

CARTA DEI SERVIZI
Residenza Sanitario Assistenziale
Casa Cardinale Giacomo Lercaro
Revisione n. 8 del 01 dicembre 2025



Foto della Casa Albergo Villa Puricelli

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

Telefono 0332 – 948982
info@villapuricelli.it

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 2 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

Indice

<i>Lettera dell'Amministratore Delegato</i>	<i>3</i>
<i>1. Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni</i>	<i>4</i>
<i>2. Residenza Sanitaria Assistenziale – Casa Cardinale Giacomo Lercaro</i>	<i>5</i>
<i>3. Organizzazione e servizi generali dell'Ente Gestore</i>	<i>5</i>
<i>4. Visita alla struttura</i>	<i>6</i>
<i>5. Dove siamo</i>	<i>6</i>
<i>6. Struttura</i>	<i>6</i>
<i>7. Servizi Erogati</i>	<i>7</i>
<i>8. Giornata tipo</i>	<i>9</i>
<i>9. Strumenti e modalità di tutela dei diritti degli Ospiti e dei Familiari</i>	<i>10</i>
<i>10. Modalità di ammissione</i>	<i>10</i>
<i>11. Accoglienza</i>	<i>11</i>
<i>12. Presa in carico</i>	<i>11</i>
<i>13. Relazione con i familiari ed i visitatori</i>	<i>12</i>
<i>14. Relazione con il personale</i>	<i>12</i>
<i>15. Dimissioni</i>	<i>12</i>
<i>16. Polizza assicurativa</i>	<i>13</i>
<i>17. Regolamento R.S.A. Casa Cardinale Giacomo Lercaro</i>	<i>13</i>
<i>18. RSA APERTA</i>	<i>22</i>
<i>19. Progetto dimissioni facilitate</i>	<i>23</i>
<i>20. Disposizioni legate al virus SARS-CoV-2</i>	<i>24</i>
<i>21. Allegati</i>	<i>25</i>

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 3 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

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.

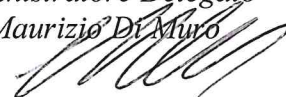
La Carta dei Servizi vuole essere non soltanto un obbligo di legge, ma soprattutto uno strumento di informazione chiaro e completo.

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



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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 4 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	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 – Istitore 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	DGR XII/1970 del 04 marzo 2024

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 5 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	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 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 7 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

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 famigliari 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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 8 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	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;

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 9 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 10 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	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;

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 11 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

- A tempo determinato (degenza superiore a 90 giorni);
- A tempo determinato (degenza inferiore ai 90 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.

La struttura in virtù della sua funzione sociale potrà attivare posti letto su progetti sperimentali promossi dal Sistema Sanitario Regionale caratterizzati da regole apposite descritte nel paragrafo 19.

11. Accoglienza

I ricoveri sono programmati in base alla lista di attesa secondo la data di presentazione della domanda di accoglienza e del nucleo di destinazione, salvo posti letto riservati a sperimentazioni di cui al paragrafo 19. 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 famigliari 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 famigliari 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.)

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 12 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

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 familiari 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

 Villa Puricelli	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 13 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 14 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

Alla "Domanda di ammissione" occorre allegare:

- Scheda di inserimento o Certificato clinico anamnestico;
- “Nulla osta” per l’effettuazione di esami clinici e trattamenti sanitari;
- 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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 15 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

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./> 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., salvo posti letto dedicati a sperimentazione promosse con il SSR, 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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 16 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

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..).

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

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

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 17 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

La retta mensile dovrà essere pagata anticipatamente 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, salvo diversa indicazione per i posti letto dedicati alle sperimentazioni promosse dal SSR di cui al paragrafo 19. 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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 18 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

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.

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), salvo diversa indicazione per posti letto dedicati alle sperimentazioni promosse dal SSR.

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 19 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

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:

- 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 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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 20 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

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.

Previo 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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 21 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

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;

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 22 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

- 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 introdurre 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 s.m.i. 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.

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 € 4.000,00 o altro valore disposto dalla Regione.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 23 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

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 familiari. 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. Progetto dimissioni facilitate

Regione Lombardia con la D.G.R. n. XII/4481/2025 ha approvato le indicazioni per la definizione di modelli innovati per la presa in carico degli anziani e delle fragilità emergenti e con la deliberazione n. 510 del 08/08/2025 – Allegato 2 A.T.S. INSUBRIA ha emanato la manifestazione di interesse per presentare un progetto in tal senso.

Villa Puricelli, insieme ad altre 8 RSA del territorio dell'A.T.S. INSUBRIA, ha presentato come capofila un progetto che si pone come obiettivo quello di facilitare le dimissioni ospedaliere per soggetti:

- Di età superiore ai 65 anni
- Residente in Regione Lombardia
- Dimissibili a domicilio in quanto stabili clinicamente

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 24 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

- Necessitanti un prolungamento dell'accoglienza presso struttura residenziale in attesa di
 - o Completare l'adeguamento del proprio domicilio
 - o Assumere una assistente familiare
 - o Accedere in RSA

L'accoglienza potrà durare da un minimo di 8 giorni ad un massimo di 30 giorni prorogabili, una sola volta, di ulteriori 15 giorni.

La Centrale Operativa Territoriale dell'Aziende Socio Sanitaria Territoriale o del presidio ospedaliero informerà il paziente e/o il familiare di riferimento della possibilità di accedere a questo servizio potendo scegliere tra le RSA aderenti al progetto. Effettuata la scelta della RSA il familiare di riferimento dovrà:

- Prendere contatto con la RSA per sottoscrivere la documentazione necessaria all'ingresso e versare il pagamento anticipato della retta prevista dal listino prezzi, secondo le modalità previste da Villa Puricelli, moltiplicando la quota giornaliera per i giorni di accoglienza previsti.
- Assicurare per il giorno dell'ingresso, che dovrà avvenire il giorno successivo al pagamento della retta, la presenza dei farmaci prescritti durante il ricovero giornaliero nonché un corredo di abbigliamento pari a 7 cambi completi.

L'Ospite dovrà lasciare la struttura nella giornata indicata come termine nell'accordo di ospitalità e comunque entro e non oltre 46 giorni dal giorno dell'ingresso.

In caso di permanenza superiore ai 45 giorni la retta giornaliera dovuta sarà pari a quella prevista dal listino prezzi applicato al regime di "dimissioni facilitate" senza il contributo S.S.R. aumentata del 20%.

Ad integrazione quanto già definito nello specifico capoverso inerente la gestione delle assenze e delle dimissioni si precisa quanto segue:

- a) In caso di ricovero ospedaliero la retta è comunque dovuta, salvo la facoltà dell'utente di richiedere la dimissione anticipata. In tal caso la struttura provvederà alla restituzione dei giorni retta non usufruiti al netto dei giorni in cui il posto letto non sarà occupato da nuovo utente;
- b) In caso di dimissione volontaria non imputabile ad un ricovero ospedaliero nulla di quanto versato a titolo di retta, sarà oggetto di rimborso.
- c) In caso di assenza superiore a 20 giorni l'Utente sarà ritenuto dimesso.

20. 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.

 Villa Puricelli	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro	
Pag. 25 di 25	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 7 del 01 dicembre 2025	Approvata da	Amministratore Delegato

21. 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)
- [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.

L'Amministratore Delegato

Maurizio Di Muro

