

**RESIDENZA
SANITARIA
ASSISTENZIALE**

BELLAGIO

CARTA DEI SERVIZI



RESIDENZA BELLAGIO
LAKE COMO



OSA
Operatori Sanitari Associati



Gentili ospiti,

Vi presentiamo la Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale e di Lavoro OSA - Operatori Sanitari Associati, relativa alla gestione della Residenza Bellagio. Attraverso la Carta dei Servizi la Cooperativa intende offrire un contributo di trasparenza e accessibilità delle informazioni sui propri servizi, volto a promuovere meccanismi di partecipazione e di tutela dei diritti degli assistiti. Saremo lieti di ricevere eventuali considerazioni e osservazioni per migliorare ulteriormente il nostro servizio.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione del cittadino/ospite presso:

- la sede RSA Bellagio: via La Mazzina, 14 - Località Visgnola, 22021 Bellagio (Como)
- la Direzione Sanitaria della Cooperativa OSA: via Vallerotonda 7, 00178 Roma
- sul sito www.residenzabellagio.com





INDICE

INTRODUZIONE

Cosa sono le Carte dei Servizi.....	6
Perché una Carta dei Servizi.....	6
L'ente gestore della RSA Bellagio: la Cooperativa Operatori Sanitari Associati - OSA.....	6
La Mission della Cooperativa OSA	7

SEZIONE PRIMA..... 10

Presentazione della struttura e principi fondamentali	10
---	----

SEZIONE SECONDA..... 14

Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati	14
--	----

SEZIONE TERZA..... 30

Standard di qualità, impegni e programmi.....	30
---	----

SEZIONE QUARTA..... 32

Meccanismi di tutela e di verifica.....	32
---	----

DOCUMENTI..... 34

Carta dei diritti della persona anziana.....	34
--	----

ALLEGATI

- Allegato "A" · Rette
- Allegato "B" · Listino prezzi servizi extra
- Allegato "C" · Menù tipo

INTRODUZIONE

COSA SONO LE CARTE DEI SERVIZI

Le Carte dei Servizi sono state introdotte nell'ordinamento italiano, con D.P.C.M del 27.01.1994, e riprese dalla L. 328/2000, la "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", con lo scopo di riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione dei cittadini. Esse rappresentano uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'ente erogatore.

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha l'obiettivo di far conoscere ai cittadini come e con quali strumenti la Cooperativa OSA gestisce la Residenza Sanitaria Assistenziale di Bellagio. La Cooperativa formula inoltre una promessa rivolta ai propri assistiti, relativamente alla "qualità" dei servizi, nonché alle misure da adottare nel caso di eventuali disfunzioni e manchevolezze. Ciò consente alla Cooperativa di effettuare una continua verifica della propria attività così da poter fornire interventi mirati, correggere situazioni di disagio o disservizio e orientarsi ad un miglioramento continuo.

L'ENTE DI GESTIONE DELLA RSA BELLAGIO:

LA COOPERATIVA OPERATORI SANITARI ASSOCIATI - OSA

La Residenza Bellagio è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) gestita dalla Cooperativa Sociale OSA - Operatori Sanitari Associati, azienda leader in Italia nel settore dei servizi sociosanitari e nell'assistenza alla persona, costituita a Roma nel 1985 su iniziativa di un gruppo di medici, psicologi e assistenti sociali. La Cooperativa ha iniziato le sue attività con un programma sperimentale di assistenza domiciliare integrata alle persone affette da AIDS. Dal 1985 sono state sviluppate sempre maggiori competenze con una conseguente diversificazione dei servizi socioassistenziali e sanitari erogati, maturando esperienze e momenti di confronto, che hanno consentito di inserire nella compagine sociale

un numero crescente di soci lavoratori, ma soprattutto una significativa molteplicità di competenze. La differenziazione di attività sviluppate, il numero di soci lavoratori e collaboratori, la diffusione su tutto il territorio nazionale della propria azione hanno comportato un continuo aggiornamento dei processi organizzativi. Uno dei punti di forza di OSA è stata la crescita di un gruppo di coordinamento nelle varie funzioni di direzione, controllo e pianificazione che si è progressivamente ampliato, partendo dalle competenze ed esperienze in campo medico del proprio management fino alla istituzione di una propria Direzione Sanitaria, costituita da un team di professionisti in grado di interagire in modo efficace con coordinatori amministrativi e pianificatori ed esperti del settore. OSA applica un sistema di "fidelizzazione" del proprio personale che garantisce la stabilità degli operatori, con la conseguenza che gli assistiti possono contare sulla presenza continuativa dello stesso operatore. Attualmente OSA si prende cura di circa 52.000 persone e impiega oltre 3.500 operatori, di cui 1.600 specializzati nell'assistenza domiciliare.

LA MISSION DELLA COOPERATIVA OSA SI ESPLICA IN 5 ATTIVITÀ PRIMARIE:

- ▶ **Assistenza domiciliare integrata** (infermieristica, riabilitativa e sociale) rivolta agli anziani e alle persone non autosufficienti o affette da particolari patologie che necessitano di livelli assistenziali avanzati e di tecnologia a domicilio (neoplasie, malattie neurologiche e respiratorie in fase avanzata)
- ▶ **Outsourcing di servizi infermieristici e di assistenza alla persona in ambito ospedaliero** con gestione di intere unità operative e reparti
- ▶ **Gestione di strutture residenziali e semiresidenziali**
- ▶ **Gestione di centri di riabilitazione**
- ▶ **Attività socioassistenziali rivolte a minori, anziani e soggetti diversamente abili**

RISORSE UMANE

Direzione Sanitaria Aziendale:

► **Direttore Sanitario** - Dott. Daniele Palumbo





SEZIONE PRIMA

RSA BELLAGIO

CENNI STORICI

La Residenza Bellagio era costituita in origine da una serie di abitazioni che in seguito furono unificate in un singolo edificio. Dal 1925 al 1970 la struttura è stata gestita dall'Istituto "Beata Vergine" di Cremona e utilizzata prima come convento, poi come collegio e infine come plesso di scuole elementari e secondarie di indirizzo commerciale.

Dal 1970 al 1987 l'edificio ha ospitato le Scuole Medie Statali di Bellagio. Dopo circa un decennio d'inattività, la struttura è stata ristrutturata e ampliata. Dal 20 febbraio 2003 è stata autorizzata al funzionamento come residenza sanitaria dall'ASL di Como e con D.G.R. n.13630 del 14 luglio 2003 è stata accreditata per n.150 posti letto dalla Regione Lombardia. A partire dal luglio 2004 la gestione è stata affidata alla Cooperativa Sociale e di Lavoro OSA - Operatori Sanitari Associati.

LA STRUTTURA E I SUOI DESTINATARI

La Residenza Bellagio si propone di offrire in regime residenziale, a persone anziane e/o malati cronici, prestazioni sociosanitarie di qualità.

La Residenza Bellagio è in grado di accogliere in modo permanente sia ospiti anziani totalmente non autosufficienti, sia ospiti adulti con grado diverso di disabilità che necessitano di assistenza fisica e psicologica e di un programma riabilitativo.

La struttura, finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo che ne migliori la qualità della vita, è suddivisa in 5 nuclei per un totale di 150 posti letto:

- ▶ il nucleo azzurro (piano terra)
- ▶ i nuclei verde e rosso (primo piano)
- ▶ i nuclei giallo e blu (secondo piano)



IL CONTESTO TERRITORIALE

La Residenza, situata in provincia di Como, a Bellagio (località Visgnola) è collocata sulla sponda orientale della penisola bellagina, lungo la strada di Lecco, su un dosso collinare con ampia vista sul lago di Como. Bellagio, posta al vertice del Triangolo Lariano, alla base del promontorio che divide il lago nei rami di Como e di Lecco, è una delle più famose e signorili stazioni di soggiorno ed è conosciuta in tutto il mondo per le preziose residenze gentilizie e per il contesto naturalistico-ambientale di notevole fascino.

La Residenza domina completamente lo scenario circostante. Il clima è straordinario, frutto dell'incrocio tra la purezza dei monti e il tepore lacustre, l'aria è cristallina e pura.

Residenza Bellagio è circondata da un'ampia area verde, opportunamente attrezzata per soggiornare all'aperto. Inoltre, un servizio privato di navetta consente agli ospiti di mantenere le proprie relazioni familiari e sociali (vedi sezione "Come raggiungerci").

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Residenza Bellagio si impegna a tutelare i diritti degli ospiti (attraverso l'adozione della Carta dei Diritti dell'Anziano, promossa dalla Regione Lombardia, pag. 30) e a soddisfare le loro esigenze secondo i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, attraverso la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza e nel rispetto della privacy.

La Direzione della Residenza, inoltre, ritiene fondamentale il perseguimento del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, in linea con l'evoluzione culturale e scientifica e compatibilmente con le risorse disponibili. In tal senso, vengono condotte dalla Direzione Sanitaria della Cooperativa OSA, in collaborazione con il personale della Residenza, delle indagini di valutazione della qualità percepita, i cui risultati sono periodicamente condivisi e pubblicizzati.

PROFESSIONISTI, ADDETTI ALL'ASSISTENZA E PERSONALE

Nella Residenza sono presenti medici, infermieri, fisioterapisti, animatori e operatori socio-sanitari (OSS) oltre che addetti alla ristorazione e alla pulizia dell'ambiente. La Direzione della Residenza e il Coordinamento medico, infermieristico/assistenziale, amministrativo e alberghiero sono affidati a professionisti di provata esperienza specifica.

Tutto il personale della Residenza è in possesso dei titoli necessari e specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche.



SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI

COME RAGGIUNGERCI

La Residenza Bellagio si può raggiungere:

► IN AUTOMOBILE

- ➔ Da Como: SS 583 Como-Bellagio (30 Km)
- ➔ Da Lecco: SS 583 Lecco-Bellagio (20 Km)
- ➔ Da Milano (circa 70 Km)
Via Lecco - Bellagio o Como- Bellagio o Erba-Bellagio

► IN TRAGHETTO

- ➔ Da Cadenabbia: traghetto per Bellagio (10 minuti)
- ➔ Da Varenna: traghetto per Bellagio (15 minuti)

► IN TRENO

- ➔ Linea FS Milano-Sondrio, stazione di Varenna-Esino, quindi traghetto
- ➔ Linea Nord Cadorna-Asso/Canzo, quindi proseguire per Bellagio mediante autobus
- ➔ Linea FS Milano-Lecco, con proseguimento a Bellagio via autobus

► SERVIZIO DI TRASPORTO PRIVATO

La Residenza Bellagio mette a disposizione, per i familiari degli ospiti non residenti sul territorio, un servizio di navetta fruibile su prenotazione.

LA STRUTTURA

La Residenza Bellagio è inserita in un parco-giardino di 24.000 mq. Gli ospiti hanno a disposizione un percorso protetto lungo circa un chilometro, per passeggiare a contatto con la natura e circondati dal panorama meraviglioso del lago di Como.

La struttura dispone di 150 posti letto in 76 stanze, tutte dotate di ampie finestre vista lago. La Residenza Bellagio è articolata in tre piani e suddivisa in cinque nuclei funzionali all'erogazione dei vari servizi di assistenza. I nuclei comprendono camere singole e doppie, tutte dotate di servizi, telefono, televisore, aria condizionata e armadio cabina; bagni attrezzati con ausili per disabili; infermeria; sala di soggiorno e pranzo, fruibili anche da parenti e amici degli ospiti. L'edificio è caratterizzato da assenza totale di barriere architettoniche e lo spazio è pienamente utilizzabile da tutti.

La Residenza Bellagio è accreditata dalla Regione Lombardia (aut. n. 13630 del 14/07/2003). La Cooperativa OSA, in conformità alla normativa nazionale e regionale, si impegna alla stipula e al mantenimento della polizza assicurativa per la responsabilità civile.



MODALITÀ ORGANIZZATIVE

La Residenza Bellagio è una struttura che offre servizi sociosanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare. Le principali caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la Residenza:

- ▶ Organizzazione della giornata secondo una scansione temporale analoga alle abitudini familiari dell'ospite
- ▶ Presenza per ciascun ospite di un fascicolo compilato e costantemente aggiornato dal medico
- ▶ Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite
- ▶ Presenza di una équipe multidisciplinare per la valutazione multidimensionale e condivisa
- ▶ Modalità di lavoro in équipe assistenziali
- ▶ Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori
- ▶ Presenza di protocolli operativi
- ▶ Presenza di una Carta dei Servizi aggiornata annualmente

Tutti gli operatori della Cooperativa OSA della Residenza Bellagio sono dotati di cartellino di riconoscimento indossato sempre in modo ben visibile all'ospite e ai suoi familiari. Sul cartellino sono riportati la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale dell'operatore. Inoltre, per essere individuati più facilmente dagli ospiti e dai visitatori, le divise degli operatori sono contrassegnate da un bordino di colore diverso in base alla qualifica ricoperta.

I SERVIZI

Presso la Residenza Bellagio vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa), attività tutelare, assistenziale e alberghiera. L'ospite è al centro del progetto in un clima familiare e accogliente, che coniuga l'ottimizzazione dei servizi e l'attenzione alla persona.

LA SEGRETERIA AMMINISTRATIVA E IL SEGRETARIATO SOCIALE

La Segreteria Amministrativa e il Segretariato Sociale hanno il compito di curare le pratiche di ingresso degli ospiti in Residenza, tenere i rapporti con i parenti ed espletare tutti gli adempimenti amministrativi, comprese le domande di invalidità civile/accompagnamento. Inoltre, in conformità alla normativa nazionale e regionale (DGR. n. XI/1298 del 25 Febbraio 2019), annualmente e in tempo utile alla presentazione della dichiarazione dei redditi, verrà rilasciata una dichiarazione attestante i costi sostenuti per le prestazioni di carattere sanitario che potrà essere utilizzata ai fini fiscali.

SERVIZI DI ASSISTENZA

► Assistenza medica

L'attività è svolta quotidianamente, nei giorni feriali, dai medici della Residenza. Le visite mediche avvengono in coerenza con le indicazioni fornite dal PAI e in funzione della costante sorveglianza clinica.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza, attraverso la reperibilità dei medici della Residenza. I medici sono presenti in struttura tutti giorni feriali dalle 8.00 alle 19.00 e il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

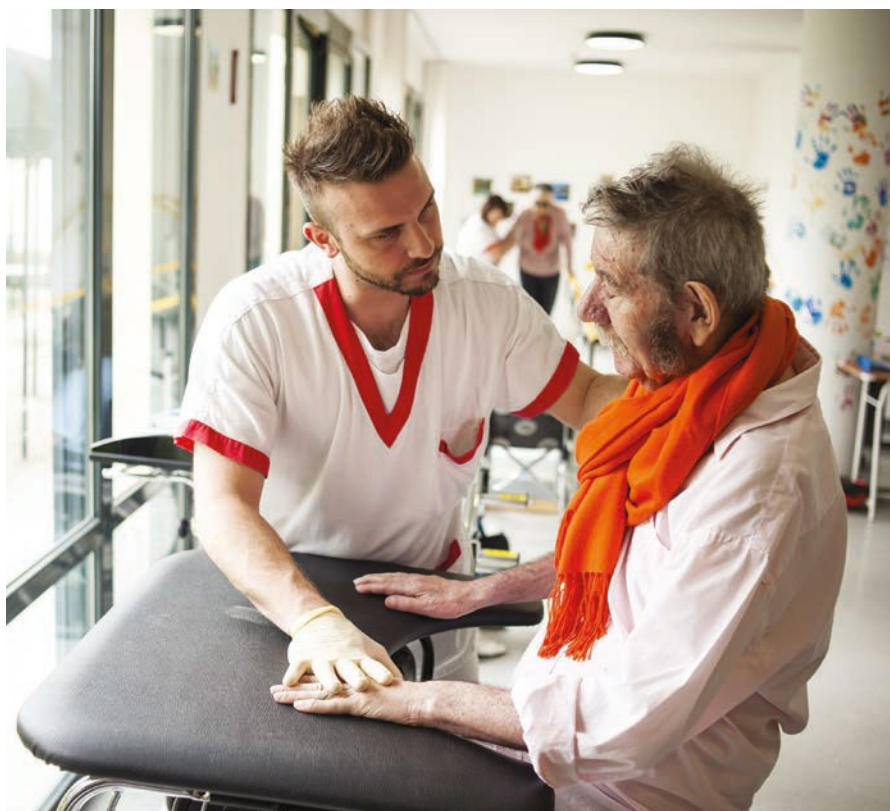
Sono previste visite specialistiche con i consulenti della struttura.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal responsabile operativo della Residenza (caposala).

RIABILITAZIONE

L'attività di riabilitazione viene svolta individualmente e ha luogo sia in palestra sia nei vari nuclei. Il fisioterapista, inoltre, svolge quotidianamente attività di fisioterapia di gruppo affiancato dagli animatori. I fisioterapisti sono presenti in Residenza dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30, il sabato dalle 8.30 alle 13.00.



ANIMAZIONE

L'attività di animazione si integra con le attività di fisioterapia per promuovere e mantenere nell'ospite l'interesse per una socialità viva e positiva. Il personale di animazione coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti in accordo con la componente assistenziale. Gli animatori sono presenti in struttura tutti i giorni feriali dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

ATTIVITÀ TUTELARE E ASSISTENZIALE

L'attività tutelare e assistenziale è garantita 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale in possesso di qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS). Al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore nel rispetto di un ordinato ritmo di vita per gli ospiti, il personale OSS svolge la propria attività su 3 turni (dalle 07.00 alle 14.00, dalle 14.00 alle 21.00, dalle 21.00 alle 07.00).

SERVIZI ALBERGHIERI

La Residenza Bellagio offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: accoglienza alla reception, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria, telefono.

ACCOGLIENZA ALLA RECEPTION

Costituisce il punto di riferimento nella Residenza per gli ospiti e i loro familiari, per ogni tipo di aiuto e informazione. Di fronte alla reception sono collocate le cassette postali per l'inserimento del modulo reclami e del questionario di soddisfazione, strumenti utili al miglioramento dei servizi.

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è garantito secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti. Il servizio viene effettuato nei seguenti orari:

- ▶ COLAZIONE dalle ore 8.30 alle ore 10.00
- ▶ PRANZO dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- ▶ MERENDA alle ore 16.00
- ▶ CENA dalle ore 18.30 alle ore 19.30

CARTA DEI SERVIZI

La cucina assicura la preparazione di piatti gustosi ma semplici e digeribili e, come regola generale, utilizza una ridotta quantità di sali e di condimenti. Nei diversi periodi dell'anno la ristorazione adotta un menù estivo e uno invernale. Per variare il più possibile l'offerta alimentare, in ciascuna stagione e con cadenza settimanale, è previsto un differente menù del giorno. A titolo esemplificativo, nell'allegato "C" della presente Carta dei Servizi, si riportano due settimane di menù tipo. Diete differenziate sono previste per ospiti con particolari patologie o allergie. In questo caso la dietista della Residenza è a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

PULIZIE

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della Residenza sono effettuati da apposito personale. La pulizia ordinaria e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature dell'ospite sono effettuati dal personale OSS in quanto attività di assistenza indiretta alla persona.

TELEFONO

Tutte le camere sono dotate di telefono diretto.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Residenza Bellagio, per gli ospiti di fede cattolica, si trova una piccola cappella dove un giorno a settimana viene celebrata la Santa Messa. È garantita e favorita la libertà di esercizio di altri culti e confessioni.

RECEPTION

La reception è aperta tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 20.00.

VIDEOCHIAMATE

È attiva la possibilità per gli ospiti di effettuare videochiamate con i propri cari mediante l'utilizzo di tablet e con il supporto degli animatori; modalità accolta molto positivamente dagli ospiti della Residenza e dai loro cari.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La giornata tipo presso la Residenza Bellagio è improntata alla massima flessibilità, nel rispetto della libertà degli ospiti di partecipare alle diverse attività proposte. La soddisfazione dei bisogni essenziali e delle esigenze personali è garantita da una articolazione ordinata delle attività alberghiere e assistenziali, che si alternano alle attività ricreative e di animazione partecipata.

▶ 7.00-8.30	Risveglio, igiene personale
▶ 8.30-10.00	Colazione
▶ 9.30-12.00	Attività riabilitative e di animazione, visite mediche, attività libere
▶ 12.00-13.00	Pranzo
▶ 13.00-14.30	Riposo pomeridiano o attività libere
▶ 14.30-16.00	Attività riabilitative, igiene personale e programmata
▶ 16.00	Merenda
▶ 15.30-18.00	Attività di animazione, visite mediche e consulenze specialistiche, attività libere
▶ 18.30-19.30	Cena
▶ 19.30-21.00	Messa a letto, igiene personale, visione programmi TV, svago

Durante la notte il personale assistenziale e infermieristico vigila sul riposo degli ospiti garantendo le necessarie movimentazioni previste dai protocolli, il cambio dei presidi assorbenti e, in caso di necessità, l'attivazione della reperibilità medica.

INSERIMENTO: MODALITÀ E INFORMAZIONI GENERALI

Possono accedere ai servizi della Residenza le persone residenti nella Regione Lombardia. Per tutte le persone che non avessero tali requisiti la Residenza può richiedere una deroga alla ATS competente.

La Residenza assicura la possibilità di organizzare visite guidate alla struttura per una prima conoscenza del luogo. In questa occasione, guidati dal Responsabile del Ricevimento, i visitatori potranno visionare gli ambienti di vita collettiva e privata. Le visite guidate si effettuano previ appuntamento contattando la Reception.

Dal momento in cui l'ospite accede alla Residenza per soggiornarvi, sarà assistito dallo staff medico della Residenza che provvederà alla revoca del medico di base e all'iscrizione dell'ospite a carico della Residenza.



La Residenza provvederà alla fornitura dei farmaci necessari e degli eventuali presidi secondo le prescrizioni dei medici della stessa, per il solo periodo di permanenza. La preparazione e la conseguente somministrazione sarà gestita dalla struttura in quanto dotata di un moderno impianto di preparazione delle terapie : l'armadio del farmaco. Questo mezzo permette che, tra la prescrizione informatizzata e la somministrazione del farmaco, l'errore umano possa essere totalmente azzerato, riducendo al minimo la manipolazione di buste, compresse e pastiglie. Il processo viene supervisionato e gestito dal nostro farmacista interno, il quale certificherà tutti i passaggi, secondo la normativa vigente. L'ospite, prima di lasciare la Residenza, ha il compito chiedere nuovamente alla ATS di appartenenza l'affidamento al proprio medico di base. L'ospite è libero di personalizzare la propria camera attraverso l'introduzione di oggetti e arredi personali, purché non vietati ai sensi delle leggi vigenti. L'Amministrazione declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento di oggetti personali, pertanto consiglia agli ospiti di non tenere oggetti di valore e denaro in camera. La Direzione mette gratuitamente a disposizione la propria cassaforte per la loro custodia. Oggetti di particolare valore devono essere adeguatamente assicurati contro il furto, l'incendio e altri danni, a cura dell'ospite. L'ospite è invitato a non tenere con sé oggetti di valore e denaro sia perché non servono, sia perché all'interno della Residenza vi sono ospiti con ridotta capacità cognitiva e quindi potrebbero verificarsi casi di acquisizione impropria. La Direzione non si assume responsabilità per questi inconvenienti. Al momento dell'ingresso in Residenza l'ospite o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona disposta a intervenire in caso di urgenza.

PROCEDURA DI INSERIMENTO IN RSA E GESTIONE LISTA DI ATTESA

Le ammissioni nella RSA Bellagio avvengono previa presentazione di specifica domanda attraverso il modulo di "Domanda di ingresso", compilata da parte dell'interessato o, in caso di suo impedimento e in sua sostituzione, da altri aventi titolo. Il modulo può essere ritirato:

- ▶ Personalmente presso l'Ufficio Amministrativo della struttura
- ▶ Inviato tramite fax o indirizzo di posta elettronica su richiesta dell'utente
- ▶ Scaricato direttamente dal sito internet della struttura

Sono inoltre accettate domande di ricovero compilate sul modello "Domanda unica inserimento in RSA ATS Insubria".

La domanda compilata in tutti i suoi campi verrà consegnata all'Ufficio Amministrativo (via mail, fax o personalmente), che rilascerà apposita dichiarazione di avvenuta consegna.

VALUTAZIONE DI IDONEITÀ ALL'INSERIMENTO

L'Ufficio Amministrativo consegnerà la "Domanda di ingresso" alla Direzione Sanitaria, che fisserà **entro 48 ore** la data della valutazione di idoneità dell'utente sulla base dei documenti ricevuti, attraverso l'utilizzo di strumenti multidimensionali.

L'UTENTE DEVE TROVARSI IN CONDIZIONI SOCIO-SANITARIE COMPATIBILI CHE RENDANO APPROPRIATO IL RICOVERO IN RSA.

LISTA D'ATTESA

Qualora il posto in RSA non fosse disponibile, la richiesta verrà collocata nella lista d'attesa. Nel momento in cui si libererà un posto letto, il Responsabile di Struttura e il Responsabile Medico analizzeranno la lista d'attesa e selezioneranno l'utente a cui prioritariamente verrà proposto l'ingresso in Struttura. La priorità è stabilita dai seguenti criteri:

- ▶ Posti letto disponibili uomo/donna
- ▶ Comune di provenienza (priorità ai residenti nella Provincia di Como)
- ▶ Particolari condizioni di disagio della persona da assistere (impossibilità o difficoltà di assistenza al domicilio per gravi condizioni psico-fisiche, mancanza improvvisa di persone che provvedono all'assistenza della persona richiedente, dimissioni da altre strutture di ricovero e cura o ospedaliere senza possibilità di ritorno al domicilio)
- ▶ Punteggio della valutazione multidimensionale
- ▶ Ordine cronologico della presentazione della "Domanda di ingresso"

PER CONSULTARE LA LISTA DI ATTESA È POSSIBILE COLLEGARSI AL SEGUENTE LINK DI ATS INSUBRIA

<https://www.ats-insubria.it/liste-attesa-rsa>

ASSEGNAZIONE POSTO E AMMISSIONE

In caso di posto libero, l'Ufficio Amministrativo contatterà l'utente o familiare di riferimento che dovrà dare conferma di accettazione o rifiuto del posto. In caso di accettazione verrà fissata la data di accoglienza.

DIMISSIONE

L'eventuale dimissione può avvenire per scelta dell'ospite o in tutti i casi previsti dal "Contratto d'ingresso". Qualora l'ospite voglia lasciare la struttura deve dare un preavviso di 15 giorni, in assenza del quale la Direzione può disporre l'addebito di tale periodo. In caso di recesso dal contratto la dimissione dell'ospite avverrà in ogni caso in forma assistita e protetta, corredata dalla documentazione atta ad assicurare la continuità delle cure.

RINUNCIA ALL'INGRESSO

In caso di rifiuto l'ospite o i suoi familiari possono chiedere per iscritto di essere cancellati dalla lista di attesa.

ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

Per tutte le informazioni riguardanti le modalità di accesso al pubblico (parenti e amici degli ospiti) il centralino della residenza è a disposizione telefonicamente tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00.

DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Copia della documentazione sociosanitaria è rilasciata, agli aventi diritto, entro 15 giorni dal ricevimento della domanda. La documentazione può essere richiesta presso il Servizio Accettazione compilando l'apposito modulo di richiesta.

Il rilascio di altra documentazione (relazioni sanitarie, domande invalidità etc.) viene fatto entro 7 giorni dal ricevimento della domanda.

LE NOSTRE TARIFFE

La Residenza dispone di 76 camere, di cui 74 doppie e 2 singole, le cui rette variano in base alla durata del periodo di soggiorno. Per il dettaglio degli importi si rimanda all'allegato "A" - Rette della presente Carta dei Servizi.

Oltre alle prestazioni garantite nella sezione "Servizi" della presente Carta, sono comprese nella retta altre prestazioni accessorie quali:

- ▶ Somministrazione bevande ai pasti
- ▶ Aria condizionata nelle camere e nelle parti comuni della Residenza
- ▶ Tv nelle camere e nei soggiorni comuni
- ▶ Uscite organizzate dall'animazione



Sono invece da considerare extra retta i seguenti servizi:

- ▶ Parrucchiera
- ▶ Estetista e podologo
- ▶ Lavaggio capi abbigliamento
- ▶ Telefono della camera abilitato all'esterno
- ▶ Acquisto o abbonamento a riviste e/o quotidiani
- ▶ Trasporto per visite o per altre uscite
- ▶ Pratiche amministrative

Nell'allegato "B" della presente Carta dei Servizi sono esposti i corrispettivi per tutti i servizi extra retta.



NUCLEO ALZHEIMER

Il Nucleo Alzheimer “Sesti Olga”, situato al primo piano e riservato ad assistiti con questa patologia, è dotato di 20 posti letto in camere doppie con bagno, di spazi e servizi comuni e di un ampio giardino con uno spazio di terapia occupazionale integrato all’ambiente. È fondamentale rispettare l’idea che ogni ospite con Alzheimer possa vivere e rivivere i momenti della sua quotidianità, affinché ogni giorno possa essere vissuto come a casa. Per questo, gli accorgimenti tecnici volti ad assicurare il maggior grado possibile di sicurezza per gli ospiti si integrano con un ambiente il più possibile familiare. Si è provveduto a creare un organico dedicato a questi assistiti introducendo, oltre alle figure professionali già presenti in RSA, il terapeuta occupazionale e l’assistenza psicologica. L’équipe di reparto è stata specificatamente formata e viene costantemente aggiornata sulle tematiche relative alle malattie neurodegenerative e alla loro gestione assistenziale. Il programma delle attività assistenziali è personalizzato in base a tempi, ritmi e capacità del singolo ospite, con l’obiettivo di valorizzare le capacità funzionali e cognitive residue con particolare attenzione alle turbe comportamentali riducendo, ove possibile, gli interventi farmacologici. Dal giardino protetto e pieno di vegetazione al locale delle attività artigianali, dall’angolo nursery allo spazio per il culto, il Nucleo rappresenta un ambiente appositamente e minuziosamente studiato per accogliere al meglio, in modo protettivo, gli ospiti con Alzheimer.

RSA APERTA

La RSA Aperta è una misura assistenziale innovativa che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari finalizzati alla permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, introducendo due concetti fondamentali nello sviluppo di un servizio che sia più sostenibile per la comunità: la definizione della figura del care manager e il sostegno e potenziamento dei caregivers. La RSA Aperta ha come obiettivo quello di sostenere le famiglie delle persone affette da patologie di natura psico-geriatrica, come ad esempio la demenza, per prolungare la permanenza

della persona anziana nella propria casa, grazie appunto al supporto fornito ai caregivers. In relazione alla tipologia di bisogno di ciascun utente, la RSA Aperta permette di accedere a un insieme di prestazioni in modalità flessibile. Le prestazioni erogate si rivolgono a chi si trova nelle seguenti condizioni:

- ▶ Demenza certificata da un medico specialista geriatra o neurologo di strutture accreditate/équipe ex U.V.A. (Unità Valutazione Alzheimer), ora C.D.C.D (Centri per Deficit Cognitivi e Demenze)
- ▶ Anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%. In entrambi i casi, le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana. La misura coinvolge figure professionali diverse tra cui Ausiliari Socio Assistenziali (ASA), Operatori Socio Sanitari (OSS), Educatori e Fisioterapisti.



SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità del servizio erogato, abbiamo individuato alcuni aspetti fondamentali per garantirne il raggiungimento.

STANDARD DI QUALITÀ

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità. Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli ospiti, sia per gli operatori, e servono a valutare e orientare le azioni da intraprendere. La determinazione degli standard impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini (D.P.C.M. 19 maggio 1995).

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Coinvolgimento dell'Ospite attraverso indagini di qualità percepita	N. Ospiti che hanno compilato il questionario N. totale di Ospiti	10%*	Questionario qualità percepita
Partecipazione dell'Ospite alla definizione di aree potenzialmente migliorabili attraverso reclami e suggerimenti	N. reclami a cui si è risposto N. reclami pervenuti	80%	Analisi dei reclami
Soddisfazione dell'Ospite riguardo aspetti relazionali	N. risposte N. items su aspetti relazionali	75%	Analisi questionario qualità percepita
Soddisfazione dell'Ospite riguardo aspetti organizzativi	N. risposte positive N. items su aspetti organizzativi	75%	Analisi questionario qualità percepita
Tempestività nella consegna della documentazione clinica richiesta dall'Ospite	N. documentazioni consegnate entro 20gg N. di documentazioni richieste	80%	Raccolta dati e verifica

*Rif. normativo: art. 3, comma 1, L. R. n. 31 del 11/07/1997

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'ospite, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per la raccolta dei reclami in qualunque forma essi siano presentati.

RECLAMI

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione della Residenza Bellagio offre all'ospite o al suo familiare la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami possono essere presentati dall'utente (ospite o suo familiare) per posta elettronica all'indirizzo reclami@osa.coop oppure consegnati in forma scritta e imbucati nell'apposita casella postale di fronte alla portineria. La Direzione si impegna a formulare le necessarie risposte in breve tempo e a tenere in considerazione i suggerimenti e le osservazioni.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

Relazione sullo stato degli standard

La Residenza Bellagio garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso la presentazione di una relazione annuale, incentrata sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi. La stesura della Relazione sarà preceduta da adeguati momenti di discussione con il personale. Scopo della Relazione, che verrà resa pubblica, è valutare che i fattori e gli standard utilizzati siano adeguati per verificare l'andamento dei servizi e il miglioramento della qualità.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE

La Residenza Bellagio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti o dei loro familiari e degli operatori, promuovendo metodi di ricerca integrati quantitativi (questionari) e qualitativi (interviste in profondità, focus group, ecc.), oltre che l'analisi dei reclami e le osservazioni dirette. Tali strumenti vengono messi a disposizione dell'utenza sin dal giorno di ingresso e sono richiedibili a completa discrezione, in qualsiasi momento, presso la Reception. Il materiale, raccolto periodicamente e analizzato, viene interpretato dalla Direzione Sanitaria della Cooperativa OSA con cadenza semestrale (ad eccezione di reclami e/o rimostranze che vengono invece sottoposte ad analisi contestualmente alla loro ricezione), costituendo una fonte di conoscenza pubblica finalizzata all'adeguamento organizzativo e all'attivazione di specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

La legge n.6 del 9 gennaio 2004, istituisce l'Amministrazione di Sostegno, con la finalità di "tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana" (art.1).

Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile, possono perciò beneficiare dell'Amministratore di Sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi. L'Amministratore di Sostegno viene nominato dal Giudice Tutelare e scelto, dove è possibile, nello stesso ambito familiare dell'assistito.

In assenza di parenti il Giudice Tutelare provvede a nominare un'altra persona, con la possibilità di sceglierla anche tra coloro che vengono proposti da chi presenta la richiesta (ricorso). Presso la reception della Residenza è presente una nota informativa con maggiori dettagli, oltre al modello della "Domanda di ricorso", necessario per richiedere direttamente al Giudice Tutelare l'attivazione dell'Amministrazione di Sostegno.

La Direzione di Residenza Bellagio si rende disponibile per qualsiasi chiarimento in merito.

DOCUMENTI

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 avvalersi. 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 e 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 e 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 a un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità da parte della persona anziana.

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

- ▶ Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti e altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- ▶ Agenzie di informazione e, più in generale, mass media
- ▶ Famiglie e formazioni sociali

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 e 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
- ▶ 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

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.

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, dev’essere affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

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

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 rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando esse 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 "decidere" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua integrazione
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 ghetizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:
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 totale della propria autonomia e 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



DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI

DATA EMISSIONE	REDATTO DA	AUTORIZZATO DA
11/02/2025	Dott. D. Palumbo	Dott. D. Palumbo

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE BELLAGIO

via La Mazzina, 14
Località Visgnola 22021 Bellagio (CO)
Tel. +39 031 95.69.111
Fax +39 031 95.05.69
info@residenzabellagio.it
www.residenzabellagio.it

RESIDENZA BELLAGIO
È UNA GESTIONE OSA
OPERATORI SANITARI ASSOCIATI SOC. COOP.
via Lucio Volumnio 1, 00178 Roma
Codice Fiscale 07056830586
P. IVA 01675771008
www.osa.coop



RSA Residenza Bellagio



RESIDENZA BELLAGIO
LAKE COMO



OSA
Operatori Sanitari Associati

**RESIDENZA
SANITARIA
ASSISTENZIALE**

BELLAGIO

ALLEGATO A
RETTE



RESIDENZA BELLAGIO
LAKE COMO



OSA
Operatori Sanitari Associati

ALLEGATO A

RETTE

Secondo le differenti soluzioni esposte nelle tabelle di seguito, si evidenziano gli importi delle rette giornaliere espresse in euro e comprensive di iva al 5%

RETTE · CAMERA DOPPIA

Per il primo mese di soggiorno	€ 105,00
Dal secondo mese di soggiorno	€ 95,00

RETTE · CAMERA SINGOLA

Per il soggiorno	€ 125,00
-------------------------	-----------------

RETTE NUCLEO ALZHEIMER "SESTI OLGA"

RETTE · CAMERA DOPPIA

Periodi di soggiorno uguali o superiori ai 90 giorni	€ 98,80
Periodi di soggiorno inferiori ai 90 giorni	€ 109,20

La retta giornaliera verrà applicata a partire dal giorno dell'ingresso fino al giorno di dimissione dell'Ospite. La degenza minima – anche se temporanea non può essere inferiore a un mese e può essere rinnovata sempre per minimo un mese. In caso di permanenza inferiore, per qualsivoglia motivazione, è comunque dovuto il pagamento dell'intero mese.

La retta giornaliera come sopra determinata non comprende i servizi extra retta descritti nella Carta dei Servizi e che verranno eseguiti da OSA a seguito di specifica richiesta scritta dell'Ospite e/o del Garante.

A fronte delle prestazioni erogate, l'Ospite e/o il Garante si obbligano in solido al pagamento mensile dell'importo della retta, dietro presentazione fattura, entro il giorno 5 (cinque) Il pagamento andrà effettuato esclusivamente con addebito SEPA.

Con le stesse modalità dovranno essere pagati i corrispettivi dovuti per i servizi extra richiesti dall'Ospite e/o dal Garante che saranno oggetto di specifica fattura consuntiva mensile.

L'Ospite e/o il Garante all'atto della sottoscrizione del contratto versa, a titolo di deposito cauzionale infruttifero l'importo della retta corrispondente alla prima mensilità e pari alla retta giornaliera stabilita moltiplicata per n. 31 giorni.

L'importo relativo al deposito cauzionale sarà restituito al termine del soggiorno e previa verifica del puntuale e pieno adempimento da parte dell'Ospite e/o del Garante di tutte le obbligazioni previste.

All'ingresso viene inoltre versata la retta del mese di competenza comprensiva delle pratiche amministrative di ingresso e di dimissione, etichettatura del corredo d'ingresso e del servizio di lavanderia giornaliero.

I riferimenti per il pagamento attraverso bonifico bancario sono i seguenti:
Intestatario: OSA - Operatori Sanitari Associati - Cooperativa Sociale e di Lavoro Onlus
Banca di Riferimento: Banca Popolare di Sondrio - Agenzia di Bellagio
Codice IBAN: IT15L0569650940000010007X02

**RESIDENZA
SANITARIA BELLAGIO
ASSISTENZIALE**

ALLEGATO B
**LISTINO PREZZI
SERVIZI**



RESIDENZA BELLAGIO
LAKE COMO



OSA
Operatori Sanitari Associati

ALLEGATO B

LISTINO PREZZI SERVIZI

LISTINO PREZZI DEI SERVIZI EXTRA IN VIGORE DAL 1° FEBBRAIO 2026

LAVANDERIA E STIRERIA	QUANTITA'	PREZZO IVA INCLUSA	PREZZO IVA ESCLUSA	IVA
Etichettatura corredo d'ingresso	una tantum all'ingresso	75,00 €	61,48 €	22%
Servizio omnicomprensivo al giorno	al giorno	3,50 €	2,87 €	22%
Capi delicati in lana/cashmere e dotazioni personali extra corredo	al pezzo/a partire da	6,00 €	4,92 €	22%
PARRUCCHIERE	QUANTITA'	PREZZO IVA INCLUSA	PREZZO IVA ESCLUSA	IVA
Shampoo e taglio donna	a trattamento	21,00 €	17,21 €	22%
Shampoo e taglio uomo	a trattamento	11,00 €	9,02 €	22%
Shampoo e piega con schiuma donna	a trattamento	16,00 €	13,11 €	22%
Colore	a trattamento	26,00 €	21,31 €	22%
Permanente	a trattamento	39,00 €	31,97 €	22%
Lozione curativa	a trattamento	11,00 €	9,02 €	22%
Lozione Alpecin anticaduta capelli	a trattamento	9,00 €	7,38 €	22%
Crema o Balsamo	a trattamento	6,00 €	4,92 €	22%
PODOLOGO CURATIVO	QUANTITA'	PREZZO IVA INCLUSA	PREZZO IVA ESCLUSA	IVA
Trattamento curativo	a trattamento	55,00 €	52,38 €	5%
PRANZI EXTRA PER FAMILIARI	QUANTITA'	PREZZO IVA INCLUSA	PREZZO IVA ESCLUSA	IVA
Menu completo giornaliero (escluse le manifestazioni organizzate)	a persona	15,00 €	13,64 €	10%
TRASPORTI NON URGENTI E TRASFERIMENTI (servizio variabile per tratta percorso e tempo di sosta)	QUANTITA'	PREZZO IVA INCLUSA	PREZZO IVA ESCLUSA	IVA
Trasporto in automezzo attrezzato per il trasporto disabili	a partire da	60,00 €	57,14 €	5%
Trasporto in autoambulanza per barelle e allettati	a partire da	120,00 €	114,29 €	5%

PRATICHE AMMINISTRATIVE	QUANTITA'	PREZZO IVA INCLUSA	PREZZO IVA ESCLUSA	IVA
Rilascio Cartella clinica	a richiesta	100,00 €	81,97 €	22%
Disbrigo pratiche burocratiche (ad es. invalidità, cambio residenza, 730, ecc.)	a pratica	75,00 €	61,48 €	22%
Pratiche amministrative	una tantum all'ingresso	150,00 €	122,95 €	22%
SOLO PER RSA DGT	QUANTITA'	PREZZO IVA INCLUSA	PREZZO IVA ESCLUSA	IVA
Visita fisiatrica per prescrizione ausili, visita cardiologica, ECG, visita neurologica	a visita	105,00 €	100,00 €	5%
SOLO PER RSA DGT - SOLLIEVO	QUANTITA'	PREZZO IVA INCLUSA	PREZZO IVA ESCLUSA	IVA
Pacchetto visita specialistica (visita fisiatrica, visita cardiologica, ECG, esami ematici)	una tantum	157,50 €	150,00 €	5%

**RESIDENZA
SANITARIA
ASSISTENZIALE** **BELLAGIO**

ALLEGATO C
MENÙ TIPO



RESIDENZA BELLAGIO
LAKE COMO



OSA
Operatori Sanitari Associati

ALLEGATO C

MENÙ TIPO

MENÙ TIPO INVERNALE

Lunedì	Pasta al pomodoro Fesa di tacchino arrosto Broccoli gratinati Budino	Minestrone con pasta Prosciutto cotto Zucchine Frutta di stagione/cotta o frullata
Martedì	Risotto ai funghi mantecato Polpettone (vitellone) alla pizzaiola Carote Frutta fresca di stagione	Crema di asparagi Torta salata agli spinaci Patate prezzemolate Frutta di stagione/cotta o frullata
Mercoledì	Pasta ai broccoli Gateau di patate farcito e gratinato Finocchi al burro Macedonia	Pancotto agli aromi con patate Taleggio Bieta coste all'agro Frutta di stagione/cotta o frullata
Giovedì	Gnocchi al burro e salvia Brasato di manzo stufato Polenta bergamasca Frutta fresca di stagione	Zuppa d'orzo e zucca Prosciutto crudo Cavolini di bruxelles Frutta di stagione/cotta o frullata
Venerdì	Pasta alla puttanesca Cotoletta di pesce (merluzzo) Cavolfiori Crème caramel	Crema di zucchine e patate Pizza al prosciutto Fagiolini Frutta di stagione/cotta o frullata
Sabato	Risotto alla pescatora Coscette di pollo al forno Patate arrosto Frutta fresca di stagione	Tortellini in brodo Roast beef (manzo) all'inglese Giardiniera di verdure messicana Frutta di stagione/cotta o frullata
Domenica	Pizzoccheri della valtellina Arrosto di tacchino e mandorle Carotine e piselli al burro Torta	Passato di verdura Ricottina Spinaci Frutta di stagione/cotta o frullata

MENÙ TIPO ESTIVO

Lunedì	Pasta pasticciata golosa Petto di pollo caraibico Zucchine al forno Budino	Minestrone con riso Coppa piacentina Insalata mista / patate lesse Frutta di stagione / cotta o frullata
Martedì	Risotto al salmone Polpette (manzo) al sugo Finocchi Frutta fresca di stagione	Crema di legumi Torta salata Bieta erbette Frutta di stagione / cotta o frullata
Mercoledì	Pasta con zucchine Bocconcini di tacchino in umido Polenta Macedonia	Semolino Taleggio Pomodori / purea Frutta di stagione / cotta o frullata
Giovedì	Gnocchi al burro e salvia Carne trita (manzo) al soutè Carote Frutta fresca di stagione	Minestra di porri e patate Prosciutto cotto Broccoli Frutta di stagione / cotta o frullata
Venerdì	Pasta alla Carbonara Filetto di platessa grenobles Bieta coste Crème caramel	Minestra primavera Pizza al prosciutto Fagiolini Frutta di stagione / cotta o frullata
Sabato	Risotto alla Monzese Wurstel al forno Carciofi stufati Frutta fresca di stagione	Ravioli in brodo Speck e salame Cavolfiori Frutta di stagione / cotta o frullata
	Casoncelli alla Bergamasca Fesetta (maiale) agli aromi Patate al forno Gelato	Passato di verdura Crescenza Spinaci Frutta di stagione / cotta o frullata

ALTERNATIVE FISSE

PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	CONTORNI	FRUTTA
Pasta/riso in bianco Pasta/riso al pomodoro Pastina in brodo Primo piatto frullato	Prosciutto cotto Mortadella Formaggi freschi (crescenza, ricotta, robiola, philadelphia) Taleggio Tonno in scatola Secondo piatto frullato	Purea Verdure al vapore Insalata pomodori	Frutta fresca di stagione Frutta frullata