lavoro specifici per ogni figura professionale che costituisce l'équipe multiprofessionale.

L'équipe, attraverso la valutazione multidimensionale, valuta, individua i bisogni dell'ospite, progetta e pianifica l'assistenza necessaria e misura i risultati ottenuti.

Tutte le attività relative alla cura di ogni ospite sono contenute nel **Progetto Individuale (PI)** e nel **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**. Al momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psico-sociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico l'équipe socio-sanitaria del nucleo assegnato stila il Progetto Individuale. Sulla base di quanto indicato viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi.

I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PI ed il PAI vengono rivalutati almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla Casa;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- agevolare lo scambio di opinioni ed informazioni con i familiari.

Di seguito si riporta la descrizione dei servizi socio-assistenziali e sanitari erogati presso la Casa Beato Guanella:

### 1) Servizio medico

Il servizio medico viene costantemente garantito dalla presenza di un Responsabile Medico e di medici e si articola attraverso un piano di presenza attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 20 e di reperibilità notturna, pre-festiva e festiva di medici esterni alla Casa secondo una programmazione esposta nella Casa. Il metodo di lavoro e lo stile di intervento viene specificatamente adattato alle necessità degli ospiti e i punti qualificanti principali di tale metodo di lavoro sono:

- l'impostazione di progetti individualizzati e di piani di assistenza elaborati collegialmente dall'intera équipe assistenziale e condivisi da tutti gli operatori
- la ricerca costante della collaborazione e della condivisione degli obiettivi terapeutici e assistenziali con gli ospiti e i loro familiari
- la ricerca di soluzioni efficaci nel lungo termine
- l'applicazione di una logica protesico-riabilitativa dell'intervento globale che mira alla valorizzazione, al recupero e al potenziamento delle capacità funzionali residue
- la valorizzazione degli interventi educativi, animativi e di sostegno psicologico
- l'impiego costante nella ricerca di soluzioni alternative eticamente accettabili della contenzione in tutte le sue forme (fisica, farmacologica, psicologica)
- l'attenzione al rispetto della dignità personale del paziente in ogni fase dell'assistenza e della cura, dalle più elementari manovre quotidiane dall'igiene alla scelta delle terapie e alle cure di sostegno nelle fasi finali della vita
- la piena disponibilità all'informazione sulle patologie e sulle cure applicate tale da offrire la più assoluta trasparenza sui metodi, le procedure e le attività socio-sanitarie svolte

### 2) Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è assicurato 24 ore su 24 ore da operatori che si alternano sulla base di una programmazione mensile che ne garantisce la presenza in forma attiva dalle ore 7 alle ore 21 e di reperibilità interna dalle ore 21 alle ore 7.

Gli Infermieri sono responsabili dell'assistenza infermieristica e tutelare. Allo scopo rilevano dati utilizzando appositi strumenti di valutazione, identificano i bisogni/problemi dell'ospite, collaborano nel team

interdisciplinare alla formulazione del PI e del PAI, erogano in conseguenza tanto prestazioni tecniche che educative e relazionali, valutano gli esiti delle azioni assistenziali. Oltre al rispetto del Codice deontologico di riferimento per la specifica professione, i principi dell'attività infermieristica si esprimono in coerenza con la mission aziendale che ha come scopo il soddisfacimento dei bisogni dei singoli Ospiti.

L'infermiere oltre a svolgere le prestazioni proprie della figura professionale, durante il turno svolge un ruolo di supervisione e supporto nei confronti degli operatori assistenziali a lui afferenti, fornendo le indicazioni utili alla cura dell'ospite che necessita di continui adattamenti in base alle condizioni di salute.

### **3) Servizio socio-assistenziale**

Il servizio socio-assistenziale viene svolto da operatori OSS e ASA 24 ore su 24 in base alla programmazione mensile presenti in numero differenziato sulla base dei carichi di lavoro, delle fasce orarie e delle attività programmate. Gli operatori afferenti a questo servizio si occupano sia del soddisfacimento dei bisogni di base e di quelli individuali in modo integrato per la salute e per il benessere della persona, che della cura e della gestione dei rapporti interpersonali con gli ospiti e garantiscono, attraverso la reciproca conoscenza e la padronanza delle competenze acquisite, una particolare attenzione anche agli aspetti sociali e relazionali.

Il coordinamento del servizio è affidato al Referente di nucleo.

### **4) Servizio riabilitativo**

Il servizio riabilitativo è svolto da fisioterapisti da lunedì al venerdì sia al mattino che al pomeriggio allo scopo di mantenere e incrementare le capacità motorie e il livello di autonomia degli ospiti attraverso attività varie effettuate sia individualmente che di gruppo. All'ingresso in RSA ad ogni ospite viene fatta una prima valutazione per rilevare le capacità motorie, il livello di autonomia e le reali potenzialità di recupero delle funzioni deficitarie. Viene inoltre valutata la necessità di impiego di ausili per la deambulazione e la funzionalità di quelli eventualmente già in uso. L'indirizzo prioritario del lavoro del servizio riabilitativo è orientato verso obiettivi concreti: anziché cercare un generico miglioramento delle capacità motorie si individuano specifiche funzioni (ad esempio alimentarsi senza o meno aiuto, raggiungere e utilizzare un ausilio, utilizzare i servizi igienici in autonomia ecc.) particolarmente rilevanti ai fini del miglioramento dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana e si organizza un'attività riabilitativa specificamente mirata.

### **5) Servizio educativo e di animazione**

Il servizio educativo svolto da educatori e animatori, garantito dal lunedì al sabato, ha l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita degli ospiti impegnandosi, in collaborazione con tutta l'equipe multiprofessionale, a ridurre eventuali difficoltà che possono insorgere nella vita di comunità.

Il servizio educativo costituisce il punto di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva delle persone ospiti della RSA e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori nel ridare significato e dignità alla vita persone anziane non autosufficienti. Il servizio educativo raccogliendo le storie di vita degli ospiti al momento dell'ingresso in RSA organizza le attività di animazione, occupazionali e di socializzazione diversificandole al fine di sollecitare curiosità e interesse da parte di tutti calibrandole sulle loro capacità. Il servizio si impegna a sostenere gli ospiti nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i legami con la famiglia, gli amici e il contesto comunitario di appartenenza, promuovendo scambi intergenerazionali e, quando possibile, uscite nel territorio.

Il servizio educativo cura e valorizza i rapporti con le associazioni di volontariato per migliorare la qualità di vita degli ospiti.

### **6) Servizio Sociale e Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Il Servizio Sociale e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono svolti da assistenti sociali con funzioni:

- ✓ di segretariato sociale per le persone che si rivolgono alla RSA
- ✓ di collegamento e collaborazione con i servizi sociali, socio-sanitari e sanitari del territorio per la gestione della lista di attesa
- ✓ di facilitazione nell'inserimento e nell'accoglienza degli ospiti e dei loro familiari
- ✓ di partecipazione alla stesura dei PI e PAI
- ✓ di facilitazione rispetto alla permanenza degli ospiti nella Casa anche attraverso un costante rapporto con i familiari e/o con chi li rappresenta.

Il servizio sociale è attivo dal **lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,30**. L'assistente sociale riceve **previo appuntamento**. può essere raggiunta telefonicamente al numero 02/342375 (interno 2) o via e-mail all'indirizzo: [serviziosociale@donguanellamilano.com](mailto:serviziosociale@donguanellamilano.com).

- 7) **Assistenza spirituale** che si propone la crescita nella fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana. Vuole aiutare la persona anziana a vivere con serenità e dignità questa età della vita e ad accogliere con fede gli accadimenti anche difficili e dolorosi. La Casa, dotata di Cappella interna, offre un servizio religioso secondo il rito cattolico, cui l'Ospite può liberamente partecipare. L'Ospite che aderisce a diverso culto religioso può richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri, sempre però nel rispetto dell'indole religiosa della Casa stessa.
- 8) **Presenza di volontari.**  
La Casa promuove la collaborazione delle realtà sociali ed educative del territorio che contribuiscono alla socializzazione ed allo scambio intergenerazionale.
- 9) **Parrucchiera e podologa/o:** la Casa mette a disposizione delle ospiti un locale entro cui è possibile avvalersi delle prestazioni e dei servizi di parrucchiera e podologa/o; **tali servizi non sono inclusi nella retta mensile** ma sono lasciati alla libera gestione delle ospiti e/o dei loro familiari o aventi causa i quali hanno facoltà di rivolgersi ad operatori esterni di loro gradimento organizzando gli interventi e facendosi carico dell'onere finanziario degli stessi.

10) **Servizio amministrativo e di segreteria** è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,30.

#### **11) Servizi di supporto (Ristorazione, igiene ambientale, Lavanderia e trasporti)**

I Servizi di supporto sono così suddivisi:

- ✓ **Servizio di sanificazione ambientale:** si occupa della sanificazione della RSA ed è affidato ad una società esterna per i nuclei e a personale interno per gli altri spazi.
- ✓ **Servizio di Lavanderia:** il servizio di lavanderia della biancheria piana e dell'abbigliamento personale dell'ospite è gestito dalla lavanderia interna.
- ✓ **Servizio di trasporto ospiti:** quando richiesto è effettuato da società esterne e **non è incluso nella retta**
- ✓ **Servizio ristorazione:** ha il suo vertice nel Referente Cuoco ed è svolto da personale con titoli ed esperienza nel settore che presenziano nei turni mattutino e pomeridiano. Il servizio si occupa dell'acquisto delle derrate alimentari, di conservarle e di cucinarle in relazione alle diete prescritte, alle intolleranze alimentari e alle richieste degli ospiti, in accordo con i principi di autocontrollo alimentare HACCP. Si occupa anche dell'igiene dei locali cucina e delle sue attrezzature e alla gestione dei magazzini. Due volte l'anno, in primavera ed in autunno si provvede a definire il menù, che si sviluppa su 4 settimane tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione.

Su indicazione del medico la cucina fornisce diete speciali per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.) o allergie/intolleranze.

#### **Il menu è costituito da:**

- **Colazione:** latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate o biscotti e marmellata o miele
- **Merenda:** Biscotti con tè o bevande fresche, yogurt, budino o gelato nella stagione estiva
- **A pranzo e cena** il menù è composto da:
  - 1 primo piatto del giorno e in alternativa pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino
  - 1 secondo piatto del giorno e in alternativa carne macinata, affettati misti, formaggi misti
  - 1 contorno
  - frutta di stagione
  - bevande

### **I pasti vengono serviti nei seguenti orari:**

- colazione ore 8,30
- pranzo ore 12,00
- merenda ore 15,30
- cena ore 18,30

## **La valutazione dei processi ed il miglioramento delle attività**

Il principio base della politica perseguita nella gestione della Casa Beato Guanella è la ricerca costante della qualità delle cure prestate allo scopo di assicurare la soddisfazione dell'ospite attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e senza nessuna discriminazione.

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano sono:

- la centralità dell'anziano e del suo ruolo sociale all'interno delle strutture;
- il miglioramento della qualità della vita attraverso la promozione della salute e della socializzazione.

In quest'ottica la Casa Beato Guanella garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la competenza professionale.

## **Che cosa chiediamo**

### **La collaborazione.**

L'accoglienza e le cure prestate nella Casa sono personalizzate ed è per questo che chiediamo all'ospite e alla famiglia di impegnarsi a collaborare nel fornire tutti gli elementi utili alla conoscenza dell'ospite.

La condivisione con l'Ospite/Familiare del PI e del PAI si colloca all'interno di una logica di trasparenza dei percorsi di cura e come garanzia di riuscita del medesimo. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

### **La continuità relazionale.**

Convinti che la relazione con gli altri è costitutiva della persona e del suo benessere chiediamo un impegno ai famigliari a mantenere e a promuovere tali relazioni e rapporti socio-affettivi. Rispetto a ciò è fondamentale il coinvolgimento della famiglia anche per ridurre la sofferenza dovuta all'allontanamento dall'ambiente domestico e dal contesto degli affetti.

### **La compartecipazione alla retta giornaliera**

Le tariffe giornaliere sono pari a:

- **90 Euro per le camere singole**
- **82 Euro per le camere doppie**
- **76 Euro per le camere con 3 e 4 letti**

**La retta** include i seguenti servizi: medico, infermieristico, assistenziale, riabilitativo, educativo e di animazione, servizio sociale, assistenza spirituale, alberghieri, servizio amministrativo e quelli generali.

**La retta giornaliera non include i seguenti servizi che restano a carico dell'Ospite e/o dei familiari:**

- l'accompagnamento per eventuali accertamenti diagnostici o visite specialistiche all'esterno
- l'assistenza durante i ricoveri ospedalieri
- le visite specialistiche private, esami non riconosciuti dal Servizio Sanitario Nazionale,
- le pratiche burocratiche
- le spese personali (abbigliamento e indumenti personali, generi voluttuari, prodotti per l'igiene personale, trattamenti particolari)

- il parrucchiere e podologo
- contributi aggiuntivi per gite o uscite sul territorio.

Il **pagamento della retta mensile** dovrà avvenire in via anticipata entro e non oltre il terzo giorno del mese in corso, tramite SEPA a favore della Casa Beato Guanella. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente.

**Non sussiste l'obbligo di un deposito cauzionale.**

## **Quali tutele garantiamo**

**La Carta dei diritti della persona anziana deliberata dalla Regione Lombardia**, allegata e parte integrante della presente Carta, è il dovuto riferimento dei diritti e della tutela che dobbiamo garantire alle e per le persone accolte. Tale tutela viene garantita anche mediante la diffusione della medesima Carta dei diritti, il ricorso al Difensore civico regionale, all'Ufficio di pubblica tutela e all'Ufficio Relazioni col Pubblico il cui orario di apertura coincide con quello del Servizio Sociale. L'Ufficio assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione dell'utenza e/o di terzi; facilita l'accesso alla struttura attraverso visite guidate (da effettuarsi in orario d'ufficio); fornisce informazioni sulle attività ed i servizi erogati e raccoglie suggerimenti, osservazioni e reclami; facilita l'inserimento e la permanenza nella struttura nonché il disbrigo di pratiche burocratiche e il rilascio di certificati e/o dichiarazioni amministrative.

**La continuità assistenziale** è assicurata rilasciando all'ospite, all'atto della dimissione o del trasferimento presso il domicilio o altro servizio, una relazione di dimissione che riporta lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

**La diffusione annuale del grado di soddisfazione dei servizi** derivanti dalla raccolta dei questionari relative alla customer satisfaction degli ospiti/familiari per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati durante un incontro dedicato e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento dei servizi. Per coloro che ne facciano specifica richiesta alla Direzione della Casa sono previsti momenti di confronto individuale.

Il Questionario di Soddisfazione viene somministrato anche agli operatori al fine di permettere alla Direzione di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

**La raccolta degli elementi di conoscenza afferenti alla prevenzione ed alla gestione dei disservizi** eventualmente segnalati dalle ospiti, dai loro familiari o dai loro aventi causa ovvero rilevati in forma autonoma dal personale e dagli operatori della Casa. La raccolta degli elementi di conoscenza viene svolta dagli uffici amministrativi e specificamente dalle Assistenti Sociali le quali vengono a costituire lo strumento principale di relazione tra la Casa ed i familiari o gli aventi causa delle ospiti. Le segnalazioni dovranno essere effettuate utilizzando un apposito modulo disponibile presso la portineria della Casa, presso gli uffici amministrativi e l'ufficio delle Assistenti Sociali.

### **Dichiarazione prevista ai fini fiscali**

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. La Casa si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

**L'accesso alla documentazione sociosanitaria** è possibile mediante richiesta sottoscritta e presentata o inoltrata alla Direzione della Casa con i diversi mezzi (posta, fax, via telematica) che la riscontra rilasciando apposita ricevuta. Il procedimento ha inizio dalla data di ricevimento. Il termine massimo per il diritto di accesso (presa visione o averne copia) è stabilito in trenta giorni e può essere sospeso per una sola volta per un periodo non superiore a trenta giorni.

È possibile chiedere il rilascio di copia della documentazione sanitaria senza fornire specifiche motivazioni; è facoltà dei familiari o degli aventi causa fornire indicazioni più precise in ordine alla richiesta al fine di evitare la produzione di documentazione inutile; la documentazione richiesta sarà rilasciata entro trenta giorni dall'istanza.

La copia della documentazione socio-sanitaria può essere rilasciata agli aventi diritto secondo la normativa vigente.

## La partecipazione che chiediamo e le modalità

Gli ospiti e/o i loro familiari possono presentare **osservazioni, reclami o apprezzamenti** sul servizio, sia chiedendo direttamente un colloquio con la Direzione, sia compilando l'apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi o disponibile presso la Segreteria e presso l'Ufficio di Servizio Sociale. Sarà cura della Casa dare opportuna risposta scritta entro 15 giorni.

In accordo con le disposizioni della Regione Lombardia, la Direzione della Casa dispone annualmente la somministrazione di questionari scritti con l'obiettivo di **rilevare e valutare la soddisfazione** degli ospiti e dei familiari. La cadenza delle rilevazioni è annuale (generalmente nel corso di novembre). L'esito della rilevazione viene restituita ai destinatari del questionario, familiari e/o aventi causa, mediante appositi incontri e mediante la diffusione di una relazione che accompagna i documenti di programmazione annuale e riporta le azioni di miglioramento che si intendono perseguire o gli aspetti da modificare.

Nella predisposizione della relazione annuale si terrà conto del valore e del significato intrinseco degli elementi di conoscenza rilevati e si darà evidenza delle valutazioni, dei processi e delle azioni che la Direzione della Casa intende promuovere e porre in essere per accogliere le istanze e le proposte formulate dai compilatori delle schede di rilevazione; la relazione finale potrà essere richiesta in copia dai familiari e dagli aventi causa delle ospiti.

La diffusione degli elementi di conoscenza rilevati sarà effettuata sia con modalità collegiali in un'unica sessione per tutti gli interessati sia a mezzo di colloquio individuale con i singoli richiedenti.

Per i **disservizi** la procedura prevede che gli scostamenti o le mancanze rispetto a quanto è prefigurato e previsto nel contratto di ingresso, nel regolamento interno, a quanto riportato nella carta dei servizi e in quella dei diritti della persona anziana, siano oggetto di segnalazione scritta o verbale alla Direzione o direttamente o per il tramite della Referente di nucleo o del Coordinatore infermieristico o dell'Ufficio di Servizio Sociale. Le segnalazioni sono riportate su apposito registro numerato al fine della loro tracciabilità. La Direzione è il soggetto tenuto a fornire una risposta entro il termine massimo di 15 giorni e all'adozione degli interventi necessari per superare o rimuovere i disservizi segnalati.

### Allegati:

1. Carta dei diritti della persona anziana deliberata dalla Regione Lombardia
2. Scheda per esprimere apprezzamenti o reclami o disservizi.
3. Schema tipo Menù stagionali.

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta, di seguito, la Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7435 del 14.12.2001) che, in quanto recepita dalla RSA, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della "Casa Beato Luigi Guanella".

| La persona ha il diritto                                                                                                                                                                                     | La società e le Istituzioni hanno il dovere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ✓ di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.                                                                                                                                          | ✓ di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.                                                                                                                                                                     |
| ✓ di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.                                                                                   | ✓ di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.                                                                                                                                                                          |
| ✓ di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. | ✓ di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.                                                                                                                                                  |
| ✓ di conservare la libertà di scegliere dove vivere.                                                                                                                                                         | ✓ di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.                                                                                                                                |
| ✓ di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.                                                                                                           | ✓ di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| ✓ di vivere con chi desidera.                                                                                                                                                                                | ✓ di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.                                                                                                                                                                                                                                              |
| ✓ di avere una vita di relazione.                                                                                                                                                                            | ✓ di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                          | liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.                                                                                                                                                                                           |
| ✓ di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.                                                                       | ✓ di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.                       |
| ✓ di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.                                                                                                                   | ✓ di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.                                                                                                                                         |
| ✓ di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | ✓ di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. |



**Istituto delle Figlie Santa Maria della Divina Provvidenza**

**C.F. 02477630582 - P. IVA 01062811003**

**CASA BEATO LUIGI GUANELLA**

**20154 MILANO – Via Cagnola, 11**

**Tel. 02/342375 Fax 02/341409**

## **MODULO PER SEGNALAZIONE, APPREZZAMENTI, RECLAMI O DISSERVIZI**

La **RSA Casa Beato Luigi Guanella** intende rendere la permanenza delle Ospiti la più serena e confortevole possibile. In un'ottica di miglioramento continuo della nostra organizzazione e dei nostri servizi, la invitiamo a formalizzare con questo modulo eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti/proposte e apprezzamenti. Quanto segnalato che verrà preso in carico, valutato e trattato dalla Direzione della Casa che si impegna a fornire un riscontro **entro 15 giorni** dalla ricezione del presente modulo.

Il modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, oppure inserito nell'apposita cassetta postale posta vicino alla bacheca riservata a Ospiti e Familiari.

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) Via \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ indirizzo mail \_\_\_\_\_

In qualità di Ospite/Familiare (se familiare indicale la parentela) \_\_\_\_\_

della Signora \_\_\_\_\_ Nucleo \_\_\_\_\_

### **DESIDERA**

portare a conoscenza della Direzione quanto segue:

---

---

---

---

---

---

data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Tutte le informazioni raccolte verranno trattate ai sensi della normativa vigente sulla Privacy (Regolamento Europeo GDPR 679/2016 e D.Lgs. 101/2018)**

**SCHEMA MENU' TIPO INVERNALE Prima Settimana**

| GIORNO    | PRANZO                             |                        |                                      | CENA                            |                                     |                                       |
|-----------|------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
|           | PRIMO                              | SECONDO                | CONTORNO                             | PRIMO                           | SECONDO                             | CONTORNO                              |
| LUNEDI    | Risotto allo zafferano             | Ossobuco               | Zucchine spadellate<br>Frutta Fresca | Pastina in brodo                | Formaggi Misti                      | Crocchette di patate<br>Frutta Fresca |
| MARTEDI   | Pasta al pesto genovese            | Pesce al forno         | Patate e funghi<br>Frutta Fresca     | Passato di verdura con crostini | Sofficini alla pizzaiola            | Fagiolini al vapore<br>Frutta Fresca  |
| MERCOLEDI | Pasta e ceci                       | Medaglione di tacchino | Verza stufata<br>Frutta Fresca       | Pastina in brodo                | Involtoni di prosciutto e formaggio | Spinaci saltati<br>Frutta Fresca      |
| GIOVEDI   | Polenta                            | Spezzatino di vitello  | Piselli gorgonzola<br>Frutta Fresca  | Minestra di orzo e farro        | Uova al forno con pomodoro          | Cavolfiori<br>Frutta Fresca           |
| VENERDI   | Pasta al tonno                     | Salmone al forno       | Coste spadellate<br>Frutta Fresca    | Pancotto                        | Torta salata con verdure            | Bietole<br>Frutta Fresca              |
| SABATO    | Crespelle con zucchine e crescenza | Pollo alla cacciatora  | Caponata di verdure<br>Frutta Fresca | Pastina in brodo                | Pizza                               | Taccole al burro<br>Frutta Fresca     |
| DOMENICA  | Tagliatelle al ragu'               | Arrosto di tacchino    | Patate prezzemolate<br>Frutta Fresca | Quadrucchi in brodo             | Salumi Misti                        | Carote al vapore<br>Frutta Fresca     |

**SCHEMA MENU' TIPO INVERNALE Seconda Settimana**

| GIORNO    | PRANZO                       |                           |                                      | CENA                |                          |                                       |
|-----------|------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------|---------------------------------------|
|           | PRIMO                        | SECONDO                   | CONTORNO                             | PRIMO               | SECONDO                  | CONTORNO                              |
| LUNEDI    | Risotto con funghi           | Bocconcini di tacchino    | Spinaci saltati<br>Frutta Fresca     | Pastina in brodo    | Formaggi Misti           | Crocchette di patate<br>Frutta Fresca |
| MARTEDI   | Pasta e lenticchie           | Merluzzo alla Livornese   | Broccoli<br>Frutta Fresca            | Minestra di verdure | Frittata con patate      | Fagiolini al vapore<br>Frutta Fresca  |
| MERCOLEDI | Gnocchi alla romana          | Polpettone di manzo       | Zucchine trifolate<br>Frutta Fresca  | Pastina in brodo    | Parmigiana di melanzane  | Carote al vapore<br>Frutta Fresca     |
| GIOVEDI   | Polenta                      | Spezzatino di vitello     | Piselli gorgonzola<br>Frutta Fresca  | Pastina con verdure | Sofficini alla pizzaiola | Cima di rape<br>Frutta Fresca         |
| VENERDI   | Pasta al pomodoro e basilico | Salmone alle erbe fini    | Zucca<br>Frutta Fresca               | Pastina in brodo    | Omelette con formaggio   | Cavolfiori<br>Frutta Fresca           |
| SABATO    | Pizzoccheri                  | Pollo arrosto             | Finocchi gratinati<br>Frutta Fresca  | Pastina in brodo    | Pizza                    | Taccole al burro<br>Frutta Fresca     |
| DOMENICA  | Lasagna alla bolognese       | Arista di maiale al forno | Patate prezzemolate<br>Frutta Fresca | Quadrucchi in brodo | Affettati Misti          | Carote<br>Frutta Fresca               |

### SCHEMA MENU' TIPO INVERNALE Terza Settimana

| GIORNO    | PRANZO                                   |                                    |                                      | CENA                            |                                  |                                       |
|-----------|------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
|           | PRIMO                                    | SECONDO                            | CONTORNO                             | PRIMO                           | SECONDO                          | CONTORNO                              |
| LUNEDI    | Risotto con salsiccia e radicchio        | Scaloppine di pollo al vino bianco | Spinaci saltati<br>Frutta Fresca     | Passato di verdura con crostini | Formaggi Misti                   | Crocchette di patate<br>Frutta Fresca |
| MARTEDI   | Pasta con verdure e salsa allo zafferano | Persico alla mediterranea          | Zucchine spadellate<br>Frutta Fresca | Pastina in brodo                | Involtni di tacchino e formaggio | Fagiolini al vapore<br>Frutta Fresca  |
| MERCOLEDI | Pasta e fagioli                          | Polpette di manzo al sugo          | Patate e funghi<br>Frutta Fresca     | Pancotto                        | Gateau di patate                 | Bietole<br>Frutta Fresca              |
| GIOVEDI   | Polenta                                  | Spezzatino di vitello              | Piselli/gorgonzola<br>Frutta Fresca  | Pastina in brodo                | Sofficini                        | Finocchi gratinati<br>Frutta Fresca   |
| VENERDI   | Pasta con tonno                          | Salmone panato                     | Broccoli<br>Frutta Fresca            | Crema di zucca                  | Uova sode                        | Fagiolini al vapore<br>Frutta Fresca  |
| SABATO    | Spaghetti al pomodoro                    | Pollo alla cacciatora              | Caponata di verdure                  | Pastina in brodo                | Pizza                            | Carote al vapore<br>Frutta Fresca     |
| DOMENICA  | Cannelloni al ragù                       | Arrosto di vitello                 | Patate prezzemolate<br>Frutta Fresca | Quadrucchi                      | Affettati misti                  | Taccole<br>Frutta Fresca              |

### SCHEMA MENU' TIPO INVERNALE Quarta Settimana

| GIORNO    | PRANZO                        |                                  |                                       | CENA                            |                                    |                                       |
|-----------|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
|           | PRIMO                         | SECONDO                          | CONTORNO                              | PRIMO                           | SECONDO                            | CONTORNO                              |
| LUNEDI    | Risotto con zucchine          | Scaloppine di pollo al marsala   | Spinaci saltati<br>Frutta Fresca      | Passato di verdure con crostini | Formaggi Misti                     | Crocchette di patate<br>Frutta Fresca |
| MARTEDI   | Pasta con melanzane e ricotta | Sogliola alla Mugnaia            | Costei<br>Frutta Fresca               | Pastina in brodo                | Omelette prosciutto e formaggio    | Fagiolini<br>Frutta Fresca            |
| MERCOLEDI | Pasta e patate                | Medaglioni di manzo              | Zucchine trifolate<br>Frutta Fresca   | Minestrone con pasta            | Involtni di prosciutto e formaggio | Carote al vapore<br>Frutta Fresca     |
| GIOVEDI   | Polenta                       | Spezzatino di vitello gorgonzola | Piselli e gorgonzola<br>Frutta Fresca | Pastina in brodo                | Parmigiana di zucchine             | Cima di rape<br>Frutta Fresca         |
| VENERDI   | Pasta con tonno               | Merluzzo al forno                | Verza<br>Frutta Fresca                | Minestra di verdure             | Uova sode                          | Cavolfiore<br>Frutta Fresca           |
| SABATO    | Spaghetti al pomodoro         | Pollo arrosto                    | Finocchi gratinati<br>Frutta Fresca   | Pastina in brodo                | Pizza                              | Fagiolini<br>Frutta Fresca            |
| DOMENICA  | Lasagna vegetariana           | Brasato                          | Purè di Patate<br>Frutta Fresca       | Quadrucchi in brodo             | Affettati misti                    | Taccole al burro<br>Frutta Fresca     |

### SCHEMA MENU' TIPO ESTIVO Prima Settimana

| GIORNO    | PRANZO                             |                                |                                      | CENA                            |                                     |                                         |
|-----------|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|
|           | PRIMO                              | SECONDO                        | CONTORNO                             | PRIMO                           | SECONDO                             | CONTORNO                                |
| LUNEDI    | Risotto allo zafferano             | Scaloppine di pollo al marsala | Zucchine spadellate<br>Frutta Fresca | Pastina in brodo                | Formaggi misti                      | Carote<br>Frutta Fresca<br>Frutta cotta |
| MARTEDI   | Pasta al pesto genovese            | Pesce al forno                 | Patate e funghi<br>Frutta Fresca     | Passato di verdura con crostini | Sofficini alla pizzaiola            | Fagiolini al vapore<br>Frutta Fresca    |
| MERCOLEDI | Pasta e ceci                       | Medaglione di tacchino         | Broccoli<br>Frutta Fresca            | Pastina in brodo                | Involtini di prosciutto e formaggio | Spinaci saltati<br>Frutta Fresca        |
| GIOVEDI   | Polenta                            | Spezzatino di vitello          | Piselli/gorgonzola<br>Frutta Fresca  | Minestra di orzo e farro        | Uova al pomodoro                    | Cavolfiore<br>Frutta Fresca             |
| VENERDI   | Pasta al tonno                     | Salmone al forno               | Finocchi gratinati<br>Frutta Fresca  | Pancotto                        | Torta salata alle verdure           | Bietole<br>Frutta Fresca                |
| SABATO    | Crespelle con zucchine e crescenza | Carpaccio di manzo             | Caponata di verdure<br>Frutta Fresca | Pastina in brodo                | Pizza                               | Taccole al burro<br>Frutta Fresca       |
| DOMENICA  | Tagliatelle al ragu'               | Arrosto di tacchino            | Patate prezzemolate<br>Frutta Fresca | Quadrucchi in brodo             | Salumi Misti                        | Carote al vapore<br>Frutta Fresca       |

### SCHEMA MENU' TIPO ESTIVO Seconda Settimana

| GIORNO    | PRANZO                     |                           |                                      | CENA                |                          |                                       |
|-----------|----------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------|---------------------------------------|
|           | PRIMO                      | SECONDO                   | CONTORNO                             | PRIMO               | SECONDO                  | CONTORNO                              |
| LUNEDI    | Risotto ai funghi          | Bocconcini di pollo       | Spinaci saltati<br>Frutta Fresca     | Pastina in brodo    | Formaggi Misti           | Crocchette di patate<br>Frutta Fresca |
| MARTEDI   | Pasta e lenticchie         | Merluzzo alla livornese   | Broccoli<br>Frutta Fresca            | Minestra di verdure | Frittata con patate      | Carote<br>Frutta Fresca               |
| MERCOLEDI | Spaghetti al pomodoro      | Polpettone di manzo       | Zucchine trifolate<br>Frutta Fresca  | Pastina in brodo    | Parmigiana di melanzane  | Verdure<br>Frutta Fresca              |
| GIOVEDI   | Polenta                    | Spezzatino di vitello     | Piselli gorgonzola<br>Frutta Fresca  | Pastina con verdure | Sofficini alla pizzaiola | Bietole<br>Frutta Fresca              |
| VENERDI   | Pasta al tonno             | Salmone alle erbe fini    | Fagiolini al vapore<br>Frutta Fresca | Pastina in brodo    | Omelette con formaggio   | Cavolfiore<br>Frutta Fresca           |
| SABATO    | Ravioli panna e prosciutto | Pollo arrosto             | Finocchi gratinati<br>Frutta Fresca  | Pastina in brodo    | Pizza                    | Taccole<br>Frutta Fresca              |
| DOMENICA  | Lasagna alla bolognese     | Arista di maiale al forno | Patate prezzemolate<br>Frutta Fresca | Quadrucchi in brodo | Affettati misti          | Carote<br>Frutta Fresca               |

### SCHEMA MENU' TIPO ESTIVO Terza Settimana

| GIORNO    | PRANZO                            |                                    |                                        | CENA                            |                                  |                                       |
|-----------|-----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
|           | PRIMO                             | SECONDO                            | CONTORNO                               | PRIMO                           | SECONDO                          | CONTORNO                              |
| LUNEDI    | Risotto con salsiccia e radicchio | Scaloppine di pollo al vino bianco | Spinaci saltati<br>Frutta Fresca       | Passato di verdura con crostini | Formaggi Misti                   | Crocchette di patate<br>Frutta Fresca |
| MARTEDI   | Pasta con verdure e zafferano     | Persico alla mediterranea          | Zucchine spadellate<br>Frutta Fresca   | Pastina in brodo                | Involtni di tacchino e formaggio | Fagiolini<br>Frutta Fresca            |
| MERCOLEDI | Pasta e fagioli                   | Polpette di manzo al sugo          | Patate e funghi<br>Frutta Fresca       | Pancotto                        | Gateau di patate                 | Bietolee<br>Frutta Fresca             |
| GIOVEDI   | Polenta                           | Spezzatino di vitello              | Piselli e gorgonzola<br>Frutta Fresca  | Pastina in brodo                | Sofficini                        | Finocchi gratinati<br>Frutta Fresca   |
| VENERDI   | Pasta con tonno                   | Salmone panato alle erbe fini      | Broccoli o cavolfiore<br>Frutta Fresca | Crema di zucca                  | Uova sode                        | Fagiolini al vapore<br>Frutta Fresca  |
| SABATO    | Spaghetti al pomodoro             | Pollo alla cacciatora              | Caponata di verdure<br>Frutta Fresca   | Pastina in brodo                | Pizza                            | Carote al vapore<br>Frutta Fresca     |
| DOMENICA  | Cannelloni al ragù                | Tacchino tonnato                   | Patate prezzemolate<br>Frutta Fresca   | Quadrucchi con verdure          | Affettati misti                  | Taccole<br>Frutta Fresca              |

### SCHEMA MENU' TIPO ESTIVO Quarta Settimana

| GIORNO    | PRANZO                             |                               |                                        | CENA                            |                                 |                                       |
|-----------|------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
|           | PRIMO                              | SECONDO                       | CONTORNO                               | PRIMO                           | SECONDO                         | CONTORNO                              |
| LUNEDI    | Risotto alla parmigiana e zucchine | Bocconcini di tacchino        | Spinaci saltati<br>Frutta Fresca       | Passato di verdure con crostini | Formaggi Misti                  | Crocchette di patate<br>Frutta Fresca |
| MARTEDI   | Pasta con melanzane e ricotta      | Sogliola alla mugnaia         | Broccoli<br>Frutta Fresca              | Pastina in brodo                | Omelette prosciutto e formaggio | fagiolini<br>Frutta Fresca            |
| MERCOLEDI | Pasta e patate                     | Hamburger di manzo            | Zucchine trifolate<br>Frutta Fresca    | Minestrone con pasta            | Involtni prosciutto e formaggio | Carote<br>Frutta Fresca               |
| GIOVEDI   | Polenta                            | Spezzatino di vitello         | Piselli e gorgonzola<br>Frutta Fresca  | Pastina in brodo                | Parmigiana di zucchine          | Bietole<br>Frutta Fresca              |
| VENERDI   | Pasta con tonno                    | Merluzzo al forno             | Fagiolini<br>Frutta Fresca             | Minestra di verdure             | Uova sode                       | cavolfiore<br>Frutta Fresca           |
| SABATO    | Spaghetti al pomodoro              | Pollo arrosto                 | Finocchi gratinati<br>Frutta Fresca    | Pastina in brodo                | Pizza                           | Carote al vapore<br>Frutta Fresca     |
| DOMENICA  | Lasagna vegetariana                | Roast Beef con rucola e grana | Patate a prezzemolate<br>Frutta Fresca | Quadrucchi in brodo             | Affettati misti                 | Taccole al burro<br>Frutta Fresca     |