

CARTA DEI SERVIZI
Residenza Sanitario Assistenziale
Casa Cardinale Giacomo Lercaro

Revisione n. 7 del 01 agosto 2023



Foto della Casa Albergo Villa Puricelli

Piazza Senatore Puricelli n. 2
21020 – Bodio Lomnago (VA)

Telefono 0332 – 948982
info@villapuricelli.it

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe 2 – 21052 Busto Arsizio (VA) – Sede Amministrativa: Piazza Puricelli 2 – 21020 Bodo Lomnago (VA)

Tel. 0332 – 948982 Fax 0332 – 949699

www.villapuricelli.it

Indice

<i>Lettera dell'Amministratore Delegato</i>	3
1. <i>Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni</i>	4
2. <i>Residenza Sanitaria Assistenziale – Casa Cardinale Giacomo Lercaro</i>	5
3. <i>Organizzazione e servizi generali dell'Ente Gestore</i>	5
4. <i>Visita alla struttura</i>	6
5. <i>Dove siamo</i>	6
6. <i>Struttura</i>	6
7. <i>Servizi Erogati</i>	7
8. <i>Giornata tipo</i>	9
9. <i>Strumenti e modalità di tutela dei diritti degli Ospiti e dei Familiari</i>	10
10. <i>Modalità di ammissione</i>	10
11. <i>Accoglienza</i>	11
12. <i>Presa in carico</i>	11
13. <i>Relazione con i familiari ed i visitatori</i>	12
14. <i>Relazione con il personale</i>	12
15. <i>Dimissioni</i>	12
16. <i>Polizza assicurativa</i>	13
17. <i>Regolamento R.S.A. Casa Cardinale Giacomo Lercaro</i>	13
18. <i>RSA APERTA</i>	22
19. <i>Disposizioni legate al virus SARS-CoV-2</i>	23
20. <i>Allegati</i>	23

Lettera dell'Amministratore Delegato

Gentile Ospite,

La ringraziamo per aver preso in considerazione Villa Puricelli per valutare la Nostra capacità di rispondere ai suoi bisogni assistenziali.

Desideriamo informarLa che siamo a Sua disposizione per qualsiasi ulteriore informazione o chiarimento che avrà bisogno in relazione ai Nostri servizi che sono erogati con qualità, trasparenza, uguaglianza e riservatezza.

Desideriamo metterLa a conoscenza che il nostro Cliente si identifica con l'intera famiglia dell'Ospite: presteremo, dunque, particolare riguardo alle necessità e ai desideri suoi e dei suoi familiari. Confidiamo nella partecipazione di tutti alla vita della Struttura, anche con suggerimenti sicuramente utili e graditi.

La Carta dei Servizi vuole essere non soltanto un obbligo di legge, ma soprattutto uno strumento di informazione chiaro e completo.

Elenchiamo di seguito ciò che, attraverso la Carta dei Servizi, Villa Puricelli si prefigge di raggiungere:

- Costruzione di un rapporto privilegiato con il Cliente e la sua famiglia, con miglioramento della qualità di vita nella Struttura;*
- Ottimizzazione dei servizi prestati, anche attraverso l'apporto e la partecipazione delle strutture sociali comunali, le associazioni di volontariato e gli enti istituzionali interessati al Servizio;*
- Monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni utili al miglioramento della qualità percepita dal nostro Cliente;*
- Mantenimento di un adeguato rapporto numerico tra il personale e i Clienti per un'ottimale qualità dell'assistenza;*
- Soddisfare con i nostri servizi le esigenze dei Clienti e della Loro famiglia, garantendo standard assistenziali di elevato livello;*
- Mantenimento delle relazioni e degli affetti familiari privilegiando la partecipazione dei parenti e conoscenti alla vita della struttura.*

RingraziandoLa nuovamente per aver scelto Villa Puricelli, Le ricordiamo che la Direzione sarà sempre a Sua disposizione per ogni eventuale necessità.

Amministratore Delegato

Maurizio Di Muro



Pag. 4 di 24	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 agosto 2023	Approvata da	Amministratore Delegato

1. Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Iscrizione C.C.I.A.A.	Registro Imprese di Varese al numero 03381200124 e R.E.A. VA – 346853
Codice Fiscale	03381200124
Partita IVA	03381200124
Legale Rappresentate	Maurizio Di Muro – Presidente del Consiglio di Amministrazione - Amministratore Delegato – Institore art.2203 e 2204 c.c.
Oggetto Sociale	Gestione di residenze sanitarie assistenziali, riabilitative, case di riposo private e pubbliche e di altri moduli a carattere sanitario su tutto il territorio dello stato. Potrà inoltre realizzare e/o gestire centri per attività sanitarie a carattere diagnostico, nell'assoluto rispetto delle norme che disciplinano l'attività da parte di professionisti iscritti negli appositi albi. Per lo svolgimento di tutte le attività potranno essere realizzate convenzioni con A.T.S., comuni, province, regioni, stato, enti pubblici e privati, società, cooperative, associazioni, gruppi e persone fisiche. La Società potrà svolgere ogni tipo di attività connessa ed affine all'oggetto sociale e compiere le operazioni industriali, commerciali, mobiliari, ed immobiliari che saranno ritenute necessarie ed utili per il raggiungimento dello scopo sociale
Sede Legale	Largo San Giuseppe n. 2 – 21050 Busto Arsizio (VA)
Estremi Atto Autorizzativo Definitivo al Funzionamento	Asl di Varese delibera numero 509 del 05 settembre 2012 per numero 120 Ospiti anziani non autosufficienti
Estremi Atto Accreditamento	Regione Lombardia Giunta Regionale, Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale – Decreto numero 2305 del 18 marzo 2014

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 5 di 24	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 agosto 2023	Approvata da	Amministratore Delegato

2. Residenza Sanitaria Assistenziale – Casa Cardinale Giacomo Lercaro

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni (di seguito A.S.S.) è l'Ente Gestore (di seguito E.G., inteso con la persona giuridica titolare delle autorizzazioni/accreditamenti e degli eventuali contratti con il Sistema Socio Sanitario Regionale di seguito S.S.R.) della Casa Cardinal G. Lercaro che è una struttura adibita a Residenza Sanitaria Assistenziale (di seguito R.S.A.) rivolta a persone con compromissione dell'autosufficienza affette da patologie cronico degenerative, di età superiore a 65 anni. La struttura persegue le seguenti finalità:

- Garantire ad anziani non autosufficienti assistenza alberghiera, tutelare, riabilitativa, sanitaria, interventi ed occasioni di socializzazione e di attività ricreative culturali, nelle forme e con le modalità che le condizioni psicofisiche individuali ed il luogo della loro permanenza richiedono;
- Offrire agli anziani, residenti e non, spazi ed occasioni di incontro e di socializzazione per combattere emarginazione ed isolamento;
- Fornire a tutti i Cittadini servizi socio-sanitari e assistenziali, anche a domicilio, in regime di convenzione con il S.S.R. o privatistico;
- Garantire l'ottemperanza a quanto disposto dalle normative nazionali e regionali in materia di R.S.A.

3. Organizzazione e servizi generali dell'Ente Gestore

La R.S.A. è articolata e organizzata per soddisfare le esigenze socio-sanitarie ed assistenziali di numero 120 anziani non autosufficienti che occupano altrettanti posti letto, dei quali: numero 111 abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati con il Sistema Sanitario Regionale, numero 9 posti letto abilitati all'esercizio e accreditati. All'interno della R.S.A. sui posti accreditati al piano terra è presente un *Nucleo Protetto* con 15 posti letto, dedicato all'accoglienza di Ospiti con disturbi del comportamento e/o Malattia di Alzheimer

La degenza su posto letto accreditato e a contratto con il S.S.R. consiste nella totale presa in carico socio sanitaria ed assistenziale dell'Ospite residente in Regione Lombardia mediante cancellazione del proprio Medico di Base e contestuale presa in carico da parte del servizio medico della R.S.A. per gli aspetti sanitari di propria competenza. La R.S.A. garantendo il rispetto di standard strutturali e gestionali, percepisce un contributo regionale (oltre alla retta in carico all'Ospite indicata nei listini vigenti) variabile in base alla classificazione SOSIA degli Ospiti attribuita e di altri fattori relativi alla gestione caratteristica.

Gli Ospiti accolti in posto letto accreditato ma non contrattualizzato, continueranno a fruire dei servizi erogati dal Sistema Sanitario Regionale, mantenendone tutti i diritti acquisiti.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 6 di 24	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 agosto 2023	Approvata da	Amministratore Delegato

4. Visita alla struttura

Nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti, un incaricato della Direzione, solitamente l'addetto/a all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), accompagnerà, preferibilmente su appuntamento, i visitatori per mostrare loro gli ambienti comuni della R.S.A. e, compatibilmente con le esigenze del servizio svolto, una camera singola e una camera doppia per valutare l'opportunità di presentare domanda di inserimento. In alternativa potrà essere visionato sul sito il video di presentazione della R.S.A.

5. Dove siamo

La R.S.A. Casa Cardinal Giacomo Lercaro si trova in Piazza Senatore Puricelli numero 2 e dista 9 km da Varese, 50 Km da Milano, 40 Km da Lugano. La R.S.A. è raggiungibile:

In automobile: percorrendo l'autostrada A8 Milano – Lugli direzione Varese, prendere l'uscita Azzate – Buguggiate e seguire le indicazioni per Bodio Lomnago.

Con i mezzi pubblici: arrivando a Varese con le Ferrovie dello Stato oppure con le Ferrovie Nord si prende l'autobus di linea oppure un taxi direzione Bodio Lomnago. Per informazioni dettagliate si consiglia:

- Di consultare <http://www.provincia.va.it/code/11357/Trasporto-Pubblico-Locale>
- Di contattare il servizio pubblico di linea
- Di chiamare a Villa Puricelli per ottenere le informazioni del caso.

6. Struttura

La R.S.A. Casa Cardinal Lercaro è suddivisa in cinque piani abitativi per complessivi 120 posti letto.

Tutte le camere sono dotate di bagno. I servizi comuni comprendono:

- Sala da pranzo, soggiorno, medicheria e servizi di nucleo ad ogni piano;
- Salone polivalente per le feste e le attività occupazionali;
- Lavanderia;
- Palestra;
- Locale adibito ai servizi di parrucchiere, manicure e pedicure;
- La cappella per il conforto religioso nella quale periodicamente è celebrata la Santa Messa;
- Una zona riservata ai servizi funebri.

La Struttura è dotata di ampio spazio verde esterno con pianeggiante parco secolare finemente piantumato anche con essenze di pregio, di circa 30.000 mq; è completamente recintato ed opportunamente attrezzato per trascorrere momenti di tranquillità anche in zone ombreggiate.

7. Servizi Erogati

La R.S.A. è aperta 24 ore al giorno 365 giorni all'anno e garantisce l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- *Assistenza medica*: erogata 24 ore su 24 sia mediante la presenza del medico in R.S.A. che attraverso la reperibilità (in tal caso l'arrivo in struttura è previsto entro 30 minuti dalla chiamata);
- *Assistenza infermieristica*: erogata 24 ore su 24 e garantita dall'effettiva presenza di personale infermieristico;
- *Assistenza sociosanitaria/assistenziale*: erogata 24 ore su 24 dall'effettiva presenza di personale ASA/OSS;
- *Attività fisioterapica*: i fisioterapisti sviluppano progetti personalizzati volti al recupero ed al mantenimento delle abilità motorie e funzionali, realizzano interventi individuali e di gruppo finalizzati alla stimolazione psicomotoria dell'Ospite;
- *Servizi socio educativi*: gli educatori provvedono alla stesura di programmi individuali e di gruppo promuovendo interventi di socializzazione e supporto relazionale, nonché offrono, attraverso un programma di animazione, attività ricreative per allietare la giornata dei Nostri Ospiti;
- *Servizio psicologico*: sostegno psicologico, attività terapeutico riabilitative; attuazione di interventi a favore della prevenzione, contenimento e miglioramento delle problematiche emotive e relazionali di Ospiti, dei loro familiari e del personale; strutturazione di percorsi di cura individuale sulla base di risorse e bisogni legati, principalmente, ai processi di perdita dell'autonomia psico – comportamentale dell'anziano;
- *Servizi di consulenza sociale e amministrativa*: il personale amministrativo e l'Assistente Sociale affiancano l'utente, il caregiver e/o i familiari nella gestione delle pratiche burocratiche degli Ospiti;
- *Fornitura* di farmaci, ausili, presidi per l'incontinenza, nutrizione artificiale, ossigenoterapia;
- *Servizi alberghieri* (ristorazione, pulizia delle camere e degli ambienti comuni, guardaroba e lavanderia, portineria e videosorveglianza).
- *Servizio reception*: la reception assicura: accoglienza e informazioni (sia diretta che telefonica), identificazione e controllo degli accessi, gestione del centralino;
- *Lavanderia*: il servizio provvede al lavaggio e allo stiro degli indumenti intimi personali di ciascun Ospite e degli eventuali piccoli rammendi (es. bottoni, cuciture su scuciture, orli) e all'etichettatura degli stessi.

Pag. 8 di 24	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 agosto 2023	Approvata da	Amministratore Delegato

- *Conforto religioso*: agli Ospiti di culto cattolico è garantita l'assistenza religiosa sia presso la cappella interna alla R.S.A. sia al letto del paziente. Gli Ospiti non di culto cattolico possono ricevere il conforto religioso del loro credo, in assoluta garanzia di libertà e rispetto;
- *U.R.P.*: fornisce tutte le informazioni sul funzionamento di Villa Puricelli, sulle modalità di accesso in R.S.A. e gestisce le problematiche amministrative connesse alla degenza in Struttura;
- *VP TV*: servizio innovativo e gratuito per tutti gli Ospiti che quotidianamente possono vedere il programma della giornata (dal menù alle attività in struttura), vedere comodamente dal proprio apparato eventi in diretta esterni ed interni, nonché richiedere la proiezione di un film a loro gradito.

Di seguito si elencano i servizi non inclusi nella retta ma disponibili, su richiesta, all'interno della R.S.A., quali:

- *Servizio lavanderia (salvo diversa comunicazione da parte della Direzione)*: il servizio provvede al lavaggio e allo stiro degli indumenti personali di ciascun Ospite e degli eventuali piccoli rammendi, mentre è obbligatorio e a pagamento il servizio di etichettatura come riportato nell'allegato 7;
- *Servizio Parrucchiere*;
- *Servizio manicure e pedicure estetiche*;
- *Servizio Podologia*;
- *Angolo Bar*: distributori automatici di prodotti da bar e di caffetteria;
- *Servizio ristoro*: per i familiari ed i visitatori della R.S.A. è possibile usufruire del servizio di ristorazione, prenotando presso la Reception, il giorno stesso, entro le ore 11:00 per il pranzo ed entro le 17:00 per la cena. Il pagamento del pasto usufruito può essere effettuato:
 - o In contanti, presso la Reception, con contestuale rilascio di ricevuta fiscale;
 - o Con addebito in fattura dell'Ospite, previa apposizione firma per autorizzazione.
- *Servizio edicola*: distribuzione giornali e riviste;
- *Servizio Trasporto con autista*;
- *Servizio di gestione pratica addebito trasporto ambulanza esterno*: il corrispettivo richiesto dalla Società che ha effettuato il servizio di trasporto con autolettiga verrà indicato in fattura, salvo diversa indicazione del Cliente, unitamente ad un rimborso per la gestione amministrativa della pratica;
- *Servizio noleggio sala riservata per ricorrenze*: è possibile prenotare una sala di rappresentanza in ambiente riservato, ad uso esclusivo, per occasioni particolari. Qualora gradito, è disponibile il servizio di catering;

Pag. 9 di 24	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 agosto 2023	Approvata da	Amministratore Delegato

- *Servizio rilascio certificati* amministrativi e sanitari per gli usi consentiti dalla legge;
- *Servizio noleggio televisore* (sono escluse le cuffie senza fili da fornire a cura dell'Ospite);
- *Servizio TV*: è possibile portare un TV di dimensioni non superiori a 24 pollici corredato dalla certificazione di conformità e se in camera doppia dovranno essere fornite anche le cuffie senza fili)
- *Servizio custodia beni e valori*: il servizio prevede la custodia di oggetti, di valori, di banconote e/o assegni, presso gli uffici amministrativi. Alla consegna ed in occasione di ciascuna movimentazione, verrà rilasciata apposita ricevuta che dovrà essere necessariamente controfirmata dal Cliente;
- *Servizio assistenza alla richiesta di invalidità civile e/o indennità di accompagnamento*: assistenza nella predisposizione delle pratiche amministrative per l'inoltro della domanda di indennità di accompagnamento o invalidità civile, compresa la consegna della domanda presso gli uffici dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (di seguito A.S.S.T.) territorialmente competente.

8. Giornata tipo

La giornata tipo degli Ospiti è articolata come di seguito riportato. Al mattino:

- Dalle ore 06:15 circa i professionisti addetti all'assistenza iniziano l'alzata degli Ospiti, eseguono l'igiene personale, li vestono e curano il loro aspetto;
- Dalle ore 08:00 viene servita la colazione in camera o nella sala da pranzo;
- Dalle ore 10:00 vengono proposte le attività di animazione, socializzazione e riabilitazione secondo quanto previsto dalla programmazione settimanale (queste ultime sono riprese e trasmesse in diretta sul canale televisivo interno);
- Dalle ore 12:00 viene servito il pranzo preparato in loco;
- Dalle ore 13:00 gli Ospiti che lo desiderano o ne hanno necessità, possono coricarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano;

Al pomeriggio:

- Dalle ore 15:30 viene servita la merenda e vengono proposte le attività di animazione, socializzazione e riabilitazione secondo quanto previsto dalla programmazione settimanale (queste ultime sono riprese e trasmesse in diretta sul canale televisivo interno);
- Dalle ore 18:00 viene servita la cena preparata in loco;
- Dalle 19:30 gli Ospiti possono rimanere negli ambienti comuni per assistere alla visione di spettacoli televisivi o per libero intrattenimento.

Settimanalmente è prevista la celebrazione della Santa Messa.

Pag. 10 di 24	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 agosto 2023	Approvata da	Amministratore Delegato

Gli orari potranno subire delle variazioni in base alle condizioni cliniche dell'Ospite e/o in occasione di particolari eventi organizzati all'interno della struttura.

Tabella degli orari

Descrizione	Orario
Accesso Visitatori	08:00 – 20:00
Servizio Centralino - Reception	08:00 – 20:00
Colazione	08:00
Pranzo in sala ristorazione	12:00
Merenda	15:30
Cena in sala pranzo	18:00
Colloqui con il Direttore Sanitario	su appuntamento
Colloqui con il medico fisiatra	su appuntamento
Colloqui con il medico di Struttura (escluso festivi e prefestivi)	da lunedì a venerdì 11:00 – 12:00 e 17:00 – 18:00
Colloqui con le Coordinatrici Socio Sanitarie (escluso festivi e prefestivi)	da lunedì a giovedì 10:30 – 11:30 e 16:00 – 17:00

Nb: Gli orari sopra riportati sono indicativi, eventualmente soggetti a variazioni, maggiori informazioni possono essere richieste in reception

9. Strumenti e modalità di tutela dei diritti degli Ospiti e dei Familiari

Il sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla R.S.A. avviene mediante la messa a disposizione, solitamente nel mese di novembre, di questionari che, alla loro riconsegna (anche in forma anonima), vengono processati dall'U.R.P. ed analizzati dal Comitato di Direzione. La divulgazione dei risultati avviene mediante pubblicazione sul sito aziendale e affissione nelle bacheche interne alla R.S.A. e alla Reception. Questionari di soddisfazione che possono essere compilati e imbucati nell'apposito raccoglitore presso la reception, dove sono sempre disponibili. Contestualmente alla sottoscrizione del contratto, oltre che in allegato alla presente Carta dei Servizi, viene consegnato il modulo reclami. L'Ospite e i suoi familiari, nel caso in cui sia lesa, limitata o negata la fruibilità alle prestazioni e in ogni caso ne ravvisino la necessità, possono rivolgersi al Difensore Civico Territoriale e, presso l'A.T.S. Insubria, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela; presso l'A.S.S.T. Sette Laghi, all'Ufficio di Protezione Giuridica. La R.S.A. garantisce che il trattamento dei dati personali e sensibili avviene nel pieno rispetto del ex D. Lgs. 30 giugno 2003 n.196 e REG. UE 2016/679, come meglio declinato del Codice Etico aziendale.

10. Modalità di ammissione

Ai fini dell'ammissione è necessario sottoscrivere il contratto di ospitalità presso gli Uffici Amministrativi. La degenza messa a contratto può essere:

- A tempo indeterminato;

- A tempo determinato (degenza superiore a 45 giorni);
- A tempo determinato (degenza inferiore ai 45 giorni).

All'ingresso in R.S.A., se non sono disponibili posti letto a contratto con il S.S.R., l'Ospite verrà inserito in un posto letto non a contratto (solvente), in attesa di poter essere inserito nel posto letto convenzionato con il S.S.R. L'eventuale cambio di regime da solvente ad accreditato a contratto avverrà tenendo conto della residenza in Regione Lombardia, della data di ingresso e delle condizioni cliniche.

11. Accoglienza

I ricoveri sono programmati in base alla lista di attesa secondo il criterio del nucleo di destinazione e della data di presentazione della domanda di accoglienza. A ciascun Ospite viene assegnata la camera, in relazione agli accordi di ammissione presi con l'U.R.P. e alla valutazione della Direzione Sanitaria. Nell'assegnazione delle camere doppie si tiene conto, quando possibile, delle compatibilità che permettano di rispondere alle esigenze dell'Ospite sia in relazione alla gravità della patologia che in relazione alla capacità relazionale.

Al familiare/caregiver verrà consegnata la Carta dei Servizi. L'Ospite verrà accolto dal personale assistenziale e dall'U.R.P. che lo faranno accomodare direttamente in camera, dove troverà un piccolo regalo di benvenuto, riservandogli la migliore ospitalità. Verrà poi visitato dal medico che valuterà gli aspetti sanitari, la terapia in corso riportata sulla documentazione di ingresso ed eventuali informazioni raccolte dai familiari di riferimento.

L'infermiere raccoglierà i parametri generali sullo stato di salute dell'Ospite, prendendo nota delle abitudini e delle preferenze dello stesso nella vita quotidiana. Seguirà il colloquio col personale socio educativo per le illustrazioni delle attività e degli intrattenimenti.

Successivamente, i familiari si recheranno presso l'U.R.P. per ultimare le pratiche amministrative.

12. Presa in carico

Le attività offerte agli Ospiti, indipendentemente dalla collocazione in posti e a contratto o anche contrattualizzati, sono diversificate in base alle esigenze, agli interessi ed al grado di abilità di ogni Ospite riportate nel Progetto Individuale (di seguito P.I.) e tradotti operativamente nel Piano Assistenziale Individuale (di seguito P.A.I.)

La struttura garantisce ed offre ad ogni Ospite un programma personale di assistenza socio-sanitaria che prevede la valutazione ed il recupero delle risorse e delle capacità residue.

13. Relazione con i familiari ed i visitatori

Il Direttore Sanitario, i Medici di Struttura e le figure di coordinamento, secondo la tabella degli orari sopra riportata ed esposta al pubblico nella Struttura, sono a disposizione dei famigliari per fornire informazioni sullo stato di salute degli Ospiti.

L'U.R.P. è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 09:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 17:00. Onde evitare spiacevoli attese, si consiglia la prenotazione dell'appuntamento.

14. Relazione con il personale

Ogni operatore e chiunque opera a qualsiasi titolo nella R.S.A. deve portare ben visibile il cartellino di riconoscimento con nome, cognome, qualifica e fotografia. La mansione del personale è anche riconoscibile attraverso la divisa di servizio e i colori della stessa:

- Pantaloni rossi e casacca bianca: A.S.A. (Ausiliario Socio Sanitaria).
- Pantaloni arancione con casacca bianca: O.S.S. (Operatore Socio Sanitario).
- Pantaloni blu (bianchi se Liberi Professionisti) e casacca bianca: Infermieri Professionali.
- Pantaloni granata maglia bianca: Coordinatrici/Responsabili servizi Socio Sanitari.
- Pantaloni bianchi con maglietta Blu: Tecnici della Riabilitazione
- Camice bianco o casacca e pantaloni verde: Medico di Struttura.
- Pantaloni blu e maglietta arancione: Educatori.
- Pantaloni bianchi e casacca azzurra: Addetti alle pulizie.
- Pantaloni e maglietta blu: Addetti alla manutenzione e servizi.

15. Dimissioni

Aspetti Sanitari: prima della dimissione, è garantito ad ogni Ospite/Familiare un colloquio con il Direttore Sanitario o con il medico di struttura per avere ogni informazione sui comportamenti da osservare e le indicazioni terapeutiche da seguire dopo le dimissioni. A tal fine, viene consegnata una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Inoltre, viene consegnata, in copia o originale, la documentazione consegnata all'ingresso e/o generata durante il ricovero.

Aspetti amministrativi: l'Ospite o il familiare di riferimento può richiedere le dimissioni, in conformità con il Regolamento della R.S.A., attraverso richiesta scritta o modulo prestampato disponibile presso l'U.R.P.; l'U.R.P. provvederà a comunicare al Responsabile dei Servizi le dimissioni e le modalità. Il giorno della dimissione, l'U.R.P. restituirà i documenti consegnati all'ingresso in originale ed eventuali effetti personali tenuti in custodia. A seguito di ingresso in

R.S.A. a tempo determinato, le dimissioni programmate saranno ritenute valide se non perverrà formale richiesta di prolungamento almeno 15 giorni prima della scadenza contrattuale.

Decesso: qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche, il medico avviserà i parenti in modo da permettere loro di essere presenti. Se richiesto, verrà conferito dal Sacerdote il Sacramento dell'Unzione o altra pratica religiosa in base al credo. Alla famiglia spetta la scelta dell'impresa funebre che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge. Il vestiario e gli oggetti personali nella camera verranno lasciati presso l'ufficio della Responsabile dei Servizi e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 7 giorni. Trascorsi 30 gg dal decesso, la Struttura non risponderà di quanto non ritirato. Dal momento in cui la salma viene collocata in camera mortuaria, i congiunti sono invitati ad accedere unicamente a tale area dall'accesso esterno dedicato.

Dimissioni in caso di morosità: fatto salvo quanto indicato nel successivo art. 11 del Regolamento R.S.A., la Struttura ha la facoltà di procedere con le dimissioni per insolvenza del Cliente attivando tutte le procedure necessarie per la tutela dell'Ospite, concordando le azioni necessarie con i Servizi Sociali, la A.S.S.T. e l'A.T.S. competente per territorio.

16. Polizza assicurativa

L'Ente Gestore ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile a copertura dei danni agli utenti e ad altri soggetti. La polizza comprende i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia. Le eventuali franchigie previste dalla polizza non gravano sui terzi danneggiati.

17. Regolamento R.S.A. Casa Cardinale Giacomo Lercaro

Articolo 1 – Requisiti per l'ammissione

"R.S.A. Casa Cardinal G. Lercaro" ammette alle prestazioni anziani non autosufficienti, di almeno 65 anni compiuti, residenti in Regione Lombardia. Gli Anziani non residenti in Regione Lombardia o provenienti da paesi esteri possono essere accolti unicamente su posti letto non a contratto con l'A.T.S. Insubria e non potranno mai occupare posti letto a contratto.

Articolo 2 – Richiesta di ammissione al ricovero in R.S.A.

All'atto della richiesta di ammissione dovrà essere compilata in tutte le sue parti l'apposita domanda, sottoscritta dall'Ospite e/o dagli obbligati in caso di impossibilità ad apporre la firma, ai sensi dell'Articolo 433 del Codice Civile.

Alla "Domanda di ammissione" occorre allegare:

- Scheda di inserimento o Certificato clinico anamnestico;
- "Nulla osta" per l'effettuazione di esami clinici e trattamenti sanitari;

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 14 di 24	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 agosto 2023	Approvata da	Amministratore Delegato

- Stato di famiglia dell'Ospite;
- Certificato storico di residenza dell'Ospite;
- Fotocopia Carta d'Identità dell'Ospite e del Garante;
- Fotocopia Codice Fiscale dell'Ospite e del Garante;
- Tessera Sanitaria ed eventuali esenzioni ticket dell'Ospite;
- Fotocopia del verbale o attestazione di invalidità dell'Ospite (se esistente);
- Documentazione attestante l'impossibilità di apporre la firma di assenso dell'Ospite, nel caso in cui l'inabilità sia temporanea e non indicata nella Carta di Identità;
- Dichiarazioni ai sensi dell'articolo 433 del Codice Civile del Garante;
- Fotocopia ultima dichiarazione dei redditi (con estremi di presentazione) o documenti equipollenti dell'Ospite e dei familiari di riferimento;
- Eventuale documentazione comprovante l'integrazione economica;
- Ricostruzione storica per identificazione del grado di parentela (a discrezione della Direzione);
- Eventuale dichiarazione resa ai fini della tutela del consenso. In caso di diniego non è possibile la permanenza in R.S.A.

Alla presentazione della domanda di ingresso verrà consegnata l'informativa sull'Amministratore di Sostegno e consegnati i recapiti dell'Assistente Sociale della R.S.A. per maggiori informazioni specifiche e per il supporto per l'eventuale istruzione e presentazione della pratica, nel caso in cui l'Ospite non abbia un livello cognitivo tale da permettergli consapevolmente di poter dare il consenso al ricovero e alle cure.

Maggiori informazioni possono essere recuperate sui siti:

- <http://www.amministratoridisostegno.com>;
- http://www.tribunale.varese.it/index.phtml?Id_VMenu=1320.

Articolo 3 – Presentazione della domanda alla struttura

La "Domanda di ammissione" ed i relativi allegati, debitamente compilati, dovranno essere consegnati alla persona addetta all'U.R.P. previo appuntamento oppure inviati tramite mail all'indirizzo indicato in sede di contatto.

Articolo 4 – Liste di attesa per l'ammissione alla R.S.A. e ai reparti protetti

Al fine di garantire il principio di uguaglianza, tutti coloro che richiedono l'ammissione al ricovero saranno inseriti in apposita lista di attesa. Tale informazione è pubblicata sul sito della A.T.S. Insubria all'indirizzo: [http://www.ats-insubria.it/liste-attesa-R.S.A./](http://www.ats-insubria.it/liste-attesa-R.S.A/) e sul sito internet www.villapuricelli.it.

Il criterio di formazione della lista d'attesa è la data di presentazione della domanda all'U.R.P. che, in caso di disponibilità del posto letto, contatterà le persone in lista d'attesa, verificando la loro

volontà all' ingresso e, accertata la disponibilità, programmerà l'ingresso. Altri criteri imprescindibili per lo scorrimento della lista d'attesa sono: destinazione del nucleo di accoglienza, eventuali indicazioni della Direzione Sanitaria, il sesso dell'altro occupante la camera (in caso di camera doppia) e trasferimenti all'interno della stessa Struttura ma di un'altra unità di offerta. Eventuali disposizioni diverse, in relazione ad eventi straordinari, saranno portati a conoscenza dell'utenza mediante la pubblicazione sul sito internet www.villapuricelli.it oppure trasferite direttamente dai nostri operatori agli interessati. Nel momento in cui verrà raggiunto il turno in lista d'attesa, il personale addetto all'U.R.P. comunicherà la data del colloquio con la Direzione Sanitaria per la riconferma delle valutazioni di idoneità del soggetto individuate nella fase di richiesta di ammissione.

Articolo 5 – Periodo di validità della richiesta di ammissione alla struttura

Nei due giorni successivi il ricevimento della convocazione al colloquio con la Direzione Sanitaria, l'utente o il parente di riferimento deve contattare la persona addetta all'U.R.P. per confermare l'ingresso. Decorso tale termine, la richiesta di ammissione verrà definitivamente archiviata e occorrerà ripresentarne una nuova. Qualora non sia possibile l'ingresso in R.S.A. nella data prefissata è necessario che il richiedente contatti l'U.R.P. per le valutazioni del caso. Qualora ritenuto opportuno è possibile mantenere il posto letto provvedendo al pagamento della retta giornaliera dalla data di conferma a quella di effettivo ingresso in R.S.A.

Articolo 6 – Riserva sulla possibilità di permanenza in struttura

Il Direttore Sanitario valuterà, a suo insindacabile giudizio, la possibilità di permanenza del futuro Ospite nella Struttura, a tutela degli Ospiti presenti e del soggetto stesso. Pertanto, il mese seguente l'ammissione deve intendersi, in ogni caso, a favore di R.S.A., quale periodo di prova. Il Direttore Sanitario, nel corso del periodo di prova e della permanenza presso la Struttura, potrà disporre la dimissione dell'Ospite quando particolari condizioni richiedano l'immediata tutela del personale incaricato, degli altri Ospiti e/o dell'Ospite stesso senza che a ciò il soggetto o i soggetti di riferimento richiedenti la prestazione, possano opporre obiezioni, riserve o risarcimenti.

Articolo 7 – Beni personali e valori dell'Ospite in struttura

La Struttura risponde esclusivamente di eventuali beni e valori depositati in custodia fiduciaria presso gli Uffici della Direzione. All'effettuazione del deposito e/o al verificarsi di qualsiasi movimentazione, la persona addetta all'U.R.P. rilascerà regolare ricevuta.

Tale ricevuta deve essere conservata da chi ha effettuato il deposito. La Direzione non risponde in alcun modo di valori e beni presenti presso la camera di degenza o lasciati incustoditi. Si precisa pertanto, che la Struttura non risponde del danneggiamento e dello smarrimento delle protesi personali degli Ospiti (a titolo esemplificativo: protesi acustiche, dentarie, visive, arti, ecc..).

Pag. 16 di 24	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 agosto 2023	Approvata da	Amministratore Delegato

Articolo 8 – Rette

Le rette sono fissate dalla Direzione e rese note con apposita tabella allegata alla presente Carta dei Servizi. La Direzione, previa apposita comunicazione scritta, potrà apportare adeguamenti all'ammontare della retta, in relazione agli oneri di gestione, al costo del denaro e/o del personale, alle variazioni di mercato, al mantenimento degli standard gestionali e/o ad altre particolari circostanze caratterizzanti il caso concreto. Viene fatta salva la facoltà di recesso dell'Ospite da esercitarsi mediante raccomandata A/R o PEC (od altro mezzo idoneo ad attestarne il ricevimento) nel termine tassativo e perentorio di 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione da parte del Gestore. In caso di mancato esercizio del diritto di recesso entro il suddetto termine perentorio, i contraenti danno sin d'ora per accettato l'ammontare dell'adeguamento. Le rette relative alla permanenza in Struttura sono al netto dei contributi di contrattualizzazione erogati dall'A.T.S. Insubria.

Sono esclusi dalle rette eventuali servizi extra come riportato negli allegati alla presente Carta dei Servizi che ne riportano l'ammontare.

L'eventuale spostamento in camera diversa da quella concordata in fase di sottoscrizione del contratto, dovuta per insindacabili esigenze della Struttura, comporteranno un contestuale adeguamento della retta, come previsto dal vigente listino prezzi.

È possibile su richiesta del cliente l'uso di camere doppie ad uso singolo. La Direzione valutata la richiesta potrà accordare tale volontà determinando in accordo tra le parti la retta giornaliera.

Ogni anno, entro il termine previsto dalla normativa vigente, verrà prodotta idonea dichiarazione fiscale al fine di identificare, a fronte degli importi corrisposti alla Struttura quale retta di degenza, la quota di partecipazione alle spese sanitarie per l'assistenza fornita (dichiarazione prevista dalla D.G.R. numero 26316/1997 e smi).

In caso di ingresso programmato con relativa sottoscrizione del contratto, qualora l'ingresso non avvenga per rinuncia volontaria, la controparte è tenuta a riconoscere una indennità pari alla retta moltiplicata per i giorni di vacanza del posto letto, ovvero i giorni necessari ad occuparlo con un nuovo Ospite.

Articolo 9 – Modalità di pagamento delle rette e delle prestazioni

La retta dovrà essere pagata mensilmente entro l'ultimo giorno del mese precedente quello a cui si riferisce. Decorso cinque giorni dal termine per il pagamento, verranno addebitati gli interessi di mora, nella misura del saggio d'interesse del principale strumento di rifinanziamento della Banca Centrale Europea maggiorato di sette punti percentuali, con decorrenza dal primo giorno del mese. La retta del

primo mese verrà pagata dal giorno di effettivo ingresso e calcolata sui giorni di effettiva permanenza. La retta relativa all'ultimo mese verrà pagata in base agli effettivi giorni di permanenza.

In caso di decesso all'interno della struttura, l'ultimo giorno di permanenza è quello coincidente con il trasporto della salma all'esterno della R.S.A.

In caso di dimissione volontaria, la comunicazione dovrà essere notificata con almeno un mese di anticipo. La mancata comunicazione nel termine anzidetto comporterà l'addebito della retta pari a trenta giorni. La camera, dovrà essere liberata da ogni effetto personale, come da accordi presi con l'U.R.P.

Nel caso di applicazione del secondo comma dell'articolo 6 (Riserva sulla possibilità di permanenza) la dimissione non darà luogo ad applicazione dell'addebito per mancato preavviso.

Le somme eventualmente spettanti per storni e rimborsi saranno restituite agli "aventi diritto" entro massimo 60 giorni dalla definitiva chiusura di tutti i rapporti economici. Sono ammessi solo pagamenti tramite bonifico bancario o addebito automatico in conto corrente (RID) oppure tramite POS a disposizione presso gli uffici.

Articolo 10 – Regime giuridico ed economico in caso di assenza

Ricovero Ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero dal 3° giorno di assenza è prevista una riduzione automatica del 10% della retta giornaliera applicata per tutti i regimi di accoglienza.

In caso di ricovero ospedaliero prolungato di Ospite, accolto su posto letto a contratto con il S.S.R., sarà facoltà della Direzione procedere alle dimissioni, garantendo il mantenimento del medesimo posto letto, qualora richiesto, alle stesse condizioni economiche vigenti al momento della dimissione.

Vacanza volontaria

Nel caso di vacanza volontaria l'Ospite dal 3° giorno di assenza è prevista una riduzione automatica del 10% della retta giornaliera applicata per tutti i regimi di accoglienza. Nel caso in cui la vacanza dovesse superare i 7 giorni sarà facoltà della Direzione procedere alla dimissione, con garanzia del mantenimento del posto letto, qualora richiesto, alle medesime condizioni economiche vigenti al momento della dimissione.

Agli Ospiti coniugi o parenti o affini entro il II grado che condividano la medesima stanza e per i quali non siano state praticate altre agevolazioni alla tariffa base vigente, è applicata una riduzione della retta pari al 3% (Tre per cento), per una sola retta di degenza.

Pag. 18 di 24	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 agosto 2023	Approvata da	Amministratore Delegato

Articolo 11 – Mancato pagamento delle Rette e delle prestazioni

In caso di mancato e/o ritardato pagamento della retta e/o delle altre somme a qualsiasi titolo dovute dal contraente e/o dall'Ospite, la Struttura avrà facoltà, previa intimazione stragiudiziale ad adempiere, a dare corso a tutte le iniziative di Legge per la tutela dei propri diritti. A tale fine, il contraente e l'Ospite:

- Riconoscono, fin da ora, che le scritture ed i documenti contabili (ivi comprese le note spese e competenze relative alle rette mensili) emesse dalla Struttura formano piena prova ad ogni effetto di legge;
- Rinunziano, ora per allora, ad opporre qualsiasi azione, ragione, eccezione, intesa a rifiutare e/o ritardare il pagamento di quanto dovuto per rette e/o per altro titolo alla Struttura;
- Autorizzano, fin da ora, la Struttura a trattenere e fare propria, fino a concorrenza dei propri crediti, la cauzione costituita.

Articolo 12 – Cauzione

La cauzione è fissata dalla Direzione ed è calcolata moltiplicando la retta giornaliera, del regime di accoglienza, applicata per giorni 30 (trenta).

Qualora dovessero verificarsi variazioni della retta applicata, così come modifiche del listino prezzi, la cauzione sarà adeguata, entro e non oltre 30 giorni dal verificarsi dell'evento. La cauzione dovrà essere versata contestualmente alla firma del contratto di ospitalità. La cauzione garantisce:

- La prenotazione del posto letto per il ricovero;
- L'esatto e puntuale pagamento della retta e delle altre prestazioni;
- L'anticipazione di spese legali per il recupero di eventuali crediti in sofferenza;
- L'anticipazione di prestazioni a carico del fruente;
- Il mancato preavviso di dimissioni;
- Altri risarcimenti per eventuali danni causati alla Struttura.

La cauzione non potrà in nessun caso essere imputata in conto retta. La cauzione, al netto delle eventuali somme trattenute per le garanzie sopracitate, sarà restituita al rappresentante degli "aventi diritto", previa presentazione di dichiarazione sostitutiva di atto notorietà, completa della nomina a rappresentante dei legali eredi e relativa copia del documento di identità dei nominativi indicati nella predetta dichiarazione, entro il mese solare successivo alla definitiva chiusura di tutti i rapporti economici. La cauzione è infruttifera, quindi, sulle somme di denaro depositate a tale titolo non matureranno interessi legali. Il versamento della cauzione potrà essere, su richiesta, sostituito (per l'importo corrispondente a quello fissato e comunicato nel prospetto tariffe allegato alla domanda di ammissione) da polizza fideiussoria, bancaria o assicurativa, a favore della società Assistenza Socio

Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni. La fideiussione dovrà essere emessa da primario istituto bancario o assicurativo, gradito alla società, con la clausola “pagamento a semplice richiesta”.

Articolo 13 – Nozione di “avente diritto”

Per “aventi diritto”, si intendono i seguenti soggetti:

- Nel caso di dimissioni: il soggetto intestatario del documento fiscale attestante l'avvenuto versamento originario delle somme da restituirsi;
- Nel caso di decesso: i soggetti intestatari di fatture diversi dall'Ospite, gli eredi o i beneficiari, individuati secondo le norme del Codice Civile o altre disposizioni normative in materia, come meglio specificato all'art. 12.

Articolo 14 – Soggetti che possono proporre reclami

Gli Ospiti ed i parenti ed affini entro il secondo grado, i soggetti di riferimento, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso le pubbliche istituzioni possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità.

Articolo 15 – Modalità di presentazione dei reclami semplici

Per reclamo semplice si intende:

- Carezza gestionale nei servizi concordati con l'utente/cliente;
- Limitazione nella fruizione delle prestazioni assistenziali;
- Limitazione nella fruizione di servizi di animazione.

Gli Ospiti e gli altri soggetti individuati all'articolo 14 esercitano il proprio diritto con:

- 1) Comunicazione scritta indirizzata al Responsabile della R.S.A. e trasmessa via posta o consegnata all'U.R.P.;
- 2) Compilazione e consegna di apposito modulo disponibile presso la reception o l'U.R.P.

Articolo 16 – Modalità di istruzione dei reclami

I reclami semplici, le denunce e le contestazioni gravi saranno analizzate dal Responsabile della R.S.A., secondo le rispettive competenze, entro 30 giorni dal ricevimento e, comunque, nei tempi rapportati all'urgenza del caso. Costoro provvederanno a verificare la fondatezza del reclamo e, conseguentemente, adotteranno tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, fornendo tutte le informazioni del caso ai richiedenti.

Articolo 17 – Visite agli Ospiti

Gli Ospiti possono ricevere visite dalle ore 08:00 alle ore 20:00 e possono intrattenersi con i visitatori in tutti gli ambienti della Struttura ad eccezione di quelli cui è fatto divieto di accesso al pubblico o in base a specifiche e insindacabili indicazioni della Direzione.

Previa autorizzazione del Direttore Sanitario, per i malati gravi o situazioni particolari, sono previste deroghe agli orari di visita e permessi di permanenza anche notturna da parte dei familiari.

I Signori visitatori che accedono alla Struttura hanno l'obbligo di presentarsi presso la Reception, comunicando il proprio nominativo e il motivo della visita, al fine di garantire la sicurezza e la tutela dei nostri Ospiti, nonché per espletare le altre attività amministrative del caso.

Per ragioni di servizio, la Direzione Sanitaria può disporre che, in determinati orari, l'accesso alle camere degli Ospiti da parte dei visitatori non sia consentito.

Per motivi igienico – sanitari si ritiene opportuno:

- Evitare l'affollamento intorno al letto dell'Ospite da parte di parenti e visitatori;
- Sconsigliare le visite agli Ospiti da parte di minori di anni 12 direttamente nelle camere;
- Vietare ai minori di anni 12 l'accesso agli ambienti ed alle aree di pertinenza della Struttura senza l'accompagnamento di una persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità genitoriale sono solidamente responsabili degli atti compiuti dai loro figli minorenni all'interno di tutti gli spazi della R.S.A.

Altre disposizioni potranno essere attuate in virtù di particolari esigenze organizzative e situazioni di urgenza, emergenza contingenti.

Articolo 18 – Norme a tutela del benessere degli Ospiti e allo loro sicurezza

È opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri visitatori, Ospiti e non. È doveroso rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli Ospiti. È doveroso rispettare in ogni circostanza il riposo giornaliero e notturno degli ospiti, l'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura.

È vietato fumare in tutte le aree coperte della Struttura. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere. L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura devono essere rispettati in ogni circostanza. Il personale è invitato a far rispettare le norme enunciate per la sicurezza, l'igiene ed il benessere degli Ospiti. È vietato introdurre qualsiasi sostanza, alimento, attrezzatura o apportare modifiche agli ambienti senza l'espresso consenso della Direzione.

Articolo 19 – Doveri degli utenti ad informarsi

Gli Ospiti ed i loro famigliari hanno diritto ad una corretta informazione in merito all'organizzazione della Struttura ed è loro dovere informarsi consultando bacheche informative, mail, sito e la cartellonistica presente in R.S.A., nonché leggere le comunicazioni inviate mezzo posta tradizionale e/o mail agli indirizzi indicati in fase di accoglienza.

Articolo 20 – Indirizzo agli utenti per il miglior godimento dei servizi

Gli Ospiti possono, qualora lo desiderino e a loro piacimento, frequentare tutti gli ambienti comuni, compreso le aree esterne. In ogni caso, è opportuno avvisare il personale di nucleo ogni qual volta desiderino allontanarsi dalla camera affinché siano facilmente reperibili in caso di necessità.

Al fine di gestire al meglio il corredo dell'Ospite si comunica che è obbligatorio apporre su ogni indumento personale dell'Ospite il numero assegnato all'ingresso, come indicato nei consigli per la gestione della biancheria, con particolare attenzione alla numerazione degli indumenti indossati all'ingresso. Si informa che la struttura non risponde dello smarrimento di capi di abbigliamento non numerati.

Articolo 21 – Norme di ammissione e regolamentazione delle attività del personale domestico e/o di compagnia e/o assistenziale retribuito direttamente dall'Ospite e/o dai famigliari

Il personale domestico e/o di compagnia e/o assistenziale, indicato dall'Ospite o dai familiari di riferimento, può essere ammesso in Struttura previa specifica richiesta scritta a cura dell'Ospite e/o dei famigliari di riferimento, salvo diverse disposizioni da parte della Direzione. La domanda deve essere redatta su apposito modello predisposto dalla Direzione e dovrà essere inoltrata agli Uffici Amministrativi, compilata in ogni sua parte, sottoscritta dai richiedenti e completa degli allegati richiesti. La Direzione si riserva, a suo insindacabile giudizio e senza obbligo di specificarne la motivazione, di autorizzare o meno la richiesta inoltrata dall'Ospite e/o dai suoi famigliari di riferimento. Il personale domestico e/o di compagnia e/o assistenziale, volontario e/o retribuito direttamente dall'Ospite e/o dai famigliari di riferimento dovrà attenersi alle norme comportamentali di seguito elencate.

- Abbigliamento: dovranno essere indossati apposito camice e cartellino identificativo rilasciato dalla Struttura;
- Cuffia: durante tutte le operazioni di assistenza nei locali adibiti a zona pranzo dovrà essere indossata apposita cuffia;
- Accesso: i giorni e l'orario di accesso e di uscita dalla struttura saranno preventivamente stabiliti nella domanda di cui ai commi precedenti. L'entrata e l'uscita dalla Struttura dovranno avvenire

nei 10 minuti precedenti o seguenti la prestazione del servizio, previa identificazione alla reception;

- Prestazioni: in nessun caso e per nessun motivo potranno eseguire servizi riservati al personale dipendente ed autonomo di Struttura, senza la preventiva autorizzazione del Responsabile dei servizi o dell'infermiere o dell'O.S.S. presente in reparto. In particolare, dovranno scrupolosamente attenersi alle istruzioni socio sanitarie impartite dal personale in servizio presso il reparto;
- Limitazioni alla libera circolazione in Struttura: le aree di libera circolazione coincidono con quelle dei visitatori, quindi, con esclusione degli ambiti di residenza degli Ospiti ad eccezione della camera dell'Ospite assistito. In nessun caso e per nessun motivo il personale domestico potrà autonomamente accedere alle aree riservate ai servizi (cucine, depositi, uffici, infermerie, ambulatori, etc.);
- Limitazione alla libera fruizione di apparecchiature e attrezzature di servizio: in nessun caso e per nessun motivo il personale domestico potrà autonomamente fruire di apparecchiature ed attrezzature di servizio o introdurne di proprie se non espressamente autorizzato dalla Direzione.

Articolo 22 – Diritto all'informazione ed accesso agli atti amministrativi e alla documentazione socio-sanitaria.

Ogni Ospite ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché ad entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute. Inoltre, ha diritto all'accesso agli atti amministrativi, così come previsto dalla Legge 241 del 1990 e smi. Tale richiesta deve essere presentata in forma scritta alla Direzione della Struttura e verrà evasa entro 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta. La Struttura addebiterà i costi relativi alla produzione della documentazione pari a € 0,20 a foglio riprodotto.

18. RSA APERTA

La RSA APERTA è un servizio a carico del S.S.R., normata dalla D.G.R. 7769 del 17 gennaio 2018, che offre la possibilità di accedere ad interventi di tipo sanitario e sociosanitario a:

- Persone affette da demenza o affette dalla Malattia di Alzheimer (certificate obbligatoriamente da un medico specialista geriatra/neurologo o equipe ex UVA);
- 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 presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 23 di 24	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 agosto 2023	Approvata da	Amministratore Delegato

È, quindi, un servizio gratuito che prevede l'erogazione di interventi adeguati ai bisogni della persona sia all'interno della R.S.A. (anche per poche ore) che direttamente al domicilio. Si realizza mediante l'attribuzione di un voucher del valore annuo di € 3.600,00 o altro valore disposto dalla Regione.

L'accesso al servizio avviene consegnando la domanda presso la reception della R.S.A. per la valutazione del Care Manager che verificherà il possesso dei requisiti per accedere alla Misura. La famiglia sarà coinvolta nella redazione del P.I. e relativo P.A.I. sulla base dei bisogni dei pazienti e delle necessità famigliari. Le attività erogate nell'ambito della RSA APERTA, a titolo esemplificativo, sono:

- Valutazione multidimensionale per l'accesso;
- Interventi di stimolazione cognitiva, interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento;
- Interventi di supporto psicologico al caregiver;
- Ricoveri di sollievo;
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- Interventi di riabilitazione motoria;
- Igiene personale completa;
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia; interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- Nursing;
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione, all'igiene personale;
- Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver.

19. Disposizioni legate al virus SARS-CoV-2

In relazione alle disposizioni anti – contagio per la prevenzione e contenimento del virus SARS-CoV-2 le informazioni sono messe a disposizione degli utenti a cura del Nostro personale.

20. Allegati

I seguenti allegati sono parte integrante della Carta dei Servizi:

- [Carta dei diritti della persona anziana di Regione Lombardia ed Europea](#) (Allegato 1)
- [Organigramma funzionale](#) (Allegato 2)
- [Questionario di gradimento](#) (Allegato 3)

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe 2 – 21052 Busto Arsizio (VA) – Sede Amministrativa: Piazza Puricelli 2 – 21020 Bodo Lomnago (VA)

Tel. 0332 – 948982 Fax 0332 – 949699

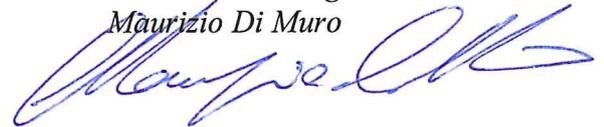
www.villanuricelli.it

- [Modulo segnalazione reclami](#) (Allegato 4)
- [Composizione giornata alimentare](#) (Allegato 5)
- [Tariffario R.S.A.](#) (Allegato 6)
- [Consigli gestione biancheria](#) (Allegato 7)
- [Tariffario servizio extra parrucchiere](#) (Allegato 8)
- [Tariffario prestazioni extra](#) (Allegato 9)

Fiduciosi di aver messo a Vostra disposizione le informazioni necessarie per valutare la Nostra capacità di rispondere ai Vostri bisogni, rimanendo a Vostra disposizione per qualsiasi ulteriore informazione, cogliamo l'occasione per porgerVi distinti saluti.

Amministratore Delegato

Maurizio Di Muro



 Villa Puricelli R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli - Assistenza Domiciliare Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 03/2022	Pag. 1

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

1. *Diritto alla dignità, al benessere fisico e mentale, alla libertà e sicurezza*

1.1. Il rispetto alla tua dignità umana ed al tuo benessere, senza pregiudizio a causa dell'età, il colore della pelle, l'origine sociale o nazionale, la condizione economica, le opinioni, il sesso, l'orientamento sessuale o identità ed il livello di cure ed assistenza di cui hai bisogno;

1.2. Il rispetto per la protezione del tuo benessere fisico, sessuale, psicologico, emozionale, finanziario e materiale.

1.2.1. Il rispetto e la protezione del tuo benessere fisico e la salvaguardia da qualsiasi abuso fisico, ivi compreso: maltrattamenti ed abbandono, malnutrizione e disidratazione, deperimento, eccessivo caldo o freddo e ogni altro malessere fisico evitabile;

1.2.2. La protezione da ogni forma di abuso sessuale o maltrattamento

Benessere psicologico ed emotivo

1.2.3. Il rispetto e la protezione del tuo benessere psicologico ed emotivo e protezione da ogni forma di abuso e maltrattamento.

1.2.4. Aspettarsi che gli altri non siano causa volontaria della tua depressione, turbamento o di sentimenti negativi.

1.2.5. Essere protetto da ogni tentativo di separazione da persone con le quali vuoi stare insieme.

Sicurezza materiale e finanziaria

1.2.6. Essere protetto da ogni forma di abuso finanziario e materiale.

1.2.7. Essere sicuri che coloro che si occupano per conto tuo dei tuoi interessi finanziari e materiali lo facciano nel tuo migliore interesse, qualora non sei in grado di farlo da solo.

1.2.8. Mantenere le tue proprietà finché liberamente decidi di trasferirle ad altri o fino alla tua morte. Hai il diritto ad essere protetto contro la costrizione a cambiare la tua volontà o a dare mezzi finanziari o materiali che sono tuoi di diritto.

Protezione contro abusi medici e farmaceutici

1.2.9. Protezione contro abusi medi e farmaceutici, maltrattamenti o abbandoni, compresi trattamenti medici inappropriati, non necessari o eccessivi o uso di droghe o rifiuto di trattamento.

Incuria

1.2.10. Protezione contro abbandono e mancanza di diligenza nel provvedere agli aiuti, alle cure o trattamenti

1.3. Protezione contro minacce di qualsiasi natura. Devi essere messo in condizione di sicurezza nel tuo ambiente e con le persone che ti circondano.

 Villa Puricelli R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli – Assistenza Domiciliare Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1 R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it	INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
		Rev. 4	Data 03/2022	Pag. 2

1.4. Accesso alla sicurezza sociale ed alla assistenza sociale

2. *Diritto all'autodeterminazione*

Libertà di scelta

- 2.1. Hai diritto a vivere in modo auto determinato ed indipendente nel modo in cui te lo consentono le tue capacità fisiche e mentali ed a ricevere supporto ed aiuto per farlo.
- 2.2. Hai diritto a che le tue opinioni, desideri e scelte siano rispettate, anche se non sei in grado di comunicarle in modo facile. Hai diritto ad essere consultato e a prendere parte a qualsiasi decisione che ti riguarda. Hai diritto a scegliere il luogo di vita che si adatta ai tuoi bisogni, sia nella tua propria abitazione che in una residenza di cura.
- 2.3. Hai diritto a mantenere il controllo delle tue proprietà ed entrate e a trattare i tuoi affari finanziari e legali con le autorità. Puoi ricevere l'aiuto che richiedi per agire in tal senso.

Sostegno per assumere decisioni

- 2.4. Hai diritto a nominare una terza persona per prendere decisioni e difenderti.
- 2.5. Hai diritto ad interpellare altre persone sulla tua salute prima di intraprendere un trattamento sanitario.
- 2.6. Hai diritto ad avere il tempo sufficiente per riflettere sulle tue decisioni con attenzione, ad accedere a documenti importanti, a fare le tue scelte dopo aver avuto informazioni, consigli e suggerimenti indipendenti.
- 2.7. Nella evenienza in cui tu non sia in grado di prendere decisioni che ti riguardano o di esprimerti da solo in tempo utile, hai diritto a lasciare prima istruzioni sulle decisioni che riguardano le tue cure che dovranno essere assunte da una parte terza appositamente indicata. Le tue volontà dovranno sempre essere rispettate anche quando sono state comunicate in modo non verbale o tramite parte terza da te scelta.

Limit alla tua autodeterminazione

- 2.8. Non puoi essere soggetto ad alcuna limitazione fisica o mentale, a meno che essa sia una risposta proporzionata al rischio di un potenziale danno. In questo caso, ciò deve essere deciso nel tuo miglior interesse attraverso un procedimento trasparente e verificabile in modo indipendente che può essere anche annullato. La definizione del tuo livello di capacità mentale di prendere decisioni non è assoluta e illimitata e deve essere rivalutata regolarmente.

3. *Diritto alla privacy*

- 3.1. Hai diritto al rispetto della tua privacy. Devi avere l'opportunità di disporre di spazio e tempo in cui stare solo o con persone di tua scelta, se lo vuoi.

 Villa Puricelli R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli - Assistenza Domiciliare Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1 R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it	INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
		Rev. 4	Data 03/2022	Pag. 3

3.2. Il tuo spazio personale deve essere curato con rispetto indipendentemente da dove vivi e dal livello di cure e di assistenza di cui hai bisogno. Per tutti coloro che sono coinvolti per aiutarti, curarti e sostenerti deve essere un obiettivo evitare ogni limitazione alla tua privacy e al rispetto del tuo diritto ad avere rapporti riservati.

3.3. Il rispetto per la tua privacy si riflette anche nella considerazione data e al tuo pudore. Hai diritto ad essere trattato con sensibilità e discrezione da coloro che si prendono cura di te.

Diritto ad informazioni e comunicazioni riservate

3.4. Hai diritto alla riservatezza della corrispondenza. Le tue lettere, le tue e-mail non possono essere ricevute, aperte o lette da terze persone senza il tuo consenso. Hai diritto di fare in privato le tue telefonate.

3.5. Il tuo diritto alla privacy deve riguardare anche la riservatezza dei tuoi dati e documenti. I tuoi dati personali sono protetti dalla legge.

3.6. Hai diritto a che la discussione sulle tue condizioni, cure o trattamenti, sia in tua presenza che in tua assenza, sia condotta con sensibilità e discrezione e con rispetto per la tua privacy.

4. *Diritto a cure appropriate e di alta qualità*

4.1. Hai diritto a ricevere cure sanitarie ed assistenza di lungo termine di alta qualità, tempestive e economicamente sostenibili, adatte alle tue personali esigenze e desideri, senza alcuna discriminazione.

4.2. Hai diritto ad essere assistito da persone che hanno la professionalità richiesta ed adeguato supporto per rispondere al tuo bisogno di assistenza, cure e trattamenti. Qualora sei assistito da professionisti, membri della famiglia o altre persone coinvolte, essi dovrebbero aver ricevuto e continuare a ricevere risorse tecniche, strutturali e finanziarie, formazione specializzata e indicazioni e assistenze necessarie a dotarli di ciò di cui hanno bisogno.

4.3. Dovresti cercare delle soluzioni di cura che permettano a coloro che ti assistono quotidianamente di prendere le pause necessarie per condurre la propria vita personale e di migliorare la qualità di assistenza che ti offrono

4.4. Hai diritto a beneficiare di misure di prevenzione di qualsiasi deterioramento – o misure di miglioramento - delle tue condizioni e di promozione della tua indipendenza nel miglior modo possibile.

4.5. Hai diritto ad attenderti che tutti gli individui, istituzioni e equipe professionali coinvolti nelle tue cure, aiuti e trattamenti comunichino e cooperino tra di loro e conformino ed organizzino i servizi che prestano per assicurare che essi siano nel tuo migliore interesse.

 Villa Puricelli R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli – Assistenza Domiciliare Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 03/2022	Pag. 4

4.6. Hai diritto a ricevere tempestivamente aiuto per i tuoi bisogni quotidiani

Cure appropriate

- 4.7. Se e quando entri in una struttura assistenziale, le condizioni e i costi della tua permanenza debbono essere esplicitati in un contratto. Le informazioni sui tuoi diritti e responsabilità debbono essere chiare e trasparenti. Hai diritto a ricevere le informazioni prima della tua ammissione ed in tempo utile.
- 4.8. Hai il diritto di muoverti liberamente nel tuo ambiente. Hai diritto a ricevere aiuto ed incoraggiamento per la tua mobilità.
- 4.9. Hai diritto ad aspettarti che le tue abitudini ed il tuo precedente stile di vita che sono importanti per te siano presi in considerazione

5. *Diritto ad informazioni personalizzate e dal consenso consigliato ed informato*

Diritto di accesso alla informazione personale e riservata

- 5.1. Hai diritto ad essere informato sullo stato della tua salute, sui trattamenti possibili e sulle possibili scelte di cura. Questo comprende le informazioni ed i consigli circa le possibilità di successo e di insuccesso, sui potenziali effetti dei medicinali, esami ed ogni altro intervento medico sulla tua salute fisica o mentale e sulla vita quotidiana e sulle possibili alternative.
- 5.2. Tu e una terza persona di tua scelta continuate ad avere il diritto di accedere ai tuoi dati personali di carattere medico e di poter esaminare tutti i documenti rilevanti per la tua salute.
- 5.3. Deve essere rispettato anche il tuo diritto a rifiutare le informazioni.
- 5.4. Hai il diritto di essere informato e consigliato su tutte le possibili attività ricreative, le strutture delle case di cura e le misure sociali di cura di cui potresti beneficiare indipendentemente dai loro costi. Devi poter essere capace di decidere quali di queste puoi permetterti e devi ricevere tutte le informazioni necessari per una decisione consapevole

Consenso informato e consigli

- 5.5. Il tuo consenso informato o quello della terza parte di tua scelta deve essere chiesto su decisioni che riguardano tutte le cure ed i trattamenti che ti riguardano, come anche per partecipare a qualsiasi progetto di ricerca o esperimento medico.
- 5.6. Hai diritto ad informazioni, rappresentanza e difesa legale. L'aiuto legale deve essere disponibile se manchi di risorse sufficienti.
- 5.7. Figura tra i tuoi diritti di informazione e di dare consenso informato il beneficiare di un dialogo aperto, rispettoso e comprensibile.

 Villa Puricelli R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli - Assistenza Domiciliare Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 03/2022	Pag. 5

5.8. Tu o il tuo rappresentante avete diritto a ricevere in tempo utile chiare e complete informazioni riguardanti tutti i servizi disponibili per te. Questo deve comprendere i rispettivi costi e opzioni per adattarli ai tuoi bisogni.

5.9. Prima di concludere o perfezionare un accordo o contratto per cure residenziali o altri servizi, tu hai diritto di essere ben informato e consigliato sui contenuti e sulla possibilità di apportare all'accordo cambiamenti in futuro, incluso i servizi ed i costi. L'informazione sui tuoi diritti e responsabilità deve essere chiara e trasparente.

6. *Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale ed alle attività culturali*

6.1. Devi essere reso consapevole e ti deve essere data la opportunità di partecipare volontariamente alla vita sociale compatibilmente con i tuoi interessi e capacità nello spirito di solidarietà tra generazioni. Hai diritto inoltre a ricevere l'opportunità di dedicarti a lavoro pagato o volontario ed a partecipare a programmi di educazione permanente.

6.2. Hai diritto a tutti i sostegni necessari per metterti in condizione di comunicare. Hai diritto a soddisfare i tuoi bisogni di comunicare, in qualunque modo possa essere fatto.

6.3. Hai diritto a spostarti liberamente per soddisfare i tuoi interessi e svolgere le tue attività. Qualora la tua mobilità dovesse essere limitata, tu hai diritto per questo ad essere assistito.

6.4. Hai diritto ad accedere come gli altri alle nuove tecnologie e ad essere istruito ed aiutato per il loro uso.

6.5. Hai diritto a continuare ad esercitare tutti i tuoi diritti civili, incluso il diritto a partecipare ad elezioni politiche e, se richiesto, a ricevere una assistenza disinteressata per farlo. Il tuo diritto di libera scelta deve essere rispettato e la riservatezza del tuo voto deve essere mantenuta anche da chiunque ti assiste.

7. *Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: credo, cultura e religione*

7.1. Hai diritto ad essere rispettato per il tuo credo, la tua filosofia di vita e libertà religiosa, anche se coloro che ti aiutano non la pensano allo stesso modo.

7.2. Hai diritto a praticare ed osservare la tua religione o credo spirituale. Hai diritto inoltre a ricevere assistenza spirituale o religiosa e consigli dai rappresentanti di queste quando lo desideri. Hai diritto di rifiutarti di partecipare ad attività religiose ed a rifiutare contatti di rappresentanti di religioni o fedi.

7.3. Chiunque, qualunque sia l'origine culturale, la convinzione o pratica religiosa ha eguale diritto alla tolleranza reciproca.

 Villa Puricelli R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli – Assistenza Domiciliare Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO			Data	Pag.
	P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	03/2022	6

- 7.4. Hai diritto a costituire una associazione, far parte di un gruppo, ed egualmente hai diritto di rifiutarti di appartenervi.
- 7.5. Hai diritto di sviluppare la tua convinzione politica e sociale e ad ampliare la tua competenza e sapere su tali questioni.
- 7.6. Hai diritto di rifiutare qualsiasi indesiderata pressione di carattere ideologico, politico o religioso, ed hai diritto a chiedere di essere protetto da tali pressioni.
8. *Diritto alle cure palliative e al sostegno, al rispetto e alla dignità nell'agonia e nella morte*
- 8.1. Hai diritto ad un sostegno amorevole ed a cure palliative quando sei alla fine della tua vita e fino alla morte. Hai diritto ad interventi che riducano la sofferenza ed altri sintomi dolorosi.
- 8.2. Hai diritto a che venga fatto tutto il possibile affinché l'agonia avvenga in modo dignitoso e sopportabile. Chi ti accompagna in quel momento deve rispettare le tue volontà e sostenerle in ogni modo possibile.
- 8.3. Hai diritto a che il personale medico e di cura coinvolto nei tuoi ultimi momenti di vita sia partecipe ed offra aiuto a coloro che ti sono vicini e alle altre persone coinvolte, secondo le tue volontà. Anche il tuo desiderio di tener escluse alcune persone deve essere rispettato.
- 8.4. Hai diritto di decidere se e a cosa estendere il trattamento, ivi incluso interventi per il prolungamento della vita, se deve essere iniziato o continuato. Le indicazioni date da te in precedenza debbono essere rispettate, qualora non permangono le condizioni di intendere e di volere.
- 8.5. Nessuno può prendere misure che potrebbero automaticamente condurre alla tua morte, a meno che tali misure siano autorizzate dalla legislazione nazionale del tuo paese di residenza e tu abbia dato chiare istruzioni in tale senso.
- 8.6. Nella situazione in cui non sei in grado di esprimerti autonomamente, le tue precedenti istruzioni riguardanti le decisioni sulla tua morte debbono essere eseguite pienamente, nei limiti previsti nella legislazione del paese di tua residenza.
- 8.7. Hai diritto a che venga rispettato il tuo credo religioso e qualsiasi volontà manifestata durante la vita circa il trattamento del tuo corpo dopo la tua morte
9. *Diritto al risarcimento*
- 9.1. Hai diritto ad essere protetto o a rifiutare tale protezione qualora ti trovassi in una situazione di abuso o maltrattamento, sia che ricevi cure in una residenza, che nella tua stessa abitazione.
- 9.2. Hai diritto a che il personale di cura sia formato a riconoscere i segni degli abusi e maltrattamenti ed agisca in modo appropriato per prevenire eventuali altri maltrattamenti.

 Villa Puricelli R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli - Assistenza Domiciliare Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 03/2022	Pag. 7

9.3. Hai il diritto ad essere informato circa gli strumenti attraverso i quali puoi denunciare gli abusi. Hai diritto di denunciare gli abusi senza timore di ripercussioni negative ed a esigere che le autorità rispondano in modo appropriato quando fai una denuncia. Questo diritto si estende anche a tutti coloro che ti sono attorno, in particolare a coloro che sono responsabili delle cure ed assistenza.

9.4. Hai diritto a che tu sia messo a riparo dalla situazione di abuso e maltrattamento fintanto che il caso non sia stato investigato pienamente. Questo non deve implicare un cambio di residenza se è contro la tua volontà.

9.5. Hai diritto ad un trattamento di cura per ristabilirti pienamente a seguito del trauma fisico e psichico conseguente l'abuso o il maltrattamento subito. Devi avere il tempo necessario di recuperare la tua tranquillità.

10. *Le tue responsabilità*

10.1. Rispettare i diritti ed i bisogni di coloro che vivono e lavorano nel tuo ambiente e rispettare gli interessi generali della comunità in cui vivi; i tuoi diritti e la tua libertà vengono limitati solo dalla necessità di rispettare diritti analoghi degli altri membri della comunità.

10.2. Rispettare i diritti del personale di cura e lo staff deve essere trattato con civiltà e lavorare in un ambiente libero da molestie ed abusi;

10.3. Programmare il tuo futuro e prenderti la responsabilità dell'impatto che la tua azione o non azione ha sul personale di cura e i parenti, secondo le leggi del tuo paese. Questo include:

10.3.1. Nominare una terza persona che prenda le decisioni e le la tutela a posto tuo

10.3.2. Dare disposizioni dettagliate sulle tue scelte riguardanti la tua salute e benessere ivi incluso le cure ed i trattamenti durante la tua vita ed in findi vita, come le disposizioni circa le tue proprietà e finanze. Se non sei in condizioni di fare ciò, è dovere dei tuoi parenti prossimi o del tuo rappresentante indicato prendere le decisioni al tuo posto, rispettando comunque le tue volontà.

Bodio Lomnago, 31 marzo 2022

Amministratore Delegato

Maurizio Di Muro

 Villa Puricelli <i>R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro</i> <i>- Casa Albergo Villa Puricelli - Assistenza Domiciliare</i> <i>Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)</i>	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 03/2022	Pag. 1

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 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 alla persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo degli 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 favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

- Il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo tre della Costituzione, là dove è ritenuto compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitano di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

 Villa Puricelli <i>R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro</i> <i>- Casa Albergo Villa Puricelli -</i> <i>Assistenza Domiciliare</i> <i>Piazza Puricelli, 2 - 21020</i> <i>Bodio Lomnago (VA)</i>	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO	
	R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 03/2022

- 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 due della Costituzione, là dove è ritenuto compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo che 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 di effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- Il principio di "salute", enunciato nell'articolo trentadue della Costituzione, là dove è ritenuto 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 dei diritti e dei 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 ed 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 è auspicato nell'introduzione.

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 interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non esclusivamente in funzione della sua età anagrafica.

 Villa Puricelli R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli - Assistenza Domiciliare Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1 R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it	INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
		Rev. 4	Data 03/2022	Pag. 3

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare la propria 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, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare 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 libertà di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

 Villa Puricelli R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli - Assistenza Domiciliare Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO			Data	Pag.
	P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	03/2022	4

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

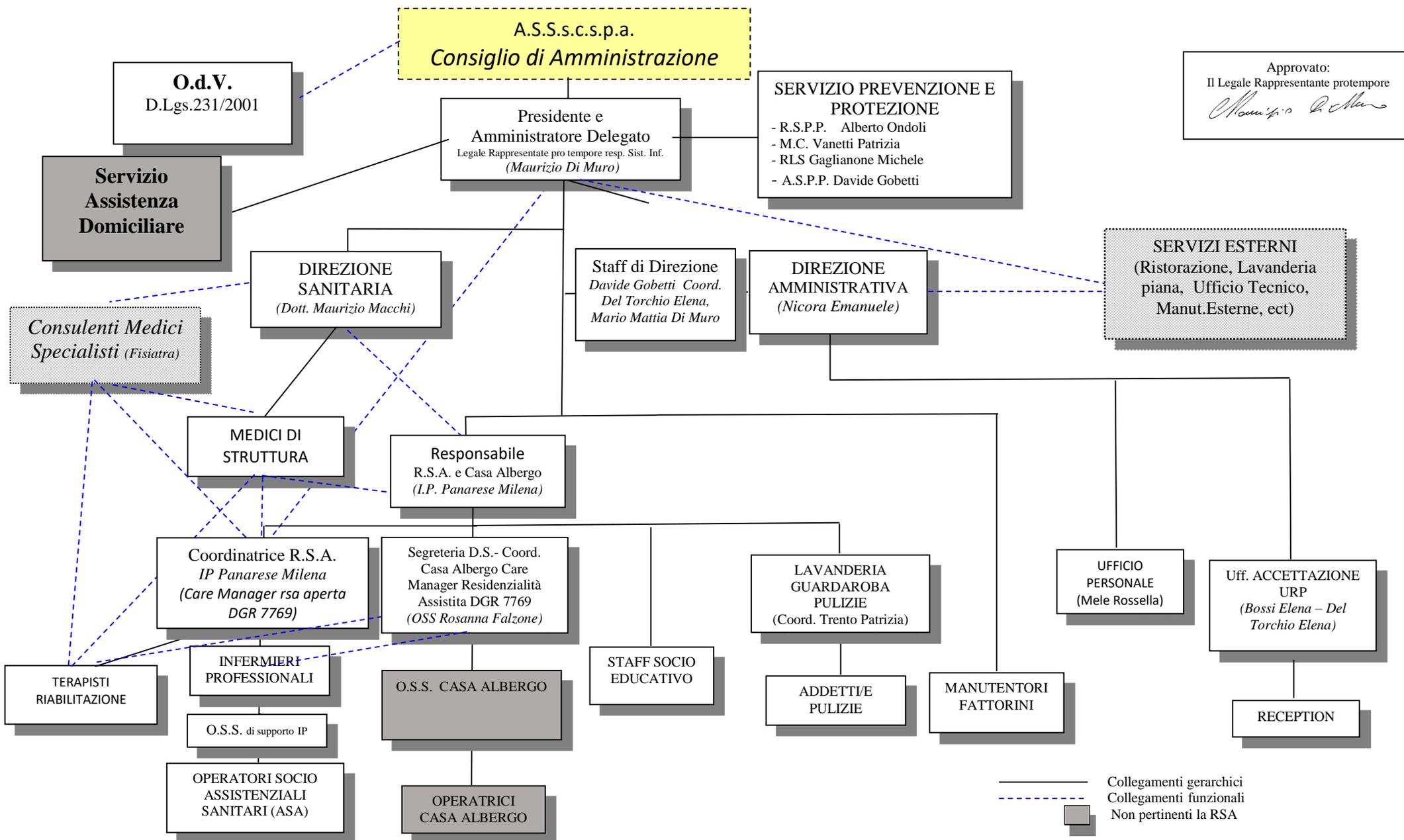
Bodio Lomnago, 31 marzo 2022

Amministratore Delegato

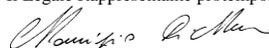
Maurizio Di Mitro



ORGANIGRAMMA FUNZIONALE A.S.S.s.c.s. – RSA CASA CARDINAL G. LERCARO – CASA ALBERGO VILLA PURICELLI rev.10 04-11-2021



Approvato:
Il Legale Rappresentante protempore



GRADIMENTO – ORGANIZZATIVO**1. In relazione alla modalità di relazione con il servizio amministrativo si ritiene** 1 2 3 4 5*Inferiore a 3 indicare il motivo*

2. In relazione alla modalità di relazione con il servizio medico si ritiene 1 2 3 4 5*Inferiore a 3 indicare il motivo*

3. In relazione alla modalità di relazione con il servizio infermieristico si ritiene 1 2 3 4 5*Inferiore a 3 indicare il motivo*

4. In relazione alla modalità di relazione con il servizio riabilitativo si ritiene 1 2 3 4 5*Inferiore a 3 indicare il motivo*

5. In relazione alla modalità di relazione con il servizio educativo/animativo si ritiene 1 2 3 4 5*Inferiore a 3 indicare il motivo*

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa per Azioni

Sede legale: Largo San Giuseppe n. 2 – 21050 Busto Arsizio (VA)
Sede operativa: Piazza Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA)
C.C.I.A.A. di Varese REA va - 346853 – C.F./P.IVA 03381200124
Tel. 0332 948982 – Fax 0332 949699 – info@villapuricelli.it

6. In relazione alla modalità di relazione con il servizio assistenziale si ritiene 1 2 3 4 5*Inferiore a 3 indicare il motivo*

7. In relazione alla modalità di relazione con la Direzione Sanitaria si ritiene 1 2 3 4 5*Inferiore a 3 indicare il motivo*

8. In relazione alla modalità di relazione con la Responsabile dei Servizi si ritiene 1 2 3 4 5*Inferiore a 3 indicare il motivo*

GRADIMENTO – DISPOSIZIONI ANTICONTAGGIO**1. In relazione alle informazioni legate all'evoluzione pandemica in struttura si ritiene** 1 2 3 4 5*Inferiore a 3 indicare il motivo*

2. In relazione alle modalità di gestione delle visite durante la pandemia si ritiene 1 2 3 4 5*Inferiore a 3 indicare il motivo*

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa per Azioni

Sede legale: Largo San Giuseppe n. 2 – 21050 Busto Arsizio (VA)
Sede operativa: Piazza Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA)
C.C.I.A.A. di Varese REA va - 346853 – C.F./P.IVA 03381200124
Tel. 0332 948982 – Fax 0332 949699 – info@villapuricelli.it

Questionario di Gradimento**R.S.A. CASA CARDINALE G. LERCARO****Gent.mi Utenti,**

La nostra filosofia consiste nel rendere la qualità della vita dei nostri Ospiti la più alta possibile, ponendoli al centro di tutte le nostre attività ed attenzioni. Nella realizzazione di quanto sopra, riteniamo estremamente importanti le Vostre impressioni ed i Vostri suggerimenti; a tal proposito Vi preghiamo di aiutarci compilando il seguente questionario, che ci permetterà di essere sempre adeguati alle esigenze dei Vostri cari. Grazie in anticipo per l'attenzione e la collaborazione. Cordialmente.

La Direzione**LEGENDA PUNTEGGI**

1 = Molto insoddisfatto

2 = Insoddisfatto

3 = Soddisfatto

4 = Molto soddisfatto

5 = Completamente soddisfatto

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa per Azioni

Sede legale: Largo San Giuseppe n. 2 – 21050 Busto Arsizio (VA)
Sede operativa: Piazza Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA)
C.C.I.A.A. di Varese REA va - 346853 – C.F./P.IVA 03381200124
Tel. 0332 948982 – Fax 0332 949699 – info@villapuricelli.it

DATI GENERALI**1. Il presente questionario è compilato da:**

- Ospite Familiare
 Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno
 Altro _____

2. L'Ospite è accolto presso:

- PT 1P 2P 3P 4P

3. L'accoglienza è a tempo:

- Determinato Indeterminato

GRADIMENTO – ACCOGLIENZA**1. In relazione alla prima accoglienza da parte dell'Ufficio Accettazione (U.R.P.) si ritiene**

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

2. In relazione alle informazioni ricevute dall'Ufficio Accettazione (U.R.P.) rispetto ai documenti amministrativi si ritiene

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

3. In relazione al giorno dell'ingresso per l'accoglienza da parte dell'equipe sanitaria si ritiene

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa per Azioni

Sede legale: Largo San Giuseppe n. 2 – 21050 Busto Arsizio (VA)
Sede operativa: Piazza Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA)
C.C.I.A.A. di Varese REA va - 346853 – C.F./P.IVA 03381200124
Tel. 0332 948982 – Fax 0332 949699 – info@villapuricelli.it

4. In relazione al giorno dell'ingresso per l'accoglienza da parte dell'equipe socio – educativa si ritiene

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

GRADIMENTO – ALBERGHIERO**1. In relazione al comfort della camera di degenza si ritiene**

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

2. In relazione al livello igienico degli ambienti si ritiene

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

3. In relazione al servizio ristorazione si ritiene

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

4. In relazione al servizio lavanderia si ritiene

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa per Azioni

Sede legale: Largo San Giuseppe n. 2 – 21050 Busto Arsizio (VA)
Sede operativa: Piazza Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA)
C.C.I.A.A. di Varese REA va - 346853 – C.F./P.IVA 03381200124
Tel. 0332 948982 – Fax 0332 949699 – info@villapuricelli.it

GRADIMENTO – ASSISTENZA**1. In relazione al servizio ASA/OSS (assistenti socio-sanitari) si ritiene**

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

2. In relazione al servizio infermieristico si ritiene

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

3. In relazione al servizio medico si ritiene

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

4. In relazione al servizio riabilitativo si ritiene

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

5. In relazione al servizio educativo/animativo si ritiene

- 1 2 3 4 5

Inferiore a 3 indicare il motivo

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa per Azioni

Sede legale: Largo San Giuseppe n. 2 – 21050 Busto Arsizio (VA)
Sede operativa: Piazza Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA)
C.C.I.A.A. di Varese REA va - 346853 – C.F./P.IVA 03381200124
Tel. 0332 948982 – Fax 0332 949699 – info@villapuricelli.it

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli - Assistenza Domiciliare Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 4 R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it	INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO	
		Rev. 4	Data 03/2022

Cognome e Nome del soggetto che propone il reclamo semplice

Ospite di riferimento Sig./ra _____ Data _____

NOTA: Consegnare il presente modulo all'Ufficio Accettazione della RSA oppure farlo pervenire con i seguenti mezzi: via e-mail a info@villapuricelli.it; tramite fax al numero 0332.949699; via PEC a direzione.villapuricelli@cert.postecert.it; a mezzo posta a "Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per azioni" Piazza Sen. Puricelli n.2 - 21020 Bodio Lomnago (VA).

DESCRIZIONE DEL RECLAMO SEMPLICE

UFFICIO ACCETTAZIONE

Data di ricezione del reclamo semplice: _____ Firma ACC _____

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

N° reclamo _____ Data _____ Firma R.A. _____

Villa Puricelli ASSscspa – R.S.A. Casa Cardinale G. Iercaro	
SCHEMA INDAGINE RECLAMI	Allegato I.O. Reclami
Rev. 1/2022	pag. 1 di 1

N° RECLAMO:

Soggetto che propone il reclamo **Data**.....

Ospite:

Firma R.A.:

EFFETTUAZIONE DELL'INDAGINE

Incaricato dell'indagine:

Indagine effettuata entro il

DataFirma DIR.....

ANALISI E RISULTATO DELL'INDAGINE

Descrizione :

Reclamo fondato
 Reclamo non fondato

DataFirma Incaricato.....

RISPOSTA ALLA PARTE INTERESSATA

Descrizione :

DataFirma R.A.....

APPROVAZIONE RISPOSTA

DataFirma DIR.....

COMPOSIZIONE DELLA GIORNATA ALIMENTARE

Per i Sigg. Ospiti della R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro

Rev. 1/2022

Quotidianamente a ciascun ospite verrà servita una giornata alimentare così composta:

Colazione

- Una bevanda (latte, caffè, the, succo)
- Una confezione di biscotti monoporzione, una confezione di fette monoporzione, (o in alternativa brioches o crostata o yogurt)
- Una confezione a scelta tra crema o marmellata o miele.

Pranzo

- Un primo (a scelta tra due) o alternativa a scelta come da Menù pubblicato;
- Un secondo (a scelta tra due) o alternativa a scelta da Menù pubblicato;
- Un contorno (a scelta tra due) o alternativa a scelta da Menù pubblicato;
- Una porzione di frutta e/o dessert (Mousse o Budino o Yogurt)
- Pane, grissini;
- Bevande: acqua quantificata in una bottiglia da 50 cl per persona a pasto e vino quantificato in una bottiglia da 25 cl a pasto su richiesta.

Merenda

- Una bevanda (the e/o succo di frutta)
- Una confezione monoporzione di biscotti o fette o snack in genere

Cena ospiti.

- Un primo (a scelta tra due) o alternativa a scelta come da Menù pubblicato.
- Un secondo o alternativa a scelta come da Menù pubblicato.
- Un contorno del giorno o alternativa a scelta come da Menù pubblicato.
- Una porzione di frutta o dessert (Mousse o Budino o Yogurt),
- Pane, grissini,
- Bevande: acqua quantificata in una bottiglia da 50 cl per persona a pasto e vino quantificato in una bottiglia da 25 cl a pasto su richiesta.

Per il pranzo della domenica e del giovedì verrà servito il dolce o dessert in aggiunta a quanto sopra indicato.

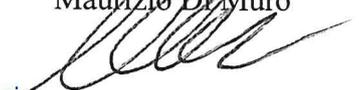
Il pasto sarà preparato e servito in base ai menù settimanali formulati appositamente per le esigenze degli ospiti.

Il Menù pubblicato è disponibile negli ambienti comuni della Struttura in prossimità delle singole sale pranzo, si ripete ogni 4 settimane e viene modificato ogni 6 mesi circa per adeguarsi alla stagionalità.

Sono disponibili diete speciali e particolareggiate dietro prescrizione medica.

Amministratore Delegato

Maurizio Di Muro



Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./ P.IVA 03381200124

Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 www.villapuricelli.it

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli - Assistenza Domiciliare Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 6	INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO	
	R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO P.zza Sen. Puricelli n.2, 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it	Rev. 7	Data 08/2023

TARIFFE GIORNALIERE RELATIVE AL SOGGIORNO IN R.S.A.

CLASSIFICAZIONE OSPITE	Camera a 2 posti letto	Camera a 1 posto letto
Posto letto accreditato e contrattualizzato con l'ATS Insubria	Euro 75,36/die	Euro 83,13/die
Posto letto nucleo protetto Alzheimer	Euro 83,13/die	Euro 90,89/die
Posto letto accreditato non a contratto in regime di solvenza (degenza superiore a 45 giorni)	Euro 85,50/die	Euro 93,49/die
Posto letto accreditato non a contratto in regime di solvenza (inferiore a 45 giorni)	Euro 102,60/die	Euro 112,86/die

(Le camere doppie, su richiesta, possono essere adibite ad uso singolo con il pagamento di supplemento)

MISURA R.S.A. APERTA - 7769/2018 REGIONE LOMBARDIA

Degenze temporanee su posti letto accreditati non a contratto in regime di solvenza	Retta, per tipologia di camera, dalla quale sottrarre il contributo ATS (Voucher)
---	---

Rette in vigore dal 01.08.2023

Per maggiori dettagli sulla tipologia dei servizi compresi e/o esclusi, consultare la Carta dei Servizi.

Servizi compresi nella retta:	Servizi esclusi dalla retta:
Assistenza medica generica	Servizio lavanderia (biancheria personale)
Visite mediche - fisiatriche	Parrucchiere
Assistenza infermieristica	Estetista
Attività fisioterapica	Podologo
Assistenza tutelare, igienica e cura della persona	Servizio ristoro per visitatori
Attività d'animazione	Servizio distribuzione giornali e riviste
Servizio psicologico	Trasporto con autista
Consulenza sociale e amministrativa	Servizio ambulanza
Servizio Farmaceutico ¹	Noleggio sala per ricorrenze
Pulizia delle camere e degli ambienti comuni	Rilascio certificati
Servizio di ristorazione	Servizio TV
Guardaroba	Noleggio LCD con digitale terrestre
Servizio lavanderia (biancheria intima, da letto e asciugamani)	Visite mediche specialistiche ed eventuali prescrizioni terapeutiche
Conforto religioso	Ticket per esami diagnostici
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Prestazioni diagnostiche private
Portineria e videosorveglianza ambienti comuni/esterno	Fattorino per commissioni varie
	Servizio fiorista
	Eventuali trasporti con pulmino
	Custodia beni e valori

Cauzioni:	pari ad una mensilità (per i ricoveri superiori ai 3 mesi)
Preavviso di dimissioni:	almeno 30 giorni
Pagamento	mensile anticipato entro il 5 del mese oggetto del pagamento

Il Legale Rappresentante

Maurizio Di Muro



¹ Il servizio farmaceutico non è compreso nella retta per i posti letto solventi.

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020 BODIO LOMNAGO (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./P.IVA 03381200124
 Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 www.villapuricelli.it

Villa Puricelli

R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro - Casa Albergo Villa Puricelli -Assistenza Domiciliare
Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA) tel. 0332-948982 fax. 0332-949699 www.villapuricelli.it

CONSIGLI UTILI PER LA GESTIONE DEL GUARDAROBA PERSONALE DEI SIGG. OSPITI

Allegato 7 Carta dei Servizi

Rev. 04/2022

Gentilissimi Ospiti, Gentilissimi Familiari,

al fine di prevenire disservizi si comunica alle S. V. che tutti gli indumenti destinati agli Ospiti dovranno essere consegnati in reception al fine di procedere al loro censimento. L'Ospite può decidere se:

1. Etichettare in proprio gli indumenti mediante termosaldatura di etichetta termica con indicato il numero assegnato dalla lavanderia e il proprio nome e cognome, nonché ai reintegri delle etichette stesse;
2. Usufruire del servizio etichettatura della struttura al costo di € 0,84 iva compresa per ogni capo di abbigliamento (per capo si intende anche il paio di calze).

La struttura non si riterrà responsabile dello smarrimento di capi di abbigliamento non censiti o non etichettati secondo le modalità sopra riportate.

Corredo Ospiti

<i>DESCRIZIONE</i>	<i>Quantità RSA</i>	<i>Quantità CASA ALBERGO</i>
Maglie intime	5	5
Mutande	Se richiesti	5
Calze	5	5
Fazzoletti di stoffa	Se richiesti	10
Tute	4	4
Pantaloni	3	3
Gonne	Se richiesti	3
Camicie	Se richiesti	3
Maglioni (no lana o altri materiali delicate)	3	3
Abiti	Se richiesti	3
Giacche o cappotti	Se richiesti	Se richiesti
Golfini	Se richiesti	Se richiesti
Camicie da notte	2	2
Vestaglia	Se richiesti	1
Ciabatte	2	2
Scarpe	2	2
Rasoio elettrico	1	1
Porta dentiera	1	1
Pasta adesiva	1	1
Pettine/spazzola	1	1
Spazzolino	1	1
Dentifricio	1	1

Nel caso in cui venissero smarriti dei capi di biancheria, ovvero inviati in lavanderia senza etichettatura e quindi non riconducibili al Sig.re/a Ospite, il personale della lavanderia provvederà a conservarli per l'eventuale riconoscimento per 3 mesi, dopo tale periodo i capi verranno donati per opere caritatevoli.

Consigliamo vivamente di dotare i Sigg. Ospiti di capi di abbigliamento adeguati alla vita della struttura (soprattutto R.S.A.) ed ai lavaggi frequenti.

L'Amministratore Delegato
Maurizio Di Muro



Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 - 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./P.IVA 03381200124

Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 www.villapuricelli.it

LISTINO PREZZI SERVIZIO EXTRA

PARRUCCHIERE

Valido per l'anno 2023

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	€
Taglio donna	€ 11,75
Taglio uomo	€ 11,75
Piega	€ 16,01
Taglio e piega	€ 26,68
Tinta	€ 16,01
Permanente	€ 26,68
Colpi di sole	€ 40,57
Shampoo	€ 4,27
Frizione	€ 4,27
Taglio di capelli Ospiti costretto a letto	€ 12,81
Piega – tinta – mèche	€ 38,43
Taglio – piega – tinta – mèche	€ 48,68
Altro	A vista

Bodio Lomnago, 27/12/2022

L'Amministratore Delegato
Maurizio Di Muro

LISTINO PREZZI SERVIZIO EXTRA RSA CASA CARDINAL G. LERCARO Valido per l'anno 2023

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	€
Trasporto con autista entro i 20 km di percorrenza	€ 32,03
Trasporto con autista per ogni km di percorrenza eccedente il 20° km (costo a km)	€ 0,64
Servizio fattorino non esclusivo (impegno massimo 1 ora)	€ 22,42
Servizio fattorino non esclusivo (prezzo per ogni 30' eccedenti la prima ora)	€ 10,67
Prestazione estetica (manicure – pedicure – 1 ora)	€ 23,48
Prestazione podologa (1 ora)	€ 37,10
Posto letto parenti con prima colazione	€ 52,50
Gestione pratica addebito trasporto ambulanza (a servizio)	€ 5,34
Noleggio sala per eventi senza servizi accessori (a evento)	€ 160,13
Servizi accessori per eventi	A vista
Servizio ristorazione a pasto (per ogni pasto)	€ 13,00
Rilascio certificati amministrativi (per ogni certificato)	€ 21,35
Rilascio certificati sanitari (per ogni certificato)	€ 53,38
Servizio mensile custodia denaro	€ 3,20
Servizio mensile custodia valori	€ 5,34
Servizio mensile consumi servizio TV	€ 2,66
Servizio mensile noleggio TV	€ 16,00
Servizio edicola (per ogni copia consegnata)	€ 0,19
Elettrocardiogramma in RSA/CASA ALBERGO con refertazione	€ 26,25
Assistenza istruzione pratiche amministrative (es. accompagnamento/AdS)	€ 52,50

Bodio Lomnago, 27/12/2022

L'Amministratore Delegato
Maurizio Di Muro



LISTINO PREZZI SERVIZIO EXTRA LAVANDERIA

Valido per l'anno 2023

(Valido per i capi lavabili ad acqua)

DESCRIZIONE CAPO	€
Servizio mensile RSA (ad esclusione della biancheria intima)	€ 49,98
Servizio mensile CASA ALBERGO	€ 54,44
Pantalone	€ 2,67
Gonna	€ 2,67
Gonna pieghé	€ 3,74
Maglione/golf	€ 2,35
Camicia	€ 2,14
Camicia/seta	€ 4,26
Abito donna	€ 4,26
Abito donna/seta	€ 5,33
Giacca	€ 3,74
Cappotto	€ 4,81
Giaccone trapuntato	€ 8,00
Vestaglia	€ 5,88
Impermeabile	€ 8,00
Giacca a vento (lavabile ad acqua)	€ 8,00
Giacca a vento lunga (lavabile ad acqua)	€ 10,14
Camicia da notte	€ 2,14
Mutande (compreso nella retta per RSA)	€ 1,07
Pigiama	€ 2,14
Calze (compreso nella retta per RSA)	€ 1,07
Maglie intime (compreso nella retta per RSA)	€ 2,14
Fazzoletti di stoffa	€ 1,07
Tute	€ 2,67
Trapunta lana 1 piazza	€ 14,95
Cravatte/gilet	€ 2,67
Consegna/ritiro abiti in lavanderia	€ 4,28
Etichettatura indumenti di etichetta termosaldata con numero, cognome e nome (cad.)	€ 0,84
Altro	

Bodio Lomnago, 27/12/2022

L'Amministratore Delegato
Maurizio Di Muro



RSA – Casa Cardinal G. Lercaro – Orari Medici

Direttore Sanitario – Dott. Maurizio Macchi

Presenza in struttura

- Lunedì dalle ore 08:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00
- Mercoledì dalle ore 08:00 alle ore 12:00
- Venerdì dalle ore 14:30 alle ore 18:30

Il Direttore Sanitario riceve in presenza solo su appuntamento da fissare preventivamente con l'ufficio Accettazione ed è disponibile telefonicamente durante gli orari sopra indicati.

Medico di Struttura – Dott.ssa Martina Cetti

Presenza in struttura

- Lunedì dalle ore 08:00 alle ore 13:00
- Martedì dalle ore 08:00 alle ore 13:00
- Mercoledì dalle ore 08:00 alle ore 13:00

La Dottoressa è disponibile telefonicamente dalle ore 11:00 alle ore 12:00 durante i giorni sopra indicati, riceve in presenza solo su appuntamento da fissare con la stessa.

Medico di Struttura – Dott.ssa Paola Barrile

Presenza in struttura

- Giovedì dalle ore 08:00 alle ore 12:00
- Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:00

La Dottoressa è disponibile telefonicamente dalle ore 11:00 alle ore 12:00 durante i giorni sopra indicati, riceve in presenza solo su appuntamento da fissare con la stessa.

Medico di Struttura – Dott. Salvatore Esposito

Presenza in struttura

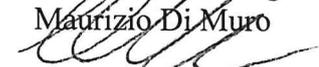
- Lunedì dalle ore 14:00 alle ore 19:00
- Martedì dalle ore 14:00 alle ore 19:00
- Mercoledì dalle ore 14:00 alle ore 19:00
- Giovedì dalle ore 14:00 alle ore 19:00
- Venerdì dalle ore 14:00 alle ore 18:00

Il Dottore è disponibile telefonicamente dalle ore 17:00 alle ore 18:00 durante i giorni sopra indicati, riceve in presenza solo su appuntamento da fissare con lo stesso.

Nei giorni festivi e nei weekend sono presenti in struttura Medici di Guardia dalle ore 10:00 alle ore 12:00 per garantire la continuità assistenziale e dare le informazioni relative agli eventi acuti.
Si ricorda inoltre che la reperibilità dei medici è garantita 24/24 ore.

Bodio Lomnago, 19 maggio 2022

Amministratore Delegato
Maurizio Di Muro



RACCOMANDAZIONI PER UNA VISITA IN SICUREZZA

Versione del 13/05/2022

Gent.ma Visitatrice, Gent.mo Visitatore,

il ritorno alla normalità, dopo due anni di pandemia, parte da questa fase transitoria nella quale siamo tutti chiamati ad assumere un atteggiamento responsabile nei confronti degli Ospiti durante gli accessi in struttura, al fine di prevenire la diffusione del SARS-CoV-2.

La Direzione, a seguito dell'approvazione del protocollo regionale per la gestione della fase transitoria della pandemia, chiede la Vostra collaborazione affinché la ripresa degli accessi in struttura non rappresenti un fattore di rischio per la salute degli Ospiti e non ci obblighi ad applicare misure più restrittive.

Di seguito alcune raccomandazioni generali

- 1. Si ricorda che gli accessi in struttura sono permessi solo presentando il Certificazione Verde Covid – 19 rilasciata a seguito di somministrazione dose booster, guarigione a seguito del completamento del ciclo vaccinale, guarigione a seguito della somministrazione della prima dose e esito di tampone negativo, guarigione al termine del completamento del ciclo vaccinale primario con esito di tampone negativo*
- 2. Si raccomanda di presentarsi al massimo in due per la visita muniti di Certificazione Verde Covid – 19 e di FFP2/KN95*
- 3. Presenta la Certificazione Verde Covid – 19 al centralino e attendi l'autorizzazione per entrare in struttura*
- 4. Segui i percorsi di accesso segnalati*
- 5. Rispetta la privacy degli altri Ospiti e riduci i tempi di permanenza all'interno della camera*
- 6. In caso di condizioni meteorologiche favorevoli passeggia liberamente nel parco con il tuo caro*
- 7. In caso di condizioni meteorologiche sfavorevoli accomodati nel salone polivalente con il tuo caro*
- 8. Indossa sempre la mascherina FFP2/KN95, per tutta la durata della visita, anche all'esterno*
- 9. Per qualsiasi necessità rivolgiti al Nostro personale*
- 10. Rispetta le disposizioni anti contagio generali*
- 11. Porta con te ancora un po' di pazienza*

La Direzione ed il personale tutto ringrazia tutti i familiari per la pazienza mostrata durante questo lungo periodo di lontananza da propri cari.

La Direzione


Per ricevuta: _____

TABELLA ORARI

Valido per l'anno 2022

DESCRIZIONE	DALLE	ALLE	NOTE
Accesso visitatori (salvo diversa comunicazione)	08:00	20:00	
Reception	08:00	20:00	
Prima colazione	08:00		
Pranzo	12:00		
Merenda	15:30		
Cena	18:00		
Colloquio con il Direttore Sanitario <i>Dott. Maurizio Macchi</i>			Appuntamento
Colloqui con i Medici di struttura – feriali <i>Dott.ssa Cetti Martina</i> <i>Dott.ssa Barrile Catena Paola</i> <i>Dott. Esposito Salvatore</i>	11:00 e 17:00	12:00 e 18:00	
Colloquio con il Medico Fisiatra			Appuntamento
Colloquio con le Coordinatrici – feriali (no venerdì) <i>Responsabile dei servizi – Panarese Milena</i> <i>Referente Casa Albergo – Falzone Rosanna</i>	10:30 e 16:00	11:30 e 17:00	

Amministratore Delegato
Maurizio Di Muro

