



**Piazza Puricelli, 2
21020 Bodio Lomnago (VA)**



CASA ALBERGO VILLA PURICELLI

P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va)
Tel.: 0332/948982 Fax: 0332/949699

www.villapuricelli.it
info@villapuricelli.it

CARTA DEI SERVIZI

REV.4 ottobre 2024

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 Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 2

Gentile Ospite,

La ringraziamo per aver scelto Villa Puricelli e i nostri Servizi.

Desideriamo porgerLe il più cordiale benvenuto nella nostra Struttura, dove Lei potrà godere, anche dopo le dimissioni, delle prestazioni e dei Servizi da noi 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 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.*

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

L'Amministratore Delegato
Maurizio Di Muro

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 3

INDICE

	Pagina
Lettera dell' Amministratore Delegato	3
Presentazione di Villa Puricelli Assistenza Socio Sanitaria Soc. Coop. Soc. per Azioni	5
Principi fondamentali	6
Codice Etico	6
Presentazione di Villa Puricelli - Casa Albergo	7
I servizi erogati	10
Giornata tipo	12
Strumenti e modalità di tutela dei diritti degli Ospiti e dei familiari	13
Modalità di ammissione, presa in carico e dimissione degli Ospiti	14
Regolamento Aziendale	17
Residenzialità Assistita	27
Allegati:	
- Carta dei diritti della persona anziana	All.1
- Organigramma funzionale	All.2
- Questionario di gradimento	All.3
- Modello di segnalazione reclami	All.4
- Tariffari (Casa Albergo All.6, lavanderia All.6 a, parrucchiere All.6 b, prestazioni extra All.6 c)	All.6

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 4

PRESENTAZIONE DI VILLA PURICELLI- ASSISTENZA SOCIO SANITARIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE PER AZIONI

Data di Costituzione: 22-11-2013

Ragione sociale: Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per azioni

C.C.I.A.A.:	Registro Imprese di Varese al n. 03381200124
	REA va-346853

Codice Fiscale:	03381200124
------------------------	-------------

Partita I.V.A.:	03381200124
------------------------	-------------

Legale rappresentante protempore	Maurizio Di Muro – Presidente del Consiglio di Amministrazione - Amministratore Delegato – Institore art.2203 e 2204 c.c.
---	---

Oggetto sociale:	<p>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.</p> <p>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</p>
-------------------------	---

Sede Legale:	Via Largo San Giuseppe, 2 - 21052 Busto Arsizio (VA)
---------------------	--

Autorizzazione Definitiva al Funzionamento:	C.P.E. del 04.02.2014 al Comune di Bodio Lomnago (VA).
--	--

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 5

PRINCIPI FONDAMENTALI

Villa Puricelli salvaguarda la dignità della persona e la sua identità garantendo assistenza individualizzata ed operando nel rispetto della Carta dei Diritti della Persona Anziana (allegato n.1). Si impegna a garantire l'erogazione di servizi di qualità necessari all'assistenza, alla cura e alla riabilitazione degli Ospiti perché a ciascuno sia garantita la miglior qualità di vita.

CODICE ETICO

Villa Puricelli – Casa Albergo ha quale obiettivo soddisfare i bisogni di cura e contemporaneamente le aspettative e i desideri dell'Ospite, valorizzandone la dignità personale individuale, le potenzialità e le abilità, perché a ciascuno sia garantita la miglior qualità di vita. Costituisce uno strumento importante per l'attuazione di politiche di responsabilità sociale e fissa le regole di comportamento cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei Principi Etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.

Villa Puricelli per la delicatezza delle interlocuzioni che ha verso la Pubblica Amministrazione, gli Enti Locali e la Committenza privata, deve costruire la sua crescita su una reputazione solida, fedele a valori di onestà e correttezza in ogni processo di lavoro quotidiano.

I principi ai quali si ispira l'attività della nostra società nel realizzare la sua missione sono quelli di una rigorosa osservanza della legge, di una concorrenza leale, di rispetto degli interessi legittimi di tutte le parti interessate e, in particolare, dei beneficiari delle azioni formative e orientative.

Ogni comportamento aziendale deve essere immediatamente riconducibile a questi principi. È importante, quindi, definire con chiarezza l'insieme dei valori che Villa Puricelli riconosce, accetta, condivide e applica a tutti i livelli, senza distinzioni o eccezioni. Pertanto i collaboratori, a qualunque titolo e indipendentemente dalla natura contrattuale del rapporto, nonché i partner, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice Etico e di Condotta societario.

È a disposizione presso gli uffici amministrativi, all'interno della Struttura e sul nostro sito aziendale (www.villapuricelli.it), il Codice Etico Aziendale vigente.

 <p>Villa Puricelli</p> <p>R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Casa Albergo – VILLA PURICELLI</p> <p>P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it</p>		<p>INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO</p>		
	Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 6		

PRESENTAZIONE DI VILLA PURICELLI - CASA ALBERGO

Villa Puricelli è una struttura residenziale sociale adibita a Casa Albergo rivolta a persone in condizione di autosufficienza psico-fisica che persegue le seguenti finalità:

- a) garantire assistenza alberghiera, tutelare, riabilitativa, supporto sanitario ed infermieristico, interventi ed occasioni di socializzazione e di attività ricreative culturali;
- b) offrire agli anziani, residenti e non, spazi ed occasioni di incontro e di socializzazione per combattere emarginazione ed isolamento;
- c) attuazione della Misura sperimentale Residenzialità Assistita DD.GG.RR. 7769 del 17.01.2018
- d) garantire l'ottemperanza a quanto disposto dalle normative nazionali e regionali in materia di Casa Albergo.

Visita alla struttura: un incaricato della Direzione, solitamente l'addetto/a all'Ufficio Accettazione, accompagnerà le persone interessate a visitare gli ambienti ed ai servizi comuni. Compatibilmente con le esigenze del servizio svolto, verrà mostrata una camera tipo.

L'orario di accesso alla Casa Albergo per fare visita agli Ospiti è libero dalle 8.00 alle 20.00.

I Signori visitatori hanno l'obbligo di presentarsi in Reception per comunicare il proprio nominativo e il motivo della visita, al fine di garantire la sicurezza e la tutela degli Ospiti.

In casi particolari, compatibilmente con la disponibilità di posti letto, i familiari che intendono far visita ai congiunti ricoverati possono pernottare in Casa Albergo.

Ubicazione: 9 km da Varese, 50 Km da Milano, 40 Km da Lugano.



Come raggiungerci in automobile:
autostrada A8 Milano Laghi direzione Varese uscita Azzate –
Buguggiate poi seguire le indicazioni per Bodio Lomnago.

Con i mezzi pubblici:

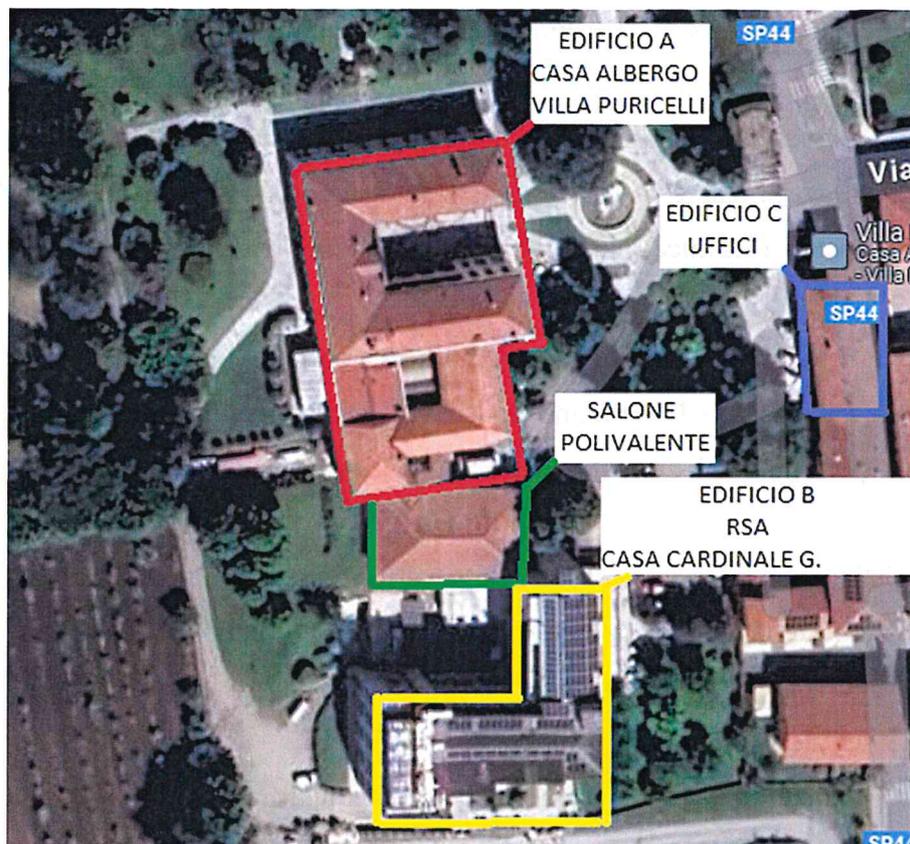
- auto servizi Giuliani e Laudi tel. 0332-236127 – sito internet:
www.giulianielaudi.it
- Consorzio Trasporti Pubblici Insubria tel. 0332830613– sito
internet: www.ctpi.it

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizino (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 <i>R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro</i> <i>Casa Albergo Villa Puricelli</i> <i>Cure Domiciliari</i>	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 7

Pianta del complesso Villa Puricelli



La Casa Albergo è suddivisa in due piani abitativi per complessivi 60 posti letto.

I servizi comuni comprendono:

- sala soggiorno e sala ristorante;
- sala proiezioni, conferenze;
- biblioteca;
- ambulatorio medico;
- sala per ricorrenze private;
- salone polivalente per ricorrenze e attività socio educative;
- la cappella per il conforto religioso.

Il giardino ha una superficie pianeggiante di circa 30.000 mq; è completamente recintato ed opportunamente attrezzato per trascorrere momenti di tranquillità.

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 Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 8

SERVIZI EROGATI

La Casa Albergo è aperta 24 ore al giorno 365 giorni all'anno e garantisce l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- servizi alberghieri: ristorazione, pulizia giornaliera delle camere e degli ambienti comuni, guardaroba e lavanderia, portineria e videosorveglianza. La reception assicura: accoglienza e informazioni (sia diretta che telefonica), identificazione e controllo degli accessi, gestione del centralino;
- supporto medico: la presenza del medico di struttura è garantita alcuni giorni alla settimana. L'Ospite mantiene il proprio Medico di Medicina Generale. L'emergenza medica è garantita 24 ore su 24 dalla presenza/reperibilità del medico nella RSA aggregata e dal servizio di urgenza ed emergenza n° 112;
- supporto infermieristico: consiste nella consulenza, supervisione e supporto (facoltativo da parte dell'Ospite) nell'assunzione delle terapie farmacologiche, supervisione e monitoraggio dei parametri biomedici e vitali. L'emergenza infermieristica è erogata 24 ore su 24 e garantita dall'effettiva presenza di personale infermieristico nella RSA.
- assistenza tutelare: consiste nelle attività svolte da personale qualificato tese a fornire all'Ospite supporto e supervisione nell'igiene personale, nella vestizione e nella sorveglianza ed osservazione delle condizioni psicofisiche generali e stimolare la socializzazione. Erogata 24 ore su 24 dall'effettiva presenza di personale ASA/OSS;
- attività fisioterapica: i fisioterapisti garantiscono interventi di gruppo finalizzati alla stimolazione psicomotoria dell'Ospite. In favore degli utenti che usufruiscono del Voucher Residenzialità Assistita, se previsto nel Progetto Individuale, vengono strutturati percorsi personalizzati volti al recupero ed al mantenimento delle abilità motorie e funzionali;
- servizi socio educativi: gli animatori/educatori provvedono alla stesura di programmi personali e di gruppo promuovendo interventi di socializzazione e supporto relazionale;
- 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

 Villa Puricelli <i>R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari</i>	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 9

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 famigliari nella gestione delle pratiche burocratiche degli Ospiti;
- conforto religioso: agli ospiti di culto cattolico è garantita l'assistenza religiosa sia presso la cappella interna alla Casa Albergo sia al letto del paziente. Gli Ospiti di culto non cattolico possono ricevere il conforto religioso del loro credo, in assoluta garanzia di libertà e rispetto;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico: fornisce tutte le informazioni sul funzionamento della Casa Albergo, sulle modalità di accesso in Struttura e gestisce le problematiche amministrative connesse alla degenza.
- Servizio Wi.Fi. free, gratuito per gli ospiti della Struttura.

Di seguito si elencano i servizi non inclusi nella retta ma disponibili, su richiesta, all'interno della Casa Albergo.

- fisioterapia: a seguito di prescrizione medica e consulto vengono realizzati programmi individualizzati di riabilitazione funzionale;
- lavanderia: il servizio provvede al lavaggio e allo stiro degli indumenti personali di ciascun ospite e degli eventuali piccoli rammendi;
- parrucchiere;
- manicure e pedicure estetiche;
- podologia;
- distributori automatici di prodotti da bar e di caffetteria;
- servizio ristoro: per i familiari ed i visitatori della Casa Albergo 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:
 - in contanti, presso la Reception, con contestuale rilascio di ricevuta fiscale o fattura elettronica;
 - con addebito in fattura dell'Ospite, previa apposizione firma per autorizzazione;

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 10

- servizio distribuzione giornali e riviste;
- trasporto con autista;
- 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;
- 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;
- rilascio certificati: previa richiesta scritta da inoltrare all'Ufficio Accettazione o al Responsabile della Casa Albergo, è previsto il rilascio di certificati sanitari e/o amministrativi.
- servizio TV: previa autorizzazione della Direzione, è possibile portare un apparecchio televisivo di proprietà nella camera di residenza. Tale dispositivo deve rispondere ai requisiti di legge, oltre a quelli definiti dalla Direzione. Per l'utilizzo dell'apparecchio televisivo in camera doppia è necessario l'utilizzo con ausilio di cuffie senza fili;
- noleggio televisore LCD con digitale terrestre integrato;
- servizio Frigo in camera, è possibile portare in camera un apparato di refrigerazione per la conservazione dei cibi e bevande, dietro autorizzazione della Direzione che effettua i preventivi sopralluoghi al fine di verificare la fattibilità, il dispositivo dovrà rispettare gli standard previsti dalla Direzione e dalle specifiche norme.
- noleggio Frigo in camera;
- 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'ASST territorialmente competente;
- cassetta di sicurezza in camera;
- 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

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 11

movimentazione, verrà rilasciata apposita ricevuta che dovrà essere necessariamente controfirmata dal Cliente.

GIORNATA TIPO

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

Al mattino:

- dalle ore 8.00 alle 9.30 viene servita la colazione sociale nella sala da pranzo alla presenza del personale assistenziale che ne stimola la socializzazione;
- dalle ore 10.00 vengono proposte le attività di socio educative, socializzazione e riabilitazione;
- dalle 11.30 il personale assistenziale intrattiene gli Ospiti in attività di relazione e socializzazione;
- dalle ore 12.15 alle 13.15 viene servito il pranzo sociale ove il personale assistenziale svolge attività di socializzazione e relazione con i Signori Ospiti

Al pomeriggio:

- alle ore 15.30 viene servita la merenda e vengono proposte le attività socio educative, socializzazione e riabilitazione secondo quanto previsto dalla programmazione settimanale;
- il mercoledì, di norma, alle ore 10.30 viene celebrata la Santa Messa;
- dalle 17.30 il personale assistenziale intrattiene gli Ospiti in attività di relazione e socializzazione condividendo il menù serale;
- dalle ore 18.15 alle 19.15 viene servita la cena sociale ove il personale prima e durante svolge attività di socializzazione e relazione con i signori Ospiti.

STRUMENTI E MODALITÀ DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Il sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti da Villa Puricelli avviene mediante distribuzione di questionari che, alla loro riconsegna (anche in forma anonima), vengono processati dall'U.R.P ed analizzati dal Comitato di Direzione. Ogni anno, contestualmente all'invio della fattura relativa al mese di novembre viene inoltrato il questionario di gradimento.

Questionari di soddisfazione che possono essere compilati e imbucati nell'apposito raccoglitore sono sempre disponibili alla Reception.

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 12

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'ATS Insubria, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela; presso l'ASST Sette Laghi, all'Ufficio di Protezione Giuridica.

Villa Puricelli garantisce che il trattamento dei dati personali e sensibili avviene nel pieno rispetto del ex D.Lgs. 30 giugno 2003 n.196 e del REG. UE 2016/679, come meglio declinato del Codice Etico aziendale e nei documenti correlati.

MODALITÀ DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEGLI OSPITI

Sottoscrizione del contratto

Per confermare il posto letto è necessario sottoscrivere il contratto di ospitalità presso gli Uffici Amministrativi. La degenza messa a contratto può essere:

- a tempo indeterminato, in tal caso è necessario il versamento di una cauzione;
- a tempo determinato, con rette differenziate in relazione alla durata della permanenza (inferiore o superiore a 3 mesi), in caso di degenza superiore ai 3 mesi è comunque necessario versare una cauzione.

Accoglienza

I ricoveri sono programmati in base alla disponibilità di posti letto, alla tipologia di camera prescelta ed, eventualmente, alla lista di attesa. A ciascun Ospite viene assegnata la camera, in relazione agli accordi di ammissione e alla valutazione dello Staff Socio Sanitario. Nell'assegnazione delle camere doppie si tiene conto delle compatibilità che permettano di rispondere alle esigenze dell'Ospite.

L'Ospite verrà accolto dal personale assistenziale e dall'addetta all'accettazione che lo faranno accomodare direttamente in camera riservandogli la migliore ospitalità.

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 13

Presa in carico

- Relazione con i familiari ed i visitatori: i Medici di Struttura e le figure di coordinamento sono a disposizione dei familiari per fornire informazioni sullo stato di salute degli Ospiti e sull'andamento della permanenza in Struttura. 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 tramite appuntamento.
- Aspetti di umanizzazione: gli Ospiti accolti sono chiamati sempre con il loro nome. È fatto divieto assoluto di chiamare gli Ospiti con un numero o una patologia.
- Relazione con il personale: ogni operatore e chiunque opera a qualsiasi titolo nella Casa Albergo 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 arancioni con casacca bianca: **O.S.S. (Operatore Socio Sanitario)**,
 - pantaloni blu (bianchi se Liberi Professionisti) e casacca bianca: **Infermieri Professionali**;
 - pantaloni granata e maglia bianca (o camice bianco): **Coordinatrici/Responsabili Servizi Socio Sanitari**;
 - pantaloni bianchi con maglietta Blu: **Tecnici della Riabilitazione**;
 - pantaloni verdi/azzurri e camice bianco o casacca verde/azzurra: **Medico di Struttura**;
 - pantaloni blu e maglietta arancione: **Educatori e Animatori**;
 - pantaloni bianchi e casacca azzurra: **Addetti alle pulizie**;
 - pantaloni e maglietta blu: **Addetti alla manutenzione ed ai servizi**.

Dimissioni

- Aspetti sanitari: prima della dimissione, è garantito ad ogni Ospite un colloquio con il Medico di Struttura e/o personale dello Staff Socio Sanitario 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.

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 14

Inoltre, viene consegnata, in copia o originale, la documentazione consegnata all'ingresso e/o generata durante il ricovero.

- Aspetti amministrativi: l'Ospite può richiedere le dimissioni, in conformità con il Regolamento Aziendale, attraverso richiesta scritta o modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Accettazione; l'addetto provvederà a comunicare allo Staff della Casa Albergo le dimissioni e le modalità. Il giorno della dimissione, l'addetto all'accettazione restituirà i documenti consegnati all'ingresso, in originale, ed eventuali effetti personali tenuti in custodia.

A seguito di ingresso in Casa Albergo a tempo determinato, le dimissioni programmate saranno ritenute valide se non perverrà formale richiesta di prolungamento almeno 15 giorni prima della scadenza contrattuale.

- Dimissioni in caso di morosità: fatto salvo quanto indicato nel successivo art. 11 del Regolamento Aziendale, 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 e l'ATS competente per territorio.

- 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. 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'infermeria e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore. 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, dagli ingressi appositamente individuati e segnalati.

REGOLAMENTO AZIENDALE CASA CARDINALE LERCARO

Articolo 1. – Requisiti per l'ammissione

Villa Puricelli – Casa Albergo ammette alle prestazioni anziani autosufficienti, generalmente di età superiore a 65 anni.

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 15

Articolo 2. – Richiesta di ammissione al ricovero in Casa Albergo

All'atto della richiesta di ammissione dovrà essere compilata in tutte le sue parti l'apposita domanda, sottoscritta dall'Ospite. Alla "Domanda di ammissione" occorre allegare:

1. Informativa e consenso trattamento dei dati – privacy dei soggetti coinvolti;
2. Certificato Clinico Anamnestico;
3. Stato di famiglia dell'Ospite;
4. Certificato storico di residenza dell'Ospite;
5. Fotocopia Carta d'Identità dell'Ospite e del garante;
6. Fotocopia Codice Fiscale dell'Ospite e del garante;
7. Tessera Sanitaria ed eventuali esenzioni ticket dell'Ospite;
8. Se esistente, fotocopia del verbale o attestazione di invalidità civile dell'Ospite;
9. Dichiarazioni ai sensi dell'articolo 433 del Codice Civile del garante (di norma 2 nominativi);
10. Fotocopia ultima dichiarazione dei redditi (con estremi di presentazione) o documenti equipollenti dell'Ospite e dei familiari di riferimento;
11. Eventuale documentazione comprovante l'integrazione economica.

In assenza di motivazioni sanitarie, il mancato ingresso programmato e/o la rinuncia all'ingresso in Casa Albergo per volere dell'Ospite, prevede l'addebito di costi pari a tre giornate di retta di degenza a parziale rimborso delle spese amministrative sostenute e della mancata occupazione del posto letto assegnato e tenuto libero. In caso di dimissioni volontarie effettuate anticipatamente rispetto al termine contrattuale concordato tra le parti, comunque entro e non oltre trenta giorni dalla data di ingresso, oltre a quanto già indicato al quarto capoverso dell'art. 9 del presente Regolamento, si prevede la possibilità da parte della Direzione, l'addebito di costi pari a tre giornate di retta di degenza a parziale rimborso delle spese amministrative sostenute per la redazione del fascicolo amministrativo e sanitario propedeutico all'attivazione del contratto.

Articolo 3. – Presentazione della domanda alla Casa Albergo

La "Domanda di ammissione" ed i relativi allegati, debitamente compilati, dovranno essere consegnati alla persona addetta all'Ufficio Accettazione, personalmente, si consiglia definizione appuntamento, o inoltrati tramite posta elettronica (PEO o PEC).

 <i>R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro</i> <i>Casa Albergo Villa Puricelli</i> <i>Cure Domiciliari</i>	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 16

Articolo 4. – Liste di attesa per l'ammissione alla Casa Albergo

Al fine di garantire il principio di uguaglianza, tutti coloro che richiedono l'ammissione al ricovero saranno inseriti in apposita lista di attesa. I criteri di formazione della lista d'attesa sono:

- la data di presentazione della domanda all'Ufficio Accettazione che, in caso di disponibilità del posto letto, contatterà le persone che hanno inoltrato richiesta di ingresso, verificandone la volontà all'inserimento e, accertata la disponibilità, programmerà l'ingresso;
- eventuali indicazioni dello Staff Sanitario;
- il sesso dell'altro occupante la camera (in caso di camera doppia).

Nel momento in cui verrà raggiunto il turno in lista d'attesa, il personale addetto al Servizio Accettazione comunicherà la data del colloquio con lo Staff Medico per la riconferma delle valutazioni di idoneità 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 deve contattare la persona addetta all'accettazione per confermare l'ingresso. Decorso tale termine, la richiesta di ammissione verrà definitivamente archiviata e occorrerà ripresentarne una nuova. È possibile mantenere il posto letto provvedendo al pagamento della retta giornaliera dalla data di conferma a quella di effettivo ingresso in Casa Albergo.

Articolo 6. – Riserva sulla possibilità di permanenza in struttura

Il Direttore di struttura, sentito lo Staff 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 potrebbe intendersi, a discrezione della Direzione, a favore di Villa Puricelli, quale periodo di prova. Il Direttore di Struttura, nel corso del periodo di prova e della permanenza presso la Struttura, potranno 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.

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 17

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’Ufficio Accettazione 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..).

Articolo 8. – Rette

Le rette sono fissate dalla Direzione e rese note con apposita tabella allegata in calce 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. (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.

In riferimento agli Ospiti che usufruiscono del servizio di Residenzialità Assistita, la retta relativa alla permanenza in Casa Albergo è parzialmente scontata del contributo di accreditamento erogato dalle ATS competenti, come da listino pubblicato. In tal caso per gli Ospiti beneficiari del Voucher Regionale DGR 7769-2018, Residenzialità Assistita, alla retta giornaliera verrà stornato il valore di Euro 14,00 e non l’intero importo, in quanto sono previste per tale profilo assistenziale prestazioni aggiuntive ai livelli di servizio della Unità d’offerta Casa Albergo, che richiedono un maggiore impegno assistenziale ed organizzativo.

Sono esclusi dalle rette eventuali servizi extra: l’allegato alla presente Carta dei Servizi ne riporta l’ammontare.

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 18

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. Decorsi 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, l'ultimo giorno di permanenza è quello coincidente con il trasporto della salma all'esterno della Struttura.

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, resa libera da ogni effetto personale, dovrà essere consegnata entro le ore 10.30, pena l'addebito dell'intera giornata.

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 richiesta.

Sono ammessi solo pagamenti tramite P.O.S., bonifico bancario o addebito automatico in conto corrente.

Articolo 10. – Regime giuridico ed economico in caso di assenza

Il ricovero ospedaliero non comporta riduzione di retta sino al 15° giorno di assenza dalla Struttura; a decorrere dal 16° giorno l'Ospite può chiedere una riduzione della retta giornaliera pari al 15%. Al permanere dell'assenza per oltre 30 giorni, al fine di non limitare la fruizione dei servizi erogati, la Struttura è sollevata dall'obbligo del mantenimento del posto letto. Pertanto, il contratto di ospitalità è da intendersi risolto.

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 19

Nel caso di vacanza volontaria per un periodo superiore ai 15 giorni consecutivi, per i primi quindici giorni non sarà applicata alcuna riduzione di retta, per i successivi quindici giorni l'Ospite potrà chiedere una riduzione pari al 10%.

Nel caso di vacanza volontaria che si protrae oltre 30 giorni consecutivi, la Direzione si riserva il diritto di risolvere il rapporto con preavviso di giorni 5 o di ripristinare la tariffa piena.

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 un solo Ospite.

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 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, l'Ospite e il garante:

- (a) 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;
- (b) 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;
- (c) 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 applicata per giorni 30 (trenta).

Nel caso di degenza a tempo determinato inferiore a giorni 30, la cauzione è fissata e calcolata moltiplicando la retta giornaliera per i giorni di permanenza previsti in Casa Albergo.

Nel caso di degenza a tempo determinato superiore a giorni 30, la cauzione è equivalente ad una mensilità e verrà portata a parziale saldo della retta prevista per l'ultimo mese di degenza, trattenendo,

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 20

per poi essere restituito al termine della permanenza in Casa Albergo, il 10% di quanto versato a titolo cauzionale.

Nel caso di prenotazioni formalizzate almeno due mesi prima della data di ingresso concordata, al fine di garantire il mantenimento del posto letto, la cauzione è fissata in misura pari al 20% dell'importo mensile della retta applicata. Per confermare la validità della prenotazione, il restante importo dovuto a titolo di cauzione, dovrà essere versato entro e non oltre 30 giorni prima della data di ingresso concordata. Il mancato rispetto di quanto concordato comporta automaticamente la risoluzione all'impegno al mantenimento del posto letto.

Nel caso di degenza con "periodo di prova" (Art.6 del presente Regolamento Aziendale), la cauzione è fissata e calcolata nel 10% della retta giornaliera moltiplicata per giorni 30. Al superamento del periodo di prova, l'Ospite dovrà provvedere al versamento del restante 90%.

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, ad esclusione dei casi sopra specificati.

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.

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 21

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 dalla 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:

- carenza 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 di Villa Puricelli e trasmessa via posta o consegnata all'Ufficio Accettazione;

 <i>R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro</i> <i>Casa Albergo Villa Puricelli</i> <i>Cure Domiciliari</i>	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 22

2) compilazione e consegna di apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Accettazione.

Articolo 16. – Modalità di istruzione dei reclami

I reclami semplici, le denunce e le contestazioni gravi saranno analizzate dal Responsabile di Villa Puricelli - Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni, che darà l'incarico di verifica, secondo le rispettive competenze, ad una delle figure aziendali ritenuta più idonea, ed entro 30 giorni dal ricevimento e, comunque, nei tempi rapportati all'urgenza del caso, verrà data risposta all'interessato oltre, se il caso lo richiede, adottare tutte le azioni utili ed opportune.

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.

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.

Articolo 18. – Norme a tutela del benessere e della sicurezza degli ospiti

È opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli Ospiti, ai visitatori e a tutte le persone presenti negli ambienti interni ed esterni della Casa Albergo.

È doveroso rispettare in ogni circostanza il riposo giornaliero e notturno degli Ospiti, l'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura.

In Casa Albergo è fatto divieto di:

- porre vasi o altri oggetti sui davanzali delle finestre;
- utilizzare fiamme libere e apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo (es. candele, stufette, asciugacapelli, ecc.), nonché tessuti non ignifughi non autorizzati/etichettati dalla Direzione;
- fumare in tutte le aree coperte della Struttura;
- introdurre farmaci, (ad eccezione di quelli prescritti dal Medico di Medicina Generale all'Ospite), alimenti deperibili e bevande (compresi alcolici e superalcolici).

 Villa Puricelli <i>R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari</i>	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 23

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 Casa Albergo.

Il personale è invitato a far rispettare le norme enunciate per ragioni di sicurezza, igiene e benessere degli Ospiti.

La personalizzazione degli ambienti con arredi o complementi di proprietà (poltrone, arredi in genere) o con affissione alle pareti di quadri e/o suppellettili (specchi, mensole, ecc.) deve essere preventivamente concordata con la Direzione che si riserva la possibilità di richiedere un indennizzo (variabile da € 100,00 a € 300,00) per i costi di ripristino degli ambienti. L'inosservanza della presente disposizione e la mancanza di accordo preventivo legittima la Direzione ad addebitare la somma necessaria a tale ripristino.

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 e la cartellonistica presente, nonché leggere le mail dove verranno spediti i comunicati informativi.

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 visite o telefonate. È obbligatorio apporre su ogni indumento personale dell'Ospite il numero assegnato all'ingresso secondo le modalità comunicate all'atto dell'ingresso.

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 famigliari di riferimento, può essere ammesso in Struttura previa specifica richiesta scritta a cura dell'Ospite e/o dei famigliari di riferimento. 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.

 <i>R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro</i> <i>Casa Albergo Villa Puricelli</i> <i>Cure Domiciliari</i>	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 24

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;
- 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;
- 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 del reparto in turno. 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.

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. Tale richiesta deve essere presentata in forma scritta alla Direzione della Struttura e verrà evasa entro

 R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo Villa Puricelli Cure Domiciliari	CARTA DEI SERVIZI Casa Albergo – VILLA PURICELLI 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 09/2024	Foglio 25

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.

RESIDENZIALITÀ ASSISITITA (DD.GG.RR. 7769 del 17.01.2018)

È una misura sperimentale finalizzata a:

- fornire una risposta assistenziale a persone anziane fragili, con parziali limitazioni delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare;
- assicurare alla persona la permanenza in un contesto residenziale che favorisca il mantenimento della socialità e della vita di relazione e l'adeguato sostegno alle autonomie residue.

Ad ogni persona beneficiaria della Misura viene riconosciuto un voucher giornaliero per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie a seguito dell'inserimento in Casa Albergo. Le prestazioni di carattere sociosanitario che possono essere erogate (ad es. prestazioni infermieristiche di base, supervisione nelle attività di base della vita quotidiana, stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie, ecc..) vengono definite in base alla valutazione multidimensionale del bisogno e sono aggiuntive a quelle socio assistenziali, già previste dalla normativa per la Casa Albergo.

Destinatari

Anziani/fragili residenti al proprio domicilio in Regione Lombardia, di età pari o superiore ai 65 anni, anche con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizione di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete in grado di fornire adeguato supporto al domicilio e che necessitano di supervisione e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare/socializzante.

Modalità di accesso

Per accedere alla misura occorre recarsi c/o la ASST competente per residenza, che effettuerà la valutazione multidimensionale e predisporrà il Progetto Individuale.

Compatibilità

E' possibile beneficiare di questa misura contemporaneamente alla fruizione di ADI prestazionale, prestazioni in regime ambulatoriale, cure palliative domiciliari.

 Villa Puricelli <i>R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro</i> <i>Casa Albergo Villa Puricelli</i> <i>Cure Domiciliari</i>	CARTA DEI SERVIZI		INDICE E STATO DI AGGIORNAMENTO		
	Casa Albergo – VILLA PURICELLI P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va) Tel. 0332/948982 0332/949699 - www.villapuricelli.it		Rev. 4	Data 09/2024	Foglio 26

Non compatibilità

Non possono beneficiare di questa misura le persone che presentano le seguenti condizioni:

- impossibilità alla deambulazione o allettamento;
- demenza moderata o severa (CDR \geq 2);
- grave instabilità clinica, meritevole di presa in carico c/o unità di offerta residenziale;
- disturbi psichiatrici e/o comportamentali e/o di dipendenza in fase attiva;
- fruizione di altre unità di offerta afferenti alla rete socio-sanitaria.

I signori cittadini Lombardi, possono accedere alla misura facendo richiesta della misura prima dell'ingresso in Struttura; è facoltà degli uffici preposti (ASST), accogliere la domanda ed eventualmente lasciarla in attesa di disponibilità finanziaria. La Struttura non è responsabile dei processi che si svolgono al di fuori della stessa.

I seguenti allegati sono parte integrante della Carta dei Servizi:

1. Carta dei diritti della persona anziana
2. Organigramma funzionale
3. Questionario di gradimento
4. Modulo segnalazione reclami
6. Tariffari (6 Listino Casa Albergo, 6A - Lavanderia, 6B - Parrucchiere, 6C - Prestazioni extra,)

Ringraziando per aver scelto i nostri servizi e per aver dedicato tempo alla lettura della Carta dei Servizi, cogliamo l'occasione per porgere i nostri migliori auguri di buona permanenza.

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