

RSD LEOPARDI



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'Ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

Gruppo La Villa
Dott.ssa Simona Palazzoli

SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA	4
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	5
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	9
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	10
PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA	11
RSD LEOPARDI - GIORNATA TIPO OSPITI.....	16
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA	17
VISITE ALL' OSPITE	17
REGOLAMENTO DI STRUTTURA	18
SERVIZI ALBERGHIERI.....	18
SERVIZI INTEGRATIVI.....	22
RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI	22
MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA...	23
GESTIONE LISTA D'ATTESA	23
MODALITÀ DI INGRESSO.....	23
ASPETTI ECONOMICI	24
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI.....	25
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE.....	25
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	26
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE	30
CONCLUSIONI	32

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ATS anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- DGR 1185/2013 Regione Lombardia: Determinazioni in ordine della gestione del servizio sociosanitario.
- DGR 2569/2014 Regione Lombardia: Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitaria e linee operative per le attività di vigilanza e controllo.
- DGR 7 aprile 2003, n. 7/12620 "definizione della nuova unità di offerta "Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità " (RSD). Attuazione dell'art. 12, comma 2 della L.R. 11 luglio 1997, n. 31".
- La presente revisione inoltre recepisce le linee di indirizzo presenti nella DELIBERA N° XI / 3226 del 09/06/2020 - ATTO DI INDIRIZZO IN AMBITO SOCIOSANITARIO SUCCESSIVO ALLA "FASE 1" DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19.

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'obiettivo di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili.

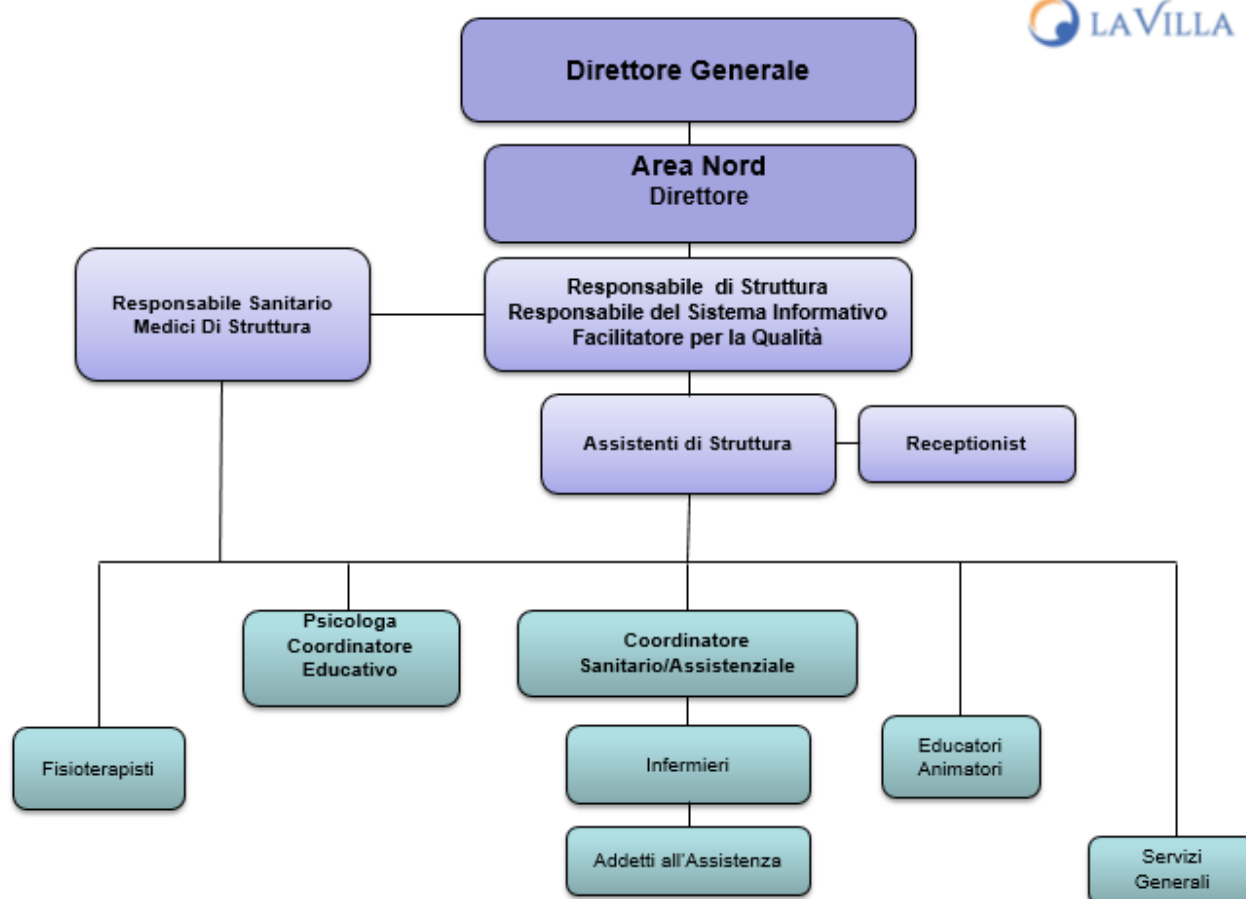
L'attività della Società si integra nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

La Società a conferma della propria volontà di fornire un servizio sempre più qualificato ha conseguito per le proprie strutture la certificazione di qualità UNI-EN-ISO 9001.

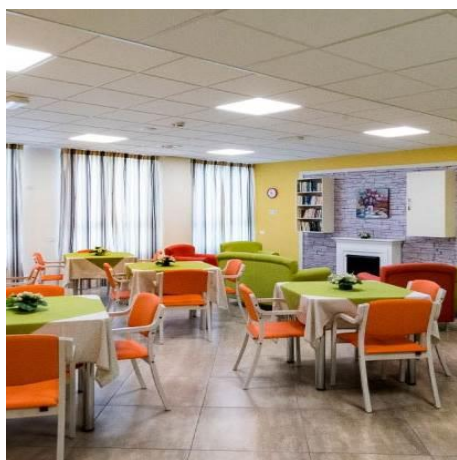
Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture.

L'organigramma, esposto anche in struttura, consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali.

B.04LPD – ORGANIGRAMMA RSD LEOPARDI



OBIETTIVI E FINALITÀ



L'obiettivo primario de La Villa S.r.l. è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di comunità (all'insegna del lavoro di rete).

La missione aziendale de La Villa S.r.l. consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti. Nello specifico la RSD Leopardi offre:

- un ottimale percorso di vita ad adulti inabili favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.
- un sostegno concreto psico-socio-assistenziale alle famiglie.

Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" delle persone fragili, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'utente e verso la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio.



Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è a disposizione di ospiti e/o Familiari che ne facciano richiesta, presso la Direzione Struttura.

Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'ospite e sulle risorse territoriali;
- Rapporti con i familiari autorizzati;
- Rapporti con il medico di base;
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici).

Finalità della struttura

La RSD LEOPARDI propone servizi specifici rivolti a persone disabili, che uniscono aspetti sanitari, psicoeducativi e assistenziali ad un'accoglienza residenziale di livello. Tale organizzazione consente all'ospite una vita gradevole dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale garantendo in ogni momento supporto nelle attività quotidiane, attenzione alle capacità residue dell'individuo affiancate ad interventi

sanitari tempestivi. L'obiettivo della RSD LEOPARDI è quello di offrire agli ospiti un ottimale percorso di vita favorendo il miglior sostegno e supporto quotidiano per lo svolgimento di tutte le attività che normalmente una persona ha desiderio di svolgere nella propria vita in un ambiente confortevole e protetto.

DIRITTI DELL'OSPITE: Introduzione

Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone fragili, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, residenze sanitarie disabili, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali.

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

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

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

La promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile.

Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione. L'attività della RSD Leopardi si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Tali Principi etici e morali prevedono:

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua disabilità.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti degli individui, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona fragile, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona disabile di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare la persona disabile fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito alla persona malata il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona disabile con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti della persona fragile ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona disabile la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno della persona disabile.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone fragili, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

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

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

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

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La RSD LEOPARDI è una Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili sita in Villastanza di Parabiago e dispone di 20 posti letto accreditati da Regione Lombardia con delibera n° 53 del 18/01/2018 e contrattualizzata da ATS Milano Città Metropolitana con deliberazione n°866 del 23/09/2019.

È inserita all'interno del complesso di nuova costruzione della RSA Leopardi, una Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani di 100 posti letto attiva nella città di Legnano dal 2000 e trasferitasi a Villastanza nel 2016.

Si sviluppa al piano terra dell'edificio e si compone di 11 camere (9 doppie e 2 singole) spaziose, luminose e ben arredate che si affacciano sul giardino esterno da un lato e su quello interno, ad uso esclusivo degli ospiti, dall'altro.

La RSD Leopardi offre uno standard alberghiero di notevole livello, è interamente climatizzata e le camere sono dotate di dispositivo elettronico di chiamata personale, di bagno dedicato, nonché di impianto di ossigeno centralizzato. È presente, inoltre, un grande parcheggio riservato a familiari e visitatori.

Sullo stesso piano del nucleo RSD si trovano: la Reception, l'angolo bar, gli uffici della Direzione di Struttura e i Servizi Generali (cucina, lavanderia, spogliatoi del personale e magazzini).

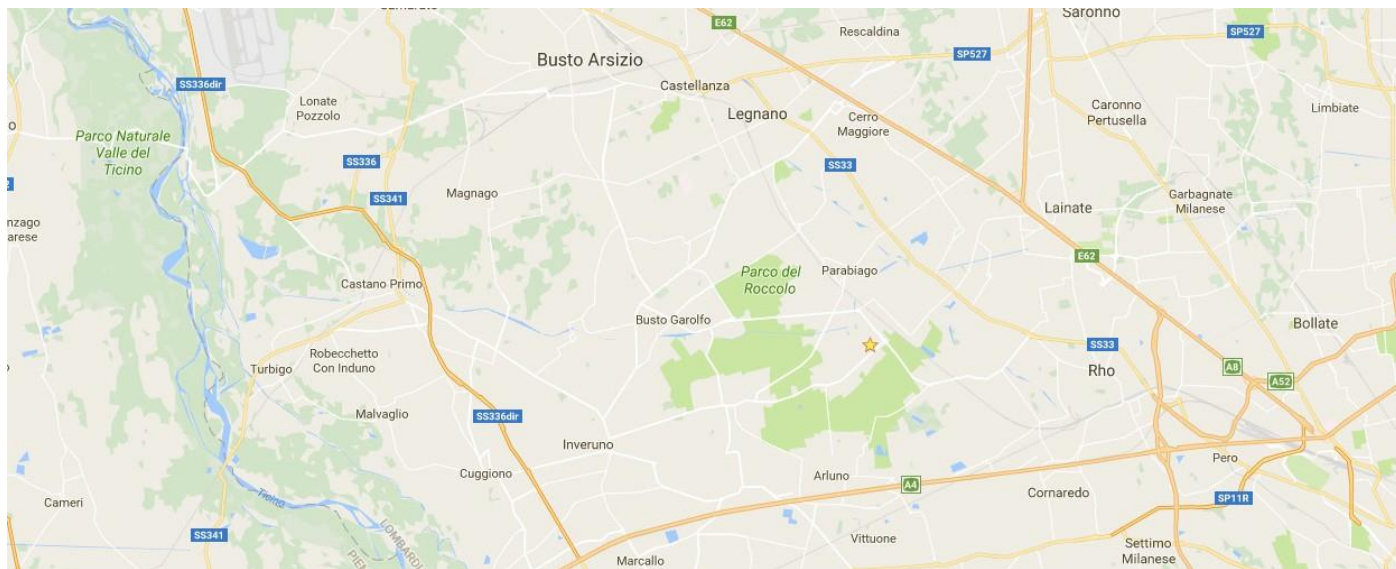
Contatti

- **Indirizzo:** Via Sesia n. 1/A Villastanza di Parabiago (MI).
- **Telefono:** 0331 527711
- **Fax:** 0331 527712
- **E-mail:** rsd.leopardi@lavillaspa.it
- **Facebook:** RSA/RSD Leopardi – Gruppo la Villa
- **Sito internet:** www.lavillaspa.it
- **Centro Assistenza Clienti Numero Verde 800 688736**
- **E-mail** assistenzaclienti@lavillaspa.it

Visite guidate

La Direzione Struttura è disponibile ad effettuare visite conoscitive guidate, previo appuntamento. Tuttavia le visite sono al momento sospese a causa delle disposizioni in materia di prevenzione e contenimento da virus SARS-COV2.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In auto:

La struttura è facilmente raggiungibile percorrendo le autostrade:

- A4 Milano-Torino (uscita Arluno);
- A8 Milano-Varese (uscita Legnano);
- A8 Milano-Varese per chi arriva da Milano (uscita Lainate);
- A9 Milano-Como (uscita Origgio);
- SS. 33 del Sempione.

Con mezzi pubblici:

- **Treno Regionale:** Ferrovia dello Stato, linea Milano Rho Parabiago
- **Autobus:** Autolinee STIE e ATINOM.

Accessibilità:

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA

DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

La RSD "Leopardi" è una Residenza Sanitaria per Persone Disabili, ovvero una struttura socio-educativa ad alta integrazione sanitaria progettata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura e di accoglienza di persone con età superiore a 18 anni e inferiore a 65 anni non assistibili a domicilio con disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa e classificate mediante le schede individuali SIDI.

La RSD fornisce in maniera continuativa: assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia (previa valutazione medica) e attività educative, il tutto atto a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo quanto più possibile la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia e il contesto sociale di provenienza

ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

In coerenza con la mission de La Villa S.r.l. e nel rispetto delle norme vigenti, nella RSD Leopardi si promuove un approccio multiprofessionale nella presa in carico della persona con disabilità, al fine di rispondere in modo globale e integrato al suo personale bisogno di cure negli aspetti educativi, riabilitativi, medici, infermieristici e assistenziali.

Tale approccio oltre che la cura della persona, ha come obiettivo il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie primarie, degli interessi e delle capacità nei diversi ambiti di intervento, nonché la facilitazione dei contatti e l'integrazione con la realtà esterna.

L'équipe multiprofessionale è composta da:

- Direzione di struttura
- Responsabile sanitario
- Coordinatore
- Medici
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Ausiliari Socio Assistenziali (ASA)
- Educatori professionali
- Terapisti della Riabilitazione
- Musicoterapista
- Psicologo

ATTIVITÀ FISIOTERAPICHE

In Struttura, l'attività concernente la terapia fisica viene svolta secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'Ospite e alle sue risorse. La terapia fisica viene progettata in équipe multidisciplinare; la raccolta sistematica dei dati e la verifica periodica degli obiettivi e del loro raggiungimento consentono un monitoraggio continuo dei progressi compiuti.

I fisioterapisti, supervisionati dal medico di struttura, effettuano trattamenti individuali o in piccoli gruppi.

ATTIVITÀ EDUCATIVE

Le attività di tipo cognitivo-educativo sono necessarie allorché eventi patologici acuti di natura neurologica e/o traumatica abbiano alterato nella persona le funzioni del pensiero, della volontà, del linguaggio e del controllo emotivo. La gamma di azioni professionali finalizzate al massimo recupero possibile, si estende dall'intervento psicologico (nelle forme del Sostegno o della Psicoterapia vera e propria), alla Musicoterapia, fino ad arrivare alle attività di tipo educativo, creativo e occupazionale.

La programmazione delle attività è stata rivista a fronte dell'emergenza sanitaria Covid-19 che ha inciso sulla programmazione delle attività educative e fisioterapiche. Le attività sono state riorganizzate alla luce delle indicazioni normative. I momenti di aggregazione tra gli ospiti e con i parenti, sono state pensate rispettando le regole di distanziamento sociale e le norme di comportamento che l'emergenza sanitaria ha imposto all'interno della struttura per contrastare e contenere la diffusione del Covid-19.

I progetti educativi stabiliti con il Piano di Lavoro Annuale hanno, pertanto, subito delle variazioni, ad esempio le attività sono state ridotte a piccoli gruppi o sono diventate individuali per evitare gli assembramenti e per mantenere il distanziamento sociale) o sono stati addirittura sospesi. In questa fase le attività di gruppo sono state riviste in favore di progetti e percorsi individuali. I momenti di aggregazione mantenuti vengono gestiti tramite un numero prestabilito di partecipanti

Per contro, nuovi progetti sono sorti per ovviare al divieto di ingresso in struttura, come ad esempio il potenziamento del servizio di videochiamate.

QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

Coerentemente con i valori che fondano la cultura organizzativa de La Villa S.r.l., il punto di partenza della progettualità dell'équipe operante in RSD è la persona, attraverso la riaffermazione della sua centralità. Tutti gli operatori coinvolti nel progetto di vita della persona condividono la Mission de La Villa S.r.l.

La RSD Leopardi si avvale di personale sociosanitario, assistenziale ed educativo professionalmente qualificato e organizzato secondo gli standard previsti dalla relativa normativa regionale

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti di seguito illustrati, costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio-assistenziale, al fine rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli ospiti.

FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)

Il FASAS è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multidisciplinare attiva all'interno della RSD allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo ospite: raccolta dati sociali, anamnesi medica, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale. L'aggiornamento del fascicolo è costantemente presidiato dal Medico. L'attivazione dello strumento viene effettuata all'ingresso del nuovo ospite. Nel suo complesso il FaSaS deve essere aggiornato periodicamente e ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'ospite.

INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE

INGRESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

La presa in carico in questo momento di emergenza Covid-19 dovrà essere modificata rispetto al solito, nella normalità legata alla lista di attesa. In questo momento, come da indicazioni dovranno essere privilegiati i "pazienti" che per varie ragioni non possano essere gestiti al domicilio.

Indicatori di urgenza improcrastinabili:

- O2 terapia in cronico (la struttura è dotata di impianto centralizzato).
- Assenza di caregiver o insufficiente rispetto a grado di dipendenza o comportamento.
- Dipendenza in ADL/IADL
- Barthel < 75
- Condizioni cliniche che necessitano di assistenza infermieristica sulle 24 ore (la struttura fornisce

copertura infermieristica h24).

- Disagio sociale o abbandono

Per i nuovi ospiti, a seconda dell'esito del sierologico e del tampone verranno seguite le regole del distanziamento sociale come prescritto dalla riorganizzazione del progetto di struttura e individualizzato.

Sotto lo schema dei possibili casi:

A seguito della DGR 3226 del 09.06.2020 per gli Utenti provenienti dal domicilio si precisa che:

Gli ingressi verranno effettuati previa accurata inchiesta anche in remoto, da parte del Personale della Struttura, al fine di escludere la presenza o l'esposizione a Covid-19.

In caso di Utente negativo all'inchiesta e di isolamento domiciliare fattibile, viene eseguito tampone naso-faringeo ed il test sierologico per COVID-19 tramite erogatore ADI o da personale U.D.O. prevedendo, al contempo, l'isolamento a domicilio del paziente stesso per il periodo di tempo intercorrente tra l'esecuzione dei prelievi e l'ingresso:

- Se Utente ancora negativo al sierologico e ancora negativo al tampone viene organizzato il ricovero.
- Se Utente negativo al sierologico e positivo al tampone predisporre la presa in carico verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate in accordo con l'Utente/legale rappresentante, col MMG e i familiari/care-giver.
- Se Utente positivo al sierologico e con tampone negativo prolungare l'isolamento fiduciario e ripetere il tampone dopo 2 giorni. Se il secondo tampone è positivo predisporre la presa in carico verso strutture di ricovero a carattere sanitario in accordo con l'Utente/legale rappresentante, col MMG e i familiari/care-giver. Se il tampone è negativo è possibile procedere al ricovero in RSA.
- Se Utente positivo al sierologico e positivo al tampone predisporre la presa in carico verso strutture di ricovero a carattere sanitario in accordo con l'Utente/legale rappresentante, col MMG e i familiari/care-giver.

A seguito della DGR 3226 del 09.06.2020 per gli Utenti provenienti da altra struttura sociosanitaria residenziale riconducibile ad un'attività chiusa (RSA, RSD ecc..) o provenienti da altra struttura generalmente dopo ricovero presso ospedale per acuti, si precisa che:

- Ospiti guariti Covid-19
 - Possono rientrare verso le U.D.O.
- Ospiti guariti clinicamente
 - avviare percorsi di presa in carico verso strutture sanitarie appositamente individuate.
- Ospite con anamnesi patologica recente negativa per Covid-19
 - Eseguire tampone nasofaringeo
 - Eseguire sierologico
 - Prevedere l'isolamento per il periodo che intercorre tra l'esecuzione dei prelievi e il rientro in struttura (a cura dell'Ente dimettente).
 - Attendere esito del laboratorio.
- Se sierologico negativo e tampone negativo;
 - Procedere al rientro all' U.D.O, prolungare l'isolamento e ripetere il tampone dopo 14 giorni.
- Se sierologia negativa e tampone positivo;
 - L'Utente rimane in carico alla struttura di ricovero.
- Se sierologia positiva e tampone negativo;
 - Prolungare l'isolamento e ripetere il tampone dopo 2 giorni.
 - Se secondo tampone negativo, procedere con l'ingresso dell'Utente nella U.D.O.

- Se secondo tampone positivo, l'Utente resta in carico alla struttura di ricovero.
- Se sierologia positiva e tampone positivo;
 - L'Utente resta in carico alla struttura di ricovero.

Si prevede inoltre uno screening mediante test sierologico per gli Utenti che ricorrono con regolarità a prestazioni ambulatoriali sanitarie erogate da un'altra struttura e non altrimenti usufruibili presso la medesima UDO (es. Dialisi, chemioterapia...)

- Se il risultato del test sierologico è negativo;
 - Garantire la sorveglianza clinica continua
 - Assicurare trasferimenti con adeguati DPI.
- Se il risultato del test sierologico è positivo;
 - Procedere con l'esecuzione del tampone nasofaringeo
 - In caso di positività del tampone
 - Isolare l'Utente
 - Avviare percorsi verso strutture di ricovero a carattere sanitario in accordo con l'Utente/legale rappresentante, col MMG e i familiari/caregiver.

DIMISSIONI

PROCEDURE PER IL RIENTRO TEMPORANEO A DOMICILIO A SEGUITO DELL'EMERGENZA COVID-19.

In base alle indicazioni fornite dalla DGR 3226/2020, si applicano le seguenti procedure per il rientro anche temporaneo al domicilio:

1. Criteri di igiene e sanità pubblica il Dipartimento di Igiene e Prevenzione della ATS deve valutare i rischi per l'ospite e per la comunità (in particolare per i famigliari che lo andranno ad accogliere), ricorrendo anche ad eventuali accertamenti laboratoristici (tampone e/o test sierologico), quindi escludere od avviare quarantene fiduciarie o obbligatorie ad esprimere, infine, un giudizio di merito;
2. Criteri clinico/assistenziali: il medico della RSA insieme al MMG che verrà eventualmente riattivato, esprimono un parere circa la possibile dimissione dell'utente ovvero un parere sulla sicurezza e appropriatezza clinica/assistenziale che verrà fornita a domicilio, nonché sul trasporto sanitario secondario programmato o con mezzo privato da RSA a domicilio;
3. Criteri di spostamento come da eventuali disposizioni ministeriali e regionali;
4. Criteri di libero arbitrio: dopo adeguata informazione sui rischi e benefici del rientro al domicilio, deve essere accolto il parere dell'utente se è capace di intendere e volere ovvero del suo legale rappresentante, meglio per iscritto e prevenendo sempre il coinvolgimento dei familiari/caregiver.

GESTIONE CASI OSPITI E TRASFERIMENTO IN AMBIENTE SANITARIO.

Tutti gli Ospiti che presentassero sintomatologia compatibile andranno immediatamente spostati in ambiente isolato DGR 3226 9-6-2020: Fermo restando che tutte le strutture devono essere attrezzate per l'eventuale gestione in sicurezza di casi affetti da COVID-19 che potrebbero comunque insorgere tra gli ospiti/pazienti, si dispone quanto segue:

1) per gli ospiti/pazienti attualmente presenti risultati positivi alla ricerca molecolare di SARS-CoV-2, salvo evoluzione del quadro clinico per cui si renda necessario il trasferimento verso ospedale attrezzato, è consentita la prosecuzione dell'assistenza all'interno della struttura ospitante, previa valutazione del

responsabile sanitario della struttura stessa. Alle ATS è rimessa la verifica dell'adozione da parte della struttura di misure coerenti con quanto raccomandato dall'ISS (cfr. Documento del "Gruppo di lavoro ISS Prevenzione e controllo delle Infezioni – COVID-19. Indicazioni ad interim per la prevenzione e il controllo dell'infezione da SARS-COV-2 in strutture residenziali sociosanitarie. Versione del 17 aprile 2020. Roma: Istituto Superiore di Sanità; 2020 - Rapporto ISS COVID-19, n.4/2020 Rev.", trasmesso con nota del Ministero della Salute N° 0013468-18/04/2020-DGPRES-DGPRES-P), nonché di sistemi di sorveglianza attiva per il monitoraggio dell'evoluzione del quadro clinico;

2) per i casi COVID-19 di futura eventuale insorgenza, prevedere il tempestivo trasferimento presso strutture di ricovero a carattere sanitario, appositamente individuate. In via del tutto eccezionale, gli ospiti/pazienti in stato terminale o con condizioni di grave compromissione del quadro clinico, e pertanto non trasferibili dalla struttura ospitante, si può prevedere la prosecuzione dell'assistenza in struttura, adottando tutte le misure di massima sicurezza per il contenimento del contagio da SARS-CoV-2, secondo le raccomandazioni al punto 1) e che via via vengono fornite dagli organismi ministeriali e regionali.



RSD LEOPARDI - GIORNATA TIPO OSPITI

ORA	DESCRIZIONE
7.00	Risveglio e igiene personale
8.00	Colazione / Somministrazione terapie (se previsto dal P.I.I. o al bisogno)
8.30	Igiene orale
9.00	Attività educative e riabilitative individuali e/o di gruppo (in RSD o all'esterno) secondo il P.I.I. e seguendo uno schema delle attività settimanali
11.30	Igiene in preparazione del pranzo
12.00	Pranzo / Somministrazione terapie (se previsto dal P.I.I. o al bisogno)
13.00	Igiene orale, riposo (a scelta) o momenti di relax
14.00	Attività educative e riabilitative individuali e/o di gruppo (in RSD o all'esterno)
16.00	Merenda
16.30	Attività educative e riabilitative individuali e/o di gruppo (in RSD o all'esterno)
17.30	Igiene della persona
18.00	Cena / Somministrazione terapie (se previsto dal P.I.I. o al bisogno)
19.30	Igiene e cura personale
21.00	Attività di relax
22.00	Riposo notturno monitorato

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti. La struttura è dotata di piena autonomia funzionale collegata alla RSA attraverso una serie di servizi comuni centralizzati quali luogo di culto, lavanderia, cucina e servizi generali. Gli ospiti vengono accolti in base alla patologia, tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

PROGETTO INDIVIDUALE E PROGETTO INTEGRATO INDIVIDUALE

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta da: Medico, Infermiere, Psicologo, Fisioterapista, Operatore Socio Sanitario, Educatore/Animatore, un Progetto Integrato Individuale (PII) nel quale vengono definiti i bisogni, le aree di intervento, gli obiettivi, gli indicatori e le tempistiche di verifica. Successivamente vengono pianificati gli interventi specifici attraverso la redazione del Progetto Integrato Individuale (PII), che viene regolarmente aggiornato ogni 6 mesi e al variare delle condizioni dell'Ospite. Tale documento viene condiviso con l'assistito, con il suo legale rappresentante, con il familiare autorizzato o con il caregiver.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e Miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza, per la prevenzione, per il monitoraggio e per il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nella Struttura. A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul proprio caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione di Struttura e alla Direzione Sanitaria. La Direzione di Struttura, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'Ospite stesso.

VISITE ALL'OSPITE

Come da DPCM del 4 marzo 2020 art. 1 - Misure per il contrasto e il contenimento in tutto il territorio nazionale del diffondersi del virus Covid-19, ribadito da DGR 3226: "l'accesso di parenti e visitatori a strutture di ospitalità e lungo degenza, residenze sanitarie assistite (RSA) e strutture residenziali per anziani, autosufficienti e non, è limitata ai soli casi indicati dalla direzione sanitaria della struttura, che è tenuta ad adottare le misure necessarie a prevenire possibili trasmissione di infezione". In caso di accesso alla struttura i visitatori si fermano all'access point della struttura, dove un operatore provvederà alla misurazione della temperatura. In caso la temperatura sia superiore/uguale a 37,5° i visitatori saranno invitati ad allontanarsi dalla struttura e far rientro al proprio domicilio. In caso la temperatura sia inferiore a 37,5° i visitatori accedono alla struttura previa compilazione di apposita AUTODICHIARAZIONE.

Alla luce di quanto sopra riportato di seguito sono elencate le indicazioni alle quali OGNI VISITATORE ESTERNO dovrà attenersi per accedere alla struttura:

- limite di accesso alla struttura è di un (1) familiare per ospite.

- tempo di permanenza in struttura è limitato a circa 30 minuti.
- In caso che un familiare o visitatore esterno presenti sintomi influenzali gli sarà VIETATO l'accesso alla struttura.
- In ingresso alla struttura tutti i visitatori dovranno necessariamente lavarsi le mani con soluzione alcolica messa a disposizione.
- Durante la permanenza in struttura evitare luoghi comuni in compresenza con più persone.
- Per l'accesso alla struttura è necessario compilare e consegnare l'autodichiarazione di cui sopra.

Si segnala che i possibili visitatori dovranno prendere appuntamento presso gli uffici di segreteria negli orari di apertura per calendarizzare le visite ai propri cari. Si ricorda inoltre che le visite saranno organizzate in spazi aperti o attraverso strutture fisse, quali esempio vetrate.

La Direzione Struttura (Responsabile di Struttura e Assistenti di Struttura) è presente nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00.

La Reception è aperta al pubblico nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00, il sabato dalle ore 9.30 alle ore 12.30.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

In allegato alla presente il Regolamento di Struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi.

SERVIZI ALBERGHIERI

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

Inoltre la società ha provveduto ad organizzare manutenzione e pulizia puntuale di tutti i filtri legati agli impianti di condizionamento c/o tutte proprie Strutture Socio-sanitarie.

La manutenzione periodica avverrà tramite servizio di manutenzione interno. Per lo scopo sono state acquistate delle attrezzature specifiche a vapore per la pulizia dei filtri che erogano vapore a 180°C unitamente ad un disinfettante non pericoloso (POLTI HP MED) che garantisce la rimozione di tutti batteri, muffe e virus dai filtri.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti vengono cucinati direttamente in struttura. Il menù prevede la possibilità per l'Ospite di scegliere fra due primi e due secondi, proposti quotidianamente. Qualora ci fossero restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie, intolleranze, o particolari esigenze nutrizionali, le diete vengono personalizzate. Di seguito un esempio di menù invernale e di menù estivo.

MENÙ ESTIVO	PRANZO		CENA	
LUNEDÌ*	Pasta al ragù		Pastina	
	Involtini di pollo con pancetta	Zucchine	Bresaola in carpaccio	Spinaci
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
MARTEDÌ*	Risotto al radicchio		Pasta e lenticchie	
	Vitello tonnato	Fagiolini	Rotolo di frittata con prosciutto e formaggio	Coste
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
MERCOLEDÌ*	Gnocchi al pomodoro		Tortellini in brodo	
	Roast-beef	Carote lessate	Prosciutto cotto	Finocchi
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
GIOVEDÌ*	Pasta al pesto		Crema di zucchine e patate	
	Cordon Bleu	Insalata mista	Formaggi misti al taglio	Cavolfiori
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
VENERDÌ*	Risotto ai frutti di mare		Stracciatella	
	Pizza	Cavolfiori gratinati	Bastoncini di pesce	Zucchine
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
SABATO*	Pasta all'amatriciana		Anellini in brodo	
	Polpette	Zucchine	Affettati misti	Coste
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
DOMENICA*	Crespelle		Crema Parmentier	
	Arrosto	Patate al forno	Hamburger	Fagiolini
	Macedonia di frutta e dessert		Frutta cotta o frutta di stagione	

*** Per chi non gradisse il menù del giorno sono a disposizione per ogni pasto (pranzo o cena):**

PRIMI: pasta in bianco e al pomodoro; pastina

SECONDI: prosciutto cotto o formaggio

CONTORNI: purè

MENÙ INVERNALE	PRANZO		CENA	
LUNEDÌ*	Pasta panna, pomodoro e pesto		Passato di verdura	
	Bocconcini di pollo	Verdure miste	Prosciutto cotto e crudo	Zucchine
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
MARTEDÌ*	Risotto allo zafferano		Riso e prezzemolo	
	Merluzzo in umido	Fagiolini	Formaggi misti al taglio	Carote
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
MERCOLEDÌ*	Ravioli di magro		Pasta e lenticchie	
	Spezzatino	Polenta	Hamburger	Spinaci
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
GIOVEDÌ*	Gnocchi alla sorrentina		Passato di legumi	
	Carne alla pizzaiola	Cavolfiori	Crescenza	Broccoli
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
VENERDÌ*	Pasta al tonno		Semolino	
	Platessa gratinata	Carote	Prosciutto cotto	Cavolini di Bruxelles
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
SABATO*	Risotto ai funghi		Minestra di pasta	
	Cordon Bleu	Finocchi gratinati	Pollo lesso	Coste
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
DOMENICA*	Pizzoccheri		Vellutata di zucca	
	Arrosto	Patate al forno	Affettati misti	Zucchine
	Macedonia di frutta e dessert		Frutta cotta o frutta di stagione	

*** Per chi non gradisse il menù del giorno sono a disposizione per ogni pasto (pranzo o cena):**

PRIMI: pasta in bianco e al pomodoro; pastina

SECONDI: prosciutto cotto o formaggio

CONTORNI: purè



EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente. La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento o la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

SERVIZI INTEGRATIVI

ASSISTENZA RELIGIOSA

Settimanalmente, a orari stabiliti dal Parroco, è tenuta la Santa Messa. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti. La partecipazione alla celebrazione, come tutte le attività di aggregazione, viene in questa fase dell'emergenza riorganizzata in base alle disposizioni normative sul distanziamento sociale.

SERVIZI EXTRA

In allegato alla presente il dettaglio dei servizi extra. Il contratto di ingresso e le informazioni integrative di seguito allegate specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili esclusivamente a pagamento.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'Ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'Ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la sua posta in arrivo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'Ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizzano la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipo di corrispondenza. È cura dell'Ospite o del contraente verificare che non vi sia corrispondenza in giacenza e ritirarla.

RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Si precisa che il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari.

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

L'ospite o, in sua vece, gli aventi diritto possono inoltrare richiesta di copia della Documentazione socio-sanitaria attraverso apposita modulistica fornita dalla Direzione di struttura. Si specifica che salvi i casi previsti dalla Legge, copia della Documentazione socio-sanitaria può essere richiesta e rilasciata solo in seguito alla conclusione del ricovero.

È possibile invece richiedere in qualunque momento eventuale relazione riassuntiva di tutta o parte della Documentazione socio-sanitaria. La documentazione verrà rilasciata entro massimo 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

GESTIONE LISTA D'ATTESA

L'inserimento nella lista d'attesa avviene in seguito ad una valutazione del Responsabile Sanitario e/o del Medico di Struttura in accordo con la Direzione di Struttura.

Tale valutazione definisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento;
- data di iscrizione nella lista d'attesa.

L'eventuale lista d'attesa viene formalizzata e costantemente aggiornata attraverso la pubblicazione sul sito di ATS - Regione Lombardia.

MODALITÀ DI INGRESSO

A causa dell'emergenza COVID19 la Direzione è a disposizione, solo su appuntamento al fine di fornire all'ospite e ai suoi famigliari tutte le informazioni necessarie ad un possibile ingresso.

All'Ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie onde individuare il nucleo adatto in cui accoglierlo. Inoltre nel rispetto della normativa vigente, il personale sanitario della struttura effettuerà una accurata inchiesta, anche per via remota, che riporterà su apposita modulistica "Scheda di valutazione isolamento domiciliare" volta ad escludere la presenza di sintomi sospetti per COVID-19 e/o l'esposizione a casi COVID-19 nei precedenti 14 giorni e la valutazione della possibilità di effettuare un efficace isolamento domiciliare.

Se dall'inchiesta emergesse che l'utente è sospetto per COVID-19 e/o non fosse possibile l'isolamento domiciliare potranno essere avviati percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari. Se l'utente risultasse negativo all'inchiesta per COVID-19 e di isolamento domiciliare fattibile potrebbe intraprendere l'iter di inserimento di cui al CAPITOLO "INGRESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO"

A questo punto verrà richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso, corredata da documenti specifici in base alla modalità di ingresso.

Qualora fosse necessario programmare l'ingresso la domanda verrà inserita in lista di attesa. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato.

In caso contrario, i familiari dovranno attivarsi presso le opportune sedi per intraprendere il percorso di nomina di un legale rappresentante del proprio caro.

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'Ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari. Il Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati o rappresentanti legali, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza e la retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura. Anche in caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà imputata al cliente indipendentemente dall'orario. La quota giornaliera viene definita in sede contrattuale anche a seconda di eventuali convenzioni cui l'ospite può avere diritto, e viene rivalutata secondo gli adeguamenti e le variazioni annue decisi dall'Ente Gestore.

La retta giornaliera in vigore è composta da:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla ATS alla struttura accreditata e contrattualizzata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico della ATS sono fissati tramite apposita delibera.
- **Retta Giornaliera a carico dell'Ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'Ospite/contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.

Eventuali aggiornamenti definiti dal gestore dovranno essere comunicati dallo stesso a tutti gli ospiti o contraenti con le modalità previste dal contratto di ingresso.

- **Contributo sociale:** contributo giornaliero versato dal Comune di provenienza dell'Ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'Ospite e del suo nucleo familiare allargato e formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'ente.
- **Servizi Non Compresi:** sono i servizi non compresi in convenzione e vengono erogati a richiesta dell'Ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'Ospite aderisce sono calcolati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità usufruita. Eventuali variazioni sono comunicate all'Ospite o al contraente con un preavviso di trenta giorni rispetto alla variazione del prezzo.

Cauzione

L'Ospite/Legale Rappresentante/Familiare si impegna a corrispondere all'Ente Gestore, come importo per il "fermo posto letto" al momento della sottoscrizione del patto di corresponsabilità, la somma forfettaria di € 500,00 (euro cinquecento/00) che dovrà essere sottoscritta per accettazione. Tale somma sarà poi conteggiata in conto dell'importo totale del deposito cauzionale.

All'ingresso in Struttura viene richiesto di versare una cauzione fruttifera di euro 1.000,00 (euro mille/00) che verrà restituita, previa detrazione di eventuali sospesi e comprensiva degli interessi legali maturati, alla fine del mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario o assegno circolare intestati esclusivamente all'Ospite.

Modalità di pagamento

Retta Giornaliera ospite: fatturazione mensile ad inizio del mese e pagamento come da contratto sottoscritto.

Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente La Villa S.r.l. rilascia agli ospiti la dichiarazione prevista dalla DGR 26316 del 21/03/1997, attestante la composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

Conservazione del posto

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- Ricovero in ospedale o casa di cura per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare;

- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare;
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare. Con una riduzione giornaliera della retta pari al 10% a partire dal 4° giorno di assenza. Superati i suddetti 10 giorni, il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso.

Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare alla struttura un preavviso di 15 giorni. Presso la Reception è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e da riconsegnare. Nel caso in cui non venisse rispettato tale periodo di preavviso, verrà trattenuta la quota corrispondente alla retta giornaliera più la maggiorazione prevista da contratto. In caso di mancato preavviso l'ospite o il Contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale un importo pari alla "retta giornaliera" maggiorata del 30% per ciascun giorno di mancato preavviso fino ad un massimo di quindici giorni.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste inoltre, un piano di miglioramento annuale, orientato a migliorare la Qualità del servizio erogato.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE

Focalizzare l'attenzione sulle aspettative degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

Con cadenza annuale, viene sottoposto ai Signori ospiti o ai loro parenti in caso di manifesta impossibilità - un questionario relativo al gradimento del servizio offerto in struttura. I risultati vengono elaborati, esaminati dalla Direzione, pubblicati nella "bacheca parenti" e condivisi con i familiari durante la riunione annuale.

Eventuali criticità sono esaminate dalla Direzione, che interverrà mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione e di credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente che viene inviato agli Ospiti e ai loro Parenti è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato in fondo al documento).

La Villa S.r.l. ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico

La Direzione si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite o chi per Lui, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l'apposito modulo di segnalazione (Segnalazioni e Reclami), a sua disposizione presso la Direzione Struttura (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva). Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in tempi brevi e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

Difensore Civico

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto.

Si informa inoltre che è possibile rivolgersi ai seguenti uffici dell'ASST: Ufficio relazioni con il pubblico e Ufficio di Pubblica Tutela.

B.18 SEGNALAZIONI E RECLAMI

SEGNALAZIONE N. _____

UNITA' OPERATIVA: _____

Segnalazione di: Manutenzioni ☐ Approvvigionamenti ☐

 Ospiti/Contraenti ☐ Dipendenti ☐ Non conformità ☐
Sig./ra _____ **Tel.** _____

Oggetto della segnalazione

Data/ ____/____/____

Firma del segnalatore: _____

Azioni intraprese ____/____/____:

Conclusione del: ____/____/____

concluso

Responsabile Unità Operativa: _____

Ricevuto risposta il segnalatore: _____ **Data/** ____/____/____

B.25
QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE-
FAMILIARE

ISTRUZIONI GENERALI PER LA COMPILAZIONE E LA RICONSEGNA DEL QUESTIONARIO

Gentile Signora/Egregio Signore, la preghiamo di:

1. Leggere il testo completo di ogni domanda prima di rispondere;
2. Compilare il questionario in tutte le sue parti in forma anonima, considerando come anno di riferimento il _____
3. Consegnare il questionario compilato entro una settimana dal ricevimento, imbucandolo nell'apposita cassetta sigillata ubicata presso la Reception.

NOME DELLA RESIDENZA _____

DATA DI COMPILAZIONE ____/____/____/

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

ETA' DELL'OSPITE	Anni			
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio		<input type="checkbox"/> femmina	
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare	Specificare: <input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro	

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
1.1 carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
1.2 orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
2.1 ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2.2 camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
3.1 cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3.2 pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				

4.1 qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4.2 quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4.3 varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4.4 possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
6.1 orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6.2 orari pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6.3 orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
7.1 personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.2 Infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.3 personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.4 Fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.5 Animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
12.1 è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
12.2 è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
12.3 percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		
13. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA STRUTTURA NEL SUO COMPLESSO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.

--

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

Documenti Da Fornire All'Accettazione

Relativi al paziente:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità;
- Tessera Sanitaria ed esenzioni;
- Eventuali relazioni e documentazioni sanitarie;
- Tesserini relativi ad eventuali esenzioni, in originale
- Eventuale impegnativa economica da parte del Comune;
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento
- Copia Certificato di Residenza.

Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per ADS; Tutore; Curatore.

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Alla sottoscrizione del contratto di ingresso in Struttura viene richiesta una cauzione fruttifera di € 1.000,00 (euro mille/00), eventualmente comprensivi del deposito "fermo posto" letto pari a € 500,00 (euro cinquecento/00);
2. È possibile prorogare la degenza, fino ad un massimo di 2 volte, dopodiché il contratto andrà rinnovato a tempo indeterminato;
3. La retta di degenza non comprende le spese personali;
4. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione; in caso di mancato preavviso il contraente è tenuto a corrispondere una penale pari alla retta giornaliera maggiorata del 30% per 15 giorni.
5. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro i 5 giorni del mese in corso;
6. Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:
 - Ricovero in ospedale o casa di cura per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare;
 - Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare;
 - Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare. Con una riduzione giornaliera della retta pari al 10% a partire dal 4° giorno di assenza. Superati i suddetti 50 giorni, il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso.
7. La retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura.
8. In caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà comunque imputata al cliente indipendentemente dall'orario.
9. In caso di mancati o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto;
10. La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS.

RETTE GIORNALIERE IN VIGORE

SERVIZI RESIDENZIALI ACCREDITATI

CAMERE DOPPIE

- CAMERA DOPPIA € 120,00

SUPPLEMENTI

- SUPPLEMENTO CAMERA SINGOLA € 20,00

SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

- Il medico è presente in struttura dal lunedì al venerdì secondo gli orari esposti al pubblico. Il sabato, i giorni festivi e durante le notti è presente un servizio di reperibilità;
- Assistenza infermieristico-professionale;
- Servizi assistenziali specializzati;
- Servizi fisioterapici e riabilitativi;
- Servizi socio-culturali e di animazione;
- Servizi alberghieri, comprensivi di lavaggio e rammendo della biancheria intima;
- Servizio di Psicologia;

SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza i seguenti servizi:

- servizio lavanderia (esclusa biancheria intima) - vedi listino servizi extra;
- parrucchiere - vedi listino servizi extra;
- trattamento podologico completo - vedi listino servizi extra;
- trasporto in autoambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche; - vedi listino servizi extra;
- copia documentazione sanitaria - vedi listino servizi extra;
- servizio di Radiologia ed ecografia domiciliare - vedi listino servizi extra.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e per aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche grazie al Vostro aiuto.

La Villa S.r.l. Direzione Generale	
<i>Amministratore Delegato</i>	Dott.ssa Simona Palazzoli

RSD Leopardi	
<i>Direzione di Area</i>	Diana Dalceggio
<i>Responsabile di Struttura e Facilitatore per la Qualità</i>	Arianna Tosetto
<i>Assistenti di Struttura</i>	Christian Talarico Maria Rosaria Grande
<i>Addetto Reception</i>	Lorenzo Padoan

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RD	DG
Revisione 1	11.10.2017	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 2	14.06.2018	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 3	13.03.2019	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 4	16.10.2019	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 5	01.02.2020	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 6	01.06.2020	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 7	27.07.2020	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli

Per presa visione ricevuta ed accettazione _____ il ____/____/____

L'ospite /il Contraente/Il legale rappresentante dell'ospite _____