



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

**FONDAZIONE CONTE FRANCO CELLA DI RIVARA – ONLUS**  
**Via Emilia 328 (PV) 27043 BRONI (PV)**  
**Tel.: 0385-257111**  
**E-mail: [info@fondazionecella.it](mailto:info@fondazionecella.it)**

**CARTA DEI SERVIZI**

**ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI**

**Sede operativa: Broni (PV) Viale Matteotti n. 2/a**  
**Tel 0385-257151**

***Ultimo aggiornamento 02/01/2025***



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

*Gentile Signora,*

*Gentile Signore,*

*con questa pubblicazione abbiamo voluto mettere a disposizione dei Sigg.ri Utenti uno strumento informativo sulla nostra organizzazione, sul comfort della vita residenziale, sulla quantità e qualità dei servizi offerti, sulle modalità di accesso, sui progetti e impegni mirati ad un costante miglioramento gestionale.*

*Solo attraverso un efficace coinvolgimento di tutti gli operatori e dei Signori utenti finalizzato al perseguimento di obiettivi qualitativamente sempre più elevati, si evidenziano e si risolvono eventuali criticità, in un rapporto di fiducia e collaborazione reciproca nella condivisione di valori comuni.*

*Nella speranza che i nostri servizi possano essere di Suo gradimento e rivelarsi adeguati rispetto alle Sue esigenze ed aspettative, Le porgo le più vive cordialità.*

*IL PRESIDENTE  
Dr. Luigi Ghisleri*



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## **LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI**

Mediante la Carta dei Servizi, redatta a tutela del cittadino che usufruisce di prestazioni Socio-Sanitarie Assistenziali, questa Fondazione si propone di indicare gli STANDARD di qualità che ritiene di poter assicurare all’utenza.

Gli Utenti potranno così verificare se i servizi offerti sono stati effettivamente erogati secondo gli standard dichiarati e quindi valutare la qualità dei medesimi.

Nel caso in cui la qualità riscontrata non risponda a quanto dichiarato, l’utente potrà effettuare reclami e proporre osservazioni utilizzando, oltre all’allegato modulo, anche il questionario sul grado di soddisfazione dei Sigg.ri Ospiti-Utenti a disposizione presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Tali segnalazioni ci consentiranno, di analizzare e percepire meglio le esigenze e le aspettative dei fruitori interni e esterni dei nostri servizi per migliorare ulteriormente le prestazioni erogate, a tutela delle condizioni di vita e del benessere dell’Utente.

Troverete altresì allegata una Guida ai Servizi, nella quale sono descritte, in modo sintetico ed essenziale, le principali informazioni inerenti la nostra realtà organizzativa, i Servizi offerti e le relative tariffe, a disposizione di tutti coloro che preferiscono essere informati in maniera chiara, essenziale e sintetica.

Sottolineiamo la nostra disponibilità a fornire personalmente tutte le informazioni che riterrete più opportune.



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## **LA STORIA**

La Fondazione Conte Franco Cella di Rivara nasce, in Broni, grazie alla sensibilità del conte Franco Cella di Rivara, che con atto di liberalità, ha inteso lasciare ai suoi concittadini una concreta testimonianza della sua grande generosità.

L’Ente trae origine dall’atto di fondazione e di donazione posto in essere dal Conte Franco Cella di Rivara. Eretto in Ente Morale con D.P.R. 19/11/1961 n.1460 sotto forma di I.P.A.B. è stato depubblicizzato con decreto del Direttore Generale della Direzione Interventi Sociali della Regione Lombardia 17/05/1999 n.° 2871. Nel marzo del 2008 è stata riconosciuta la qualifica di ONLUS (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale)

Parlare della Fondazione, sia come progetto innovativo che come realizzazione, significa ricordare con immensa stima il nome di chi l’ha concepita e poi concretamente voluta: il Conte Franco Cella di Rivara.

L’Ente ha sede legale a Broni, in Signorile Villa d’Epoca ubicata nel centro cittadino, ai piedi delle Colline a frutteto e vigneto, circondata da ampio parco con piante secolari.

Fino agli anni 80 la Fondazione ha rivolto i propri servizi prevalentemente a persone anziane autosufficienti; si è in seguito riconvertita accogliendo Ospiti Non Autosufficienti e persone affette da Sindrome di Alzheimer e dall’anno 2011 anche persone disabili.

Molto significativo è risultato negli ultimi anni l’aumento della ricettività e della dotazione organica del personale. In seguito all’attivazione nel 1998 della R.S.A di Arena Po, della nuova sede Polifunzionale di Vescovera nel 2011, nonché degli Appartamenti Protetti per Anziani realizzati dopo il recupero dell’ex Asilo Garibaldi, per ultimo la ristrutturazione della porzione Nord del complesso Ex Ospedale Arnaboldi di Broni dove sono collocati Rsa Sacro Cuore e Hospice.

La Fondazione dispone quindi di cinque sedi e si pone all’utenza sul territorio come centro polifunzionale di servizi socioassistenziali e sanitari integrati per anziani e disabili.



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## ***LA MISSIONE AZIENDALE...***

La Fondazione Conte Franco Cella di Rivara è un’Azienda di Servizi – Non Profit- ONLUS- con natura giuridica di FONDAZIONE -Ente Morale Assistenziale, impegnata a garantire condizioni di vita e benessere all’utenza anziana, non solo in ambito locale, ma anche nella realtà Provinciale e Regionale.

L’Ente si propone di progettare, sperimentare e realizzare nuove tipologie di Servizi Sociali in risposta alle esigenze dell’utenza, e nel rispetto di una sempre più efficace integrazione nell’ambito della rete dei servizi sul territorio.

Obiettivo condiviso da tutti gli operatori è quello di promuovere il costante miglioramento della qualità del Servizio fornito, onde assicurare la massima soddisfazione possibile dell’utenza, perseguendo il migliore equilibrio possibile tra gli aspetti di efficienza e razionalità nell’impiego di risorse, e gli aspetti di umanizzazione del servizio.

## ***GLI OBIETTIVI AZIENDALI***

Nel rispetto della programmazione della Regione Lombardia, facendo affidamento sulla costruttiva collaborazione con gli altri Enti di riferimento, A.S.L., PROVINCIA, COMUNI, questa azienda tende a rispondere ad una importante sfida: promuovere l’attivazione e la gestione di Servizi, sempre più efficienti, nell’ambito del settore Socio-Assistenziale Sanitario, assicurando la fruibilità e la diffusione dei medesimi, in modo omogeneo, sul Territorio Oltrepadano, Provinciale e Regionale, in un sistema di rette/tariffe predisposto a tutela dell’interesse dell’utenza.



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

*Ci proponiamo di ...*

### **MIGLIORARE LA QUALITA' DEI NOSTRI SERVIZI**

*innescando*

*.....un processo di evoluzione aziendale nella logica di Azienda di Servizi, dove la qualità del Servizio erogato, inteso come soddisfazione del cliente, è l'obiettivo primario di tutta l'organizzazione.*

*affrontando*

*..... le problematiche esistenti e gli obiettivi strategici prioritari elaborando progetti volti al miglioramento della qualità dei servizi e della produttività.*

*sviluppando*

*.....tra gli operatori la cultura della qualità attraverso l'attuazione di un piano di miglioramento che espliciti gli obiettivi generali della Fondazione.*

*adeguando*

*..... ai diversificati bisogni dell'utenza, l'organizzazione delle attività e la gestione delle risorse.*

*garantendo*

*.....il coordinamento tra le diverse fasi assistenziali e le diverse professionalità, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed equità.*

*promuovendo*

*..... il mantenimento, lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze delle molteplici professionalità che operano nell'ambito dell'Ente, attraverso iniziative di formazione e di aggiornamento.*



*Fondazione Conte Franco Cella di Riva – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## **OBIETTIVI GENERALI**

*L’Ente si fa garante dell’applicazione e dell’osservanza dei seguenti principi fondamentali*

*(Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994):*

**EGUAGLIANZA** : *“L’erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L’eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti”.*

*.....L’ente fa proprio tale principio.....*partendo dal presupposto che eguaglianza non significa uniformità del servizio ma piuttosto una diversificazione del medesimo, perché è solo riconoscendo le diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si può passare da una eguaglianza formale ad un’eguaglianza sostanziale, considerando ciascun cliente/utente come nella sua singolarità e programmando le attività in modo personalizzato con l’ausilio di piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

**IMPARZIALITA'** : *“I soggetti erogatori hanno l’obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.”*

*.....L’ente fa proprio tale principio.....* eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l’accesso a chi ne abbia diritto, garantendo il rispetto dei criteri stabiliti per l’ammissione ai servizi erogati.



*Fondazione Conte Franco Cella di Riva – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## CONTINUITA'

*: “L’erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile”.*

*.....L’ente fa proprio tale principio.....* garantendo un servizio di assistenza continuativa, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell’anno. Nell’ambito di prefissati momenti di verifica dei piani assistenziali individualizzati si garantisce la necessaria continuità delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie ed al contempo vengono mantenuti costantemente aggiornati (anche attraverso l’ausilio di specifico supporto informatico) i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell’ospite.

## DIRITTO DI SCELTA

*: “Il cliente ha diritto di scegliere fra i diversi soggetti erogatori ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente- in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.”*

*.....L’ente fa proprio tale principio.....* rispettando e promuovendo l’autonomia del cliente/utente, impegnandosi anche a ricercare e ad offrire opportunità di integrazione e di flessibilità per l’erogazione dei servizi nell’ambito territoriale di riferimento.





*Fondazione Conte Franco Cella di Rìvara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## PARTECIPAZIONE

: “I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.”

.....*L’ente fa proprio tale principio*.....promovendo procedure semplici e trasparenti al fine di migliorare la qualità degli Standard dei servizi erogati, garantendo la partecipazione viva e costante dell’utenza. Formazione ed aggiornamento, in termini di crescita professionale, sono costantemente garantiti e finalizzati anche al miglioramento dei rapporti con l’utenza.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

: “Il Servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia”

.....*L’ente fa proprio tale principio*...attraverso la periodica verifica circa il perseguimento o meno, degli obiettivi di miglioramento inerenti la salute e le cure degli ospiti-utenti. Inoltre obiettivo di breve periodo dell’Ente è il miglioramento quali quantitativo dei servizi erogati attraverso un’attenta e rigorosa pianificazione gestionale amministrativa



*Fondazione Conte Franco Cella di Rìvara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

### **Introduzione**

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

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

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

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

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 ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*; famiglie e formazioni sociali.

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



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus*  
*Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”*  
*Servizi Socio Sanitari Integrati*

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

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo,

non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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



### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

Non vi è 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 ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
<i>di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.</i>	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.
<i>di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</i>	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.
<i>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.</i>	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.
<i>di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</i>	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.
<i>di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</i>	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.
<i>di vivere con chi desidera.</i>	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
<i>di avere una vita di relazione.</i>	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.
<i>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</i>	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.
<i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</i>	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
<i>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.</i>	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.



*Fondazione Conte Franco Cella di Riva – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## **LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI**

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

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

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

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

*[Questo documento ha valore informativo. La versione valida e ufficiale è quella pubblicata sul BURL]*



*Fondazione Conte Franco Cella di Rìvara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## **ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI**

Ubicati nel centro di Broni, in Viale Matteotti 2/a gli Alloggi Protetti per Anziani sono destinati ad anziani che ne fruiscono in via esclusiva o in coabitazione.

Gli alloggi sono stati progettati ed attrezzati al fine di consentire una adeguata autonomia alla Persona, la tutela della privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e amicali, la conservazione delle abitudini di vita ed al contempo offrire risposte ai bisogni della quotidianità assicurando, se necessaria, anche l’assistenza socio-sanitaria.

Adiacenti alle Scuole Primarie di Broni, e poco distanti dalla sede legale della Fondazione Cella in Via Emilia 328, si collocano in un contesto abitativo di particolare pregio architettonico. L’ex Asilo Garibaldi, già sede di Ospitale Militare di Riserva e in seguito di Asilo Infantile è sottoposto a vincolo da parte della Sovrintendenza per i Beni Culturali e Paesaggistici.

Con l’attivazione di questa nuova Unità di Offerta, la Fondazione ha inteso integrare ed arricchire la gamma dei Servizi Residenziali offerti alla popolazione anziana del territorio in possesso dei requisiti soggettivi previsti dalla Dgr 2942/2014, (misura “Residenzialità leggera”).

### **Le finalità:**

- *assicurare* ad anziani con lievi difficoltà nella gestione della propria vita quotidiana di conservare la propria autonomia in un ambiente controllato e protetto che garantisce una ampia disponibilità di spazi di vita (interni ed esterni) ai Signori Ospiti;
- *garantire* loro una buona qualità di vita, favorendo le occasioni di integrazione sul territorio, garantendo i bisogni di residenzialità leggera attraverso interventi combinati ed integrati fra loro;
- *attivare* un sistema di protezione rispondendo sia ai bisogni di chi decide di lasciare la propria casa per una soluzione più tutelante, sia alle esigenze di una più pertinente risposta assistenziale/residenziale rispetto a quello già in essere (es. ricoveri impropri in RSA) a quanto previsto dalle diverse norme di riferimento. Addirittura la superficie pro capite per ogni Ospite /Utente è superiore a quella riferita per la RSA (mq. 45 pro capite)



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## GLI ALLOGGI PROTETTI NELLA RETE DEI NOSTRI SERVIZI

L’Ente, in conformità alle vigenti normative ed alle indicazioni degli Enti preposti, intende inserire questa nuova tipologia di assistenza nell’ambito della rete dei Servizi per Anziani per cui l’Ente, sul territorio, risulta essere l’unico riferimento in quanto gestore di Servizi Semiresidenziali, Residenziali e Domiciliari nell’ambito del bacino territoriale dell’Oltrepò Pavese Orientale.

Gli Alloggi Protetti garantiranno infatti la possibilità di “abitazione in situazione protetta”, in ambito comunitario, per quelle persone che, al domicilio, pur non avendo particolari problemi di salute, sono, tuttavia, in condizioni di fragilità sociale, costituendo il primo ingresso nella rete dei servizi offerti dalla Fondazione.

### **Gli spazi di vita degli ALLOGGI PROTETTI**

Gli alloggi ubicati nel complesso architettonico dell’Ex Asilo Garibaldi risultano così suddivisi:

**al piano terreno**

**i locali polifunzionali (ampi spazi di vita comune) e di servizio**

**al piano ammezzato:**

**5 bilocali a 2 posti letto**

**1 bilocale a 1 posti letto**

**al primo piano**

**2 bilocali a due posti letto**

La struttura che si caratterizza per notevole pregio architettonico, di proprietà del Comune di Broni ed in comodato d’uso alla Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus è stata completamente ristrutturata con oneri a totale carico della Fondazione Cella ed è dotata di ampio spazio verde debitamente piantumato.



## **LA TIPOLOGIA DI UTENZA**

Gli A.P.A. sono destinati a persone di età uguale o superiore ai 65 anni, singoli o in coppia che conservano sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto.

Possono accogliere, a lungo termine, persone anziane che presentano una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte, residuali e condizioni di solitudine,
- abitazione non adeguata,
- diminuzione dell'autonomia nelle funzioni di tipo strumentale (gestione acquisti/ utilizzo farmaci, uso telefoni...),
- patologie gestibili al domicilio,

Possono accogliere temporaneamente persone anziane parzialmente autosufficienti con bisogno socio-sanitario moderato che si trovano:

- a carico di un familiare o caregiver, il quale è impossibilitato, per un certo periodo di tempo, ad assicurare un'assistenza adeguata per motivi di malattia, disabilità, lontananza o che manifesti il bisogno di un periodo di sollievo;
- senza caregiver e sono impossibilitati a restare al domicilio.

E' esclusa l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti necessitanti di assistenza sociosanitaria continua.

In caso di eventuale peggioramento, poiché la struttura si inserisce come nuova Unità d'Offerta nell'ambito delle attività dell'Ente che già gestisce Strutture Socio Sanitarie sul territorio ed in particolare R.S.A. in caso di decadimento delle condizioni di autonomia funzionale, gli utenti acquisiranno priorità per l'ingresso nelle altre Unità di Offerta gestite dall'Ente.





*Fondazione Conte Franco Cella di Riva – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## **MODALITÀ DI ACCESSO, TEMPI DI ATTESA**

L'accesso agli Alloggi Protetti si effettua mediante la compilazione della modulistica prevista per l'accesso a tutti i servizi forniti dall'Ente. I nuovi ingressi sono di norma valutati dal Servizio Medico dell'Ente e dai Responsabili Socio/Assistenziali.

I tempi di attesa variano in relazione alla disponibilità di posti liberi ed alle valutazioni dei Responsabili Socio-Sanitari dell'Ente.

L'Ufficio Amministrativo dell'Ente sarà a disposizione dei potenziali Ospiti e dei loro familiari per eventuali informazioni ed accordi per gli ingressi.

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO: MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO**

Il Servizio è funzionante per tutti i giorni all'anno. I Sigg.ri Ospiti possono effettuare uscite e/o eventuali rientri in famiglia, previo impegno di responsabilità sottoscritto dai familiari.

### **I SERVIZI OFFERTI**

Gli Alloggi Protetti si caratterizzano per la seguente offerta di Servizi Socio Assistenziali:

#### **Servizi di base**

- Igiene degli ambienti degli alloggi e degli spazi comuni
- Servizio ristorazione
- Presenza h 24 di un operatore qualificato

#### **Servizi socio-assistenziali**

- Assistenza di base e cura della persona effettuata da operatori qualificati
- Lavanderia
- Bagno assistito

**Attività socio relazionali:** gli operatori si fanno carico degli aspetti sociali e relazionali dei Sigg.ri Ospiti.

**Il Medico di Base** rimane responsabile delle cure primarie dell'utente. In specifico definisce il piano terapeutico, monitora lo stato di salute dell'Utente.

#### **Assistenza Religiosa**

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, per i cattolici è assicurata l'opportunità di fruire dell'Assistenza Religiosa resa dai Sacerdoti e dai Diaconi della Parrocchia di Broni.



## **SERVIZIO DI ACCOGLIENZA**

L'Ufficio Amministrativo dell'Ente è aperto presso la sede legale in Via Emilia, 328 di Broni, con orari da Lunedì/Venerdì h 8.00/12.00 e dalle h 14.00/17.30, Sabato h 8.30/12.00.

L'Ufficio fornisce tutte le informazioni sui Servizi offerti, modalità di ingresso, lista d'attesa, pratiche amministrative inerenti l'ospitalità (procedure di ingresso, contratto, dimissioni), debito informativo di competenza, fatturazioni, pagamenti e i rimborsi utenti, rapporti con le istituzioni (ATS - Piani di Zona, Comuni e altri Enti di riferimento).

## **LISTA D'ATTESA**

La domanda unica di ingresso per i vari servizi gestiti dall'Ente tra cui gli A.P.A. è disponibile presso tutte le strutture gestite dall'Ente. Valutata positivamente la domanda di ingresso viene inserita in apposita graduatoria.

Le domande vengono inserite secondo l'ordine cronologico conservando tuttavia la priorità per i residenti nei Comuni di Broni e Arena Po e secondo le esigenze sociali dei Sigg.ri Ospiti.

## **ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA**

L'Ufficio Amministrativo dell'Ente comunica all'Utente e/o al familiare di riferimento la data di ammissione. Le date di ammissione presso gli A.P.A. sono concordate con i responsabili gestionali dell'Ente.

I documenti indispensabili da presentare al momento dell'ingresso sono:

- documentazione sanitaria (copie di cartelle cliniche e relazioni di dimissioni relative a precedenti ricoveri in strutture sanitarie, referti di visite, e accertamenti diagnostici eseguiti nell'ultimo anno, vaccinazioni COVID 19)
- carta di identità,
- codice fiscale,
- carta regionale dei servizi (tessera sanitaria elettronica),
- tessera di esenzione ticket (se già in possesso dell'utente),
- la copia di eventuale certificato di invalidità, verbale di accompagnamento.

L'Utente, dopo l'ammissione ha la facoltà di mantenere il proprio medico di medicina generale o di scegliere un nuovo medico.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto presso gli uffici amministrativi. Il contratto stabilisce che il sottoscrittore (nel caso in cui non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di garante e diventi responsabile ed interlocutore nei confronti dell'Ente, sia per gli aspetti della privacy, sia per quanto attiene agli aspetti economico/finanziari.



## **DIMISSIONI**

Le dimissioni avvengono su richiesta scritta degli utenti e/o dei loro familiari inviata presso la sede legale dell’Ente. Possono essere proposte dalla struttura stessa qualora il Progetto Individualizzato non risulti più idoneo alle caratteristiche di ospitalità.

Il contratto prevede un preavviso di giorni 10 per le dimissioni volontarie, compilando un apposito modulo, fruibile presso l’Ufficio amministrativo.

La dimissione è gestita in “forma protetta”:

- se avviene per trasferimento presso un’altra Unità d’Offerta gestita dall’Ente i responsabili sanitari e gestionali dell’Ente si faranno carico di provvedere alla trasmissione di tutte le dovute informazioni, comunque accessibili, mediante la consultazione del sistema informativo dell’Ente;
- se avviene per trasferimento presso altra struttura e/o per rientro al domicilio verrà redatta apposita lettera di dimissione riportante i dati salienti circa lo stato di salute dell’ospite e circa le terapie in corso.

## **SERVIZIO ALBERGHIERO**

Tutti gli Alloggi Protetti sono dotati di un angolo cottura in coerenza con quanto previsto dalla DGR 11497/10.

Tuttavia gli Ospiti possono fruire anche del Servizio di ristorazione interno presso la sala da pranzo comune al fine di favorire aspetti di socializzazione e integrazione.

La consumazione dei pasti è indicativamente prevista nei seguenti orari:

- colazione h 8.30 / 9.00
- pranzo h 12.00 /13.00
- cena h 18 /19.00



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus*  
*Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”*  
*Servizi Socio Sanitari Integrati*

## **I NOSTRI MENU’**

### **PRIMAVERILE/ESTIVO**

Tortino di carciofi alla ligure  
Crudo di Parma

Maltagliati alle erbe e fiori di zucchine  
Crema agli asparagi

Faraona disossata con verdure stufate  
Arrosto freddo di vitello

Soncino all’olio di frantoio

Panna cotta alle fragole  
Macedonia con gelato

Caffè  
Vini dell’Oltrepò Pavese

### **AUTUNNALE/INVERNALE**

Sformatini di spinaci speck e porri  
Patè di prosciutto di Praga al pistacchio

Tortelli al radicchio con burro e salvia  
Zuppa di farro con verdure di stagione

Coniglio alla lombarda  
Bollito misto

Cicorietta in insalata  
Patate novelle al rosmarino

Pere al sangue di giuda  
Frutta fresca di stagione

Torta allo Yogurt  
Caffè

Vini dell’Oltrepò Pavese



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## **SERVIZIO BAR**

Sono presenti erogatori automatici che forniscono bevande calde e fredde.

## **SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Viene garantito il servizio di lavatura e la stiratura dei capi dei Sigg.ri Ospiti. Per il lavaggio di indumenti particolarmente delicati o da lavare a secco si consiglia, di provvedere in proprio, in quanto le caratteristiche di tali capi non sono compatibili con la procedure interne.

## **SERVIZIO DI BARBERIA PARRUCCHIERE / ACCONCIATURE**

Ogni ospite potrà chiedere di avvalersi, presso il bagno dell’Alloggio assegnatogli, del proprio parrucchiere/a di fiducia; in tal caso dovrà concordare con il personale in servizio l’orario di intervento di tale operatore esterno e pagare direttamente al medesimo la relative tariffe.

## **PERMESSI DI USCITA**

L’utente è libero di allontanarsi dalla Struttura sempre previo avviso all’operatore in servizio. Le libere uscite verranno comunque concordate con i familiari dei Sigg.ri Ospiti.

## **TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO ALLE PRESTAZIONI**

Gli Ospiti e/o loro familiari sono informati sulle procedure relative al trattamento dei dati personali, in base alla normativa vigente. Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza dei dati personali e sanitari dei Sigg.ri Ospiti. Il Piano Assistenziale Individualizzato viene illustrato ai Sigg.ri Ospiti e/o loro familiari/amministratori di sostegno a cura dei responsabili della struttura.



*Fondazione Conte Franco Cella di Rìvara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## **INFORMAZIONE/PARTECIPAZIONE**

Tutti i dipendenti collaborano e si impegnano per garantire all’Utente la massima informazione circa gli accadimenti che lo riguardano. E’ diritto dell’ospite sollevare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Gli strumenti, allegati al presente documento, utilizzati per assicurare tali diritti sono:

- MODULO SEGNALAZIONE: RECLAMO/APPREZZAMENTO
- CUSTOMER SATISFACTION

L’Ente avrà 10 giorni di tempo per dare risposta scritta/orale in merito alla segnalazione ricevuta.

## **DOVE SI TROVANO GLI ALLOGGI PROTETTI**

Gli alloggi protetti per anziani si trovano a Broni in Viale Matteotti n. 2/A.

La struttura è raggiungibile con mezzi pubblici trovandosi a pochi passi dalla fermata dei bus di linea e a pochi minuti di cammino dalla stazione di Broni.

E’ raggiungibile anche con mezzi privati, dall’Autostrada uscita Stradella/Broni. All’interno della struttura è presente un ampio parcheggio.

## **SERVIZI E PUBBLICHE ATTIVITÀ**

L’edificio è collocato a fianco del Centro/Polo Culturale Matteotti, ove trovano sede oltre alla Biblioteca di Broni e all’Università della Terza Età e altre Associazioni locali e territoriali. In zona limitrofa è presente il Presidio Ospedaliero di Broni, nonché uffici dell’ATS. Troviamo altresì caffetterie ristoranti e negozi.



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## **RETTE E TARIFFE**

Ospitalità in alloggio bilocale a due posti letto a € **59,50** pro die.

Ospitalità in bilocale 1 posto letto a € **66,50** pro die.

Ospitalità in alloggio bilocale a due posti letto, ma utilizzato singolarmente € **75,00** pro die.

*Le presenti tariffe hanno validità sino al 31.12.2025*

### **Le tariffe sopraindicate sono comprensive di:**

- Ospitalità in Alloggio protetto, arredato e dotato di impianti conformi alle vigenti normative di sicurezza.
- Utilizzo degli spazi comuni interni alla struttura (locali polifunzionali al Piano Terra, soggiorno e salotti al 1° Piano, Ascensore, terrazzi, ampio giardino di pertinenza piantumato adeguatamente)
- Igiene ambientale dei locali costituenti l'alloggio ed i vani comuni e manutenzione dell'area esterna.
- Utenze per funzionamento di tutti gli impianti (acqua, luce, gas), spese di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura.
- Fornitura e cambio periodico della biancheria piana.
- Lavaggio e stiratura della biancheria personale (esclusa lavaggio a secco e capi delicati o pregiati) - (N.B: la biancheria personale dovrà essere marchiata a cura dell'Ospite con il N° indicato dall'Ente al momento dell'ammissione, da fissarsi mediante cucitura su ogni singolo capo; in difetto l'Ente non risponderà di eventuali smarrimenti).  
I capi personali, di regola (salvo casi di emergenza) saranno lavati e stirati presso la lavanderia dell'Ente.
- Assistenza diurna e notturna resa da personale in possesso della qualifica professionale di O.S.S. (Operatore Socio Sanitario) o di A.S.A. (Ausiliario Socio Assistenziale).
- Ginnastica dolce e Consulenza Medica Specialistica Geriatrica in funzione delle singole esigenze.
- Somministrazione pasti (colazione, pranzo, merenda, cena), in base ai menù vigenti. (comprese bevande ai pasti, caffè ai pasti e camomilla prima del riposo notturno).
- Assistenza religiosa.



### **SERVIZI ACCESSORI**

Qualora i Signori Ospiti o loro parenti dovessero rilevare l'esigenza di avvalersi di servizi accessori aggiuntivi a quelli sopra elencati potranno farne richiesta alla Direzione dell'Ente che valuterà l'opportunità di erogarli, con l'applicazione di una adeguata tariffa.

Le modalità di pagamento dei servizi accessori già presenti o da prevedersi dietro richiesta dei Signori Ospiti/Utenti potrà essere concordata di volta in volta con gli Uffici Amministrativi in funzione delle singole esigenze.

#### ***Le tariffe non comprendono:***

- Assistenza medica di base - sarà garantita infatti dal medico di libera scelta dell'Ospite. Sarà peraltro cura del personale dell'Ente anche su segnalazione e/o richiesta del personale di riferimento contattare tale medico al bisogno.
- I farmaci saranno prescritti dal medico di libera scelta dell'Ospite e saranno acquistati dai familiari/parenti di riferimento e consegnati presso la struttura.  
Le eventuali spese farmaceutiche non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale rimangono quindi a carico dell'Ospite.
- Forniture di ausili per incontinenti e assistenza protesica rimarranno infatti a carico del S.S.N.
- Corredo personale come da protocollo di accoglienza e i prodotti per l'igiene personale, dovranno essere forniti dall'Ospite e/o dai familiari di riferimento.
- Bevande e caffè al di fuori dei pasti se aggiuntive a quelle indicate all'Art.6.
- Eventuali trasporti con autolettiga da concordarsi con i familiari.





**ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI**  
**Questionario di soddisfazione per i familiari**

Riguardo al progetto socio-assistenziale familiare	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	Molto Insoddisfacente
1) Ritiene adeguato il progetto rispetto ai bisogni del Suo familiare in modo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) In che misura la spiegazione del progetto individualizzato è stata chiara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) ritiene che la qualità degli interventi di cura della persona (igiene, abbigliamento, ecc.) sia stata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Ritiene che la qualità della Relazione con il Suo familiare sia stata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Ritiene che le proposte di socializzazione siano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Il programma individualizzato proposto è sempre stato rispettato in maniera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) La disponibilità e la professionalità degli operatori è stata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



*Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – Onlus  
Residenze Sanitarie Assistenziali – “Hospice”  
Servizi Socio Sanitari Integrati*

## MODULO RECLAMI

Reclamo reso da

Familiare dell'ospite

Altro (specificare)

Motivo del reclamo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma \_\_\_\_\_

<b>B- Gestione del reclamo (parte riservata all'Ente)</b>
Reclamo Fondato: Azioni Intraprese
<b>Esito dell'intervento Reclamo risolto Reclamo non risolto</b>
Reclamo Non fondato Motivazione
Risposta al reclamante (allegare eventuale altro documento)
Risposta al reclamante (allegare eventuale altro documento)
E' stata attivata azione correttiva n° ____ / ____
Data chiusura reclamo : _____
Firma Direttore _____



*Modulo di presa visione*

**SPAZIO RISERVATO ALLA COMPILAZIONE  
PER LA PRESA VISIONE**

**Il sottoscritto Sig./Sig.ra.....  
nato a ....., il.....in qualità di:**

- Ospite**     **Parente/Amministratore di Sostegno**     **Garante**

**dell’Ospite Sig./Sig.ra.....**

**dell’U.d.O. A.P.A. attesta a mezzo sottoscrizione in calce alla presente di aver preso visione della Carta dei Servizi di avere letto e compreso le modalità di erogazione del Servizio e di ritenerle adeguate alle proprie necessità e/o aspettative.**

**Luogo, .....**

**Data, .....**

**Firma, .....**