

RSA 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
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	10
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	11
PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA	12
DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA	13
INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE	13
RSA LEOPARDI - GIORNATA TIPO OSPITI.....	15
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA.....	16
SERVIZI INTEGRATIVI	21
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.....	26
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	26
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE	28
SINTESI DELLE CONDIZIONI.....	30
CONCLUSIONI.....	33

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.

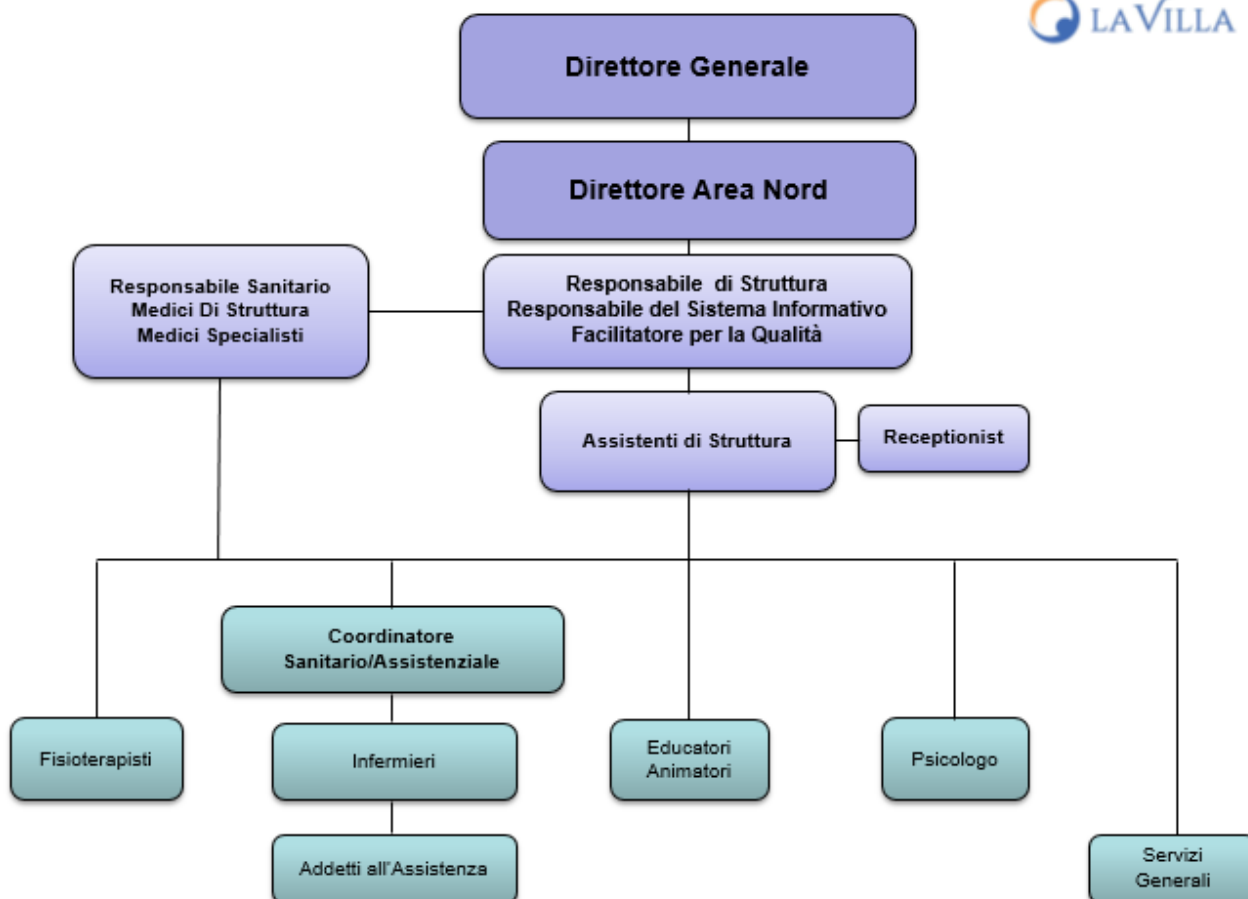
La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ATS anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- 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 7435/2001 Regione Lombardia: Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani.
- 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.

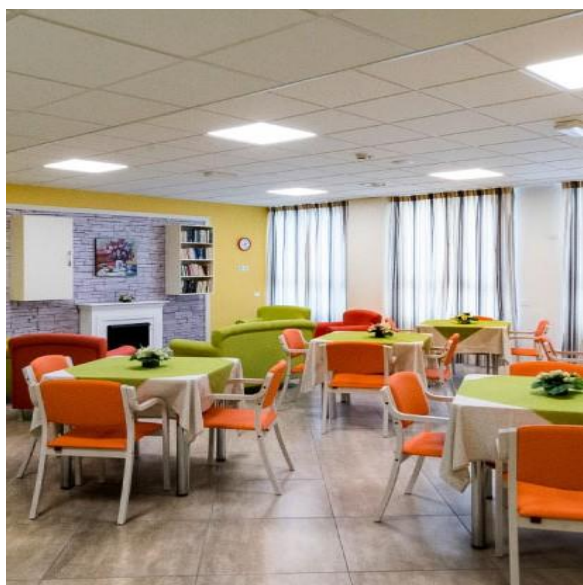
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

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 RSA LEOPARDI



OBIETTIVI E FINALITÀ



Obiettivi Aziendali

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 reciprocità. 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.

Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la “voce” degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il 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 reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

Lavoro di Rete

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

Finalità della struttura

- Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.
- Offrire un concreto sostegno psico-socio-assistenziale alle famiglie;
- Offrire ai pazienti in stato vegetativo o affetti da patologie neurologiche complesse una presa in carico specialistica e mirata.



DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri

da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

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

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

La 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 per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare 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 anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

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

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

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

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

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

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

È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La RSA Leopardi è una Residenza Sanitaria Assistenziale situata a Villastanza di Parabiago dal 2016 a seguito del trasferimento da Legnano. L'edificio si sviluppa su tre piani a pianta rettangolare con un cortile interno destinato a giardino e circondato da un ampio parcheggio. La nuova RSA ha una ricettività totale di 100 posti letto accreditati da Regione Lombardia con Deliberazione n°1065 del 10 agosto 2017 di cui, 79 posti sono accreditati e contrattualizzati da ATS Milano Città Metropolitana; mentre dei restanti 21 posti 20 sono riservati ad anziani residenti nel Comune di Parabiago.

La RSA Leopardi racchiude in un'unica struttura le caratteristiche operative presenti nelle altre RSA del gruppo che sono dedicate esclusivamente agli ospiti anziani, e le caratteristiche organizzative e gestionali proprie dei pazienti con bisogni di natura complessa.

Infatti, oltre ai 3 nuclei destinati ad anziani semi e non autosufficienti, è presente anche un nucleo per pazienti affetti da Alzheimer e un nucleo per pazienti in Stato Vegetativo o affetti da patologie neurologiche degenerative. Il servizio offerto risponde sia alle richieste di ricovero per lungo degenza che per periodi temporanei. La RSA Leopardi, offre uno standard alberghiero di notevole livello, è interamente climatizzata, dotata di televisori in ogni camera e di impianto di ossigeno centralizzato. Le camere del nucleo dedicato ai Pazienti in Stato Vegetativo sono attrezzate con sollevatori a binario che rendono più agevole la mobilitazione di pazienti allettati e fragili.

Oltre alla RSA, l'edificio ospita una Residenza Sanitaria per Disabili di 20 posti letto.

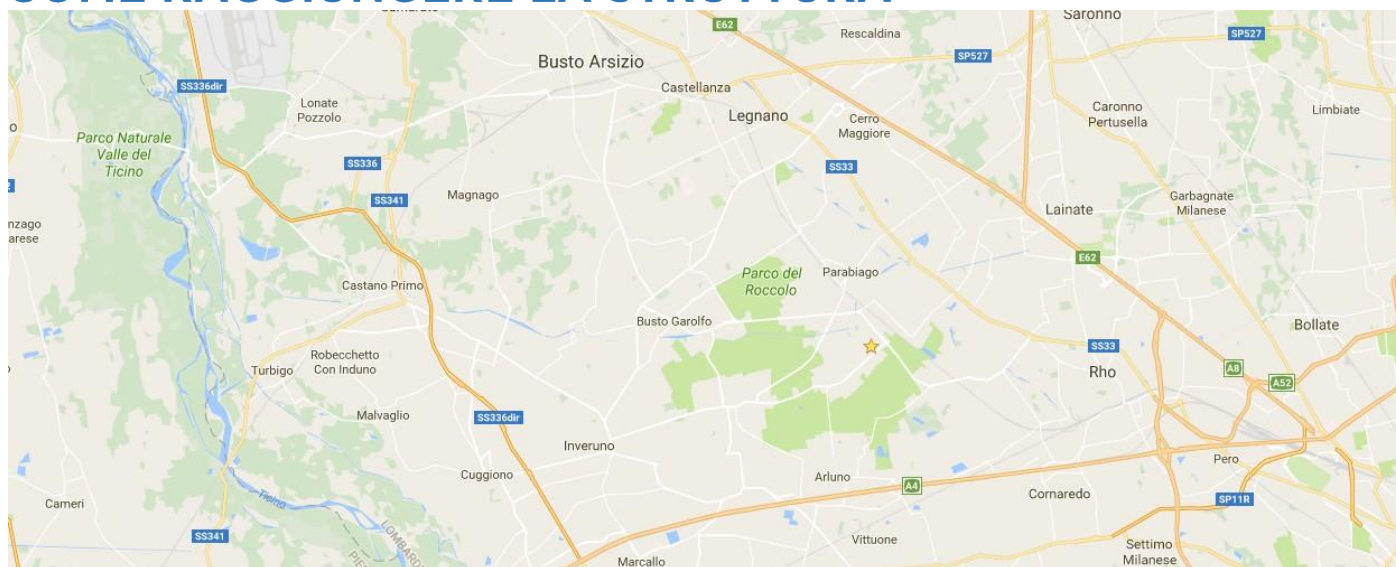
Contatti

- **Indirizzo:** Via Sesia n. 1/A Villastanza di Parabiago (MI).
- **Telefono:** 0331 527711
- **Fax:** 0331 527712
- **E-mail:** rsa.leopardi@lavillaspa.it
- **Sito internet:** www.lavillaspa.it
- **Facebook:** RSA/RSD Leopardi – Gruppo La Villa
- **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.

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 interna ed esterna.

PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA

PROGETTO ANZIANI

La RSA Leopardi propone un ventaglio di servizi che, nel rispetto delle peculiarità dell'anziano, unisce agli aspetti sanitari e assistenziali un'accoglienza residenziale di alto livello e consente all'Ospite e ai suoi familiari una vita gradevole dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale.

Oltre alle persone anziane portatrici di veri e propri bisogni di cura e assistenza, l'offerta dei servizi si estende anche a coloro che - parzialmente autosufficienti - preferiscano risiedere in ambiente confortevole e protetto, oppure a quanti desiderino effettuare soggiorni brevi.

NUCLEO PROTETTO ALZHEIMER

Il Nucleo Alzheimer, collocato al primo piano della struttura, ha come obiettivo la presa in carico in modo peculiare delle persone affette da demenza e da gravi decadimenti cognitivi, proponendo servizi che uniscono aspetti sanitari, psicoeducativi e assistenziali ad un'accoglienza familiare.

L'assistenza varia a seconda dello stato di salute e di autonomia dei pazienti, ma sottende la stessa filosofia d'approccio che prevede:

- **Il lavoro per progetti:** modalità operativa che consente all'organizzazione di occuparsi di obiettivi di salute e di benessere partendo dall'analisi dei bisogni e delle potenzialità di ogni singola persona, avendo cura di monitorare gli interventi e di verificare i risultati raggiunti.
- **La valutazione multidimensionale:** viene sottolineata l'importanza della visione totale dell'individuo eludendo il rischio che la visione parcellare tolga completezza e valore alla persona. Le dimensioni riguardano la salute fisica, psicologica e sociale, nonché il livello di autonomia, al fine di personalizzare gli interventi assistenziali.
- **Il lavoro d'équipe:** modalità operativa generale che si realizza attraverso le riunioni d'équipe, i programmi di intervento personalizzato e l'integrazione delle diverse attività e professioni.

L'allestimento e l'arredamento del nucleo ricordano molto la casa e favoriscono la massima libertà di movimento degli ospiti. Al fine di indirizzare l'Ospite nel suo percorso senza creargli dubbi e incertezze è stato attivato un progetto consistente nella realizzazione di ambienti colorati che facilitano l'orientamento dell'anziano. Il nucleo è dotato di segnaletica non convenzionale che attinge a elementi biografici facilmente riconoscibili dal paziente e di un percorso per il "wandering".

NUCLEO PER STATI VEGETATIVI E GRAVI DISABILITÀ

È attivo un Nucleo per la presa in carico dei pazienti in stato vegetativo e a minima responsività o affetti da malattie degenerative quali la distrofia muscolare, la sclerosi multipla, la corea di Huntington, la sclerosi laterale amiotrofica. Nel corso del tempo, alla sperimentazione ha fatto seguito una competenza sempre più consolidata, concretizzandosi in veri e propri protocolli di lavoro. Impegno, attenzione e competenza raggiungono punte di massima intensità allorché il paziente ricoverato non possieda autonomia respiratoria, presenti un quadro clinico generale instabile e mutevole e necessiti di osservazione clinica e di adeguamenti terapeutici continui. L'esperienza acquisita in questo settore è stata confermata con il riconoscimento del Nucleo per Pazienti in Stato Vegetativo secondo gli standard strutturali e assistenziali richiesti dalla Regione Lombardia.

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 e dal medico fisiatra, 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.

DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento ed in regime di accreditamento Regionale, la struttura si impegna ad offrire:

- Ospitalità definitiva per anziani o adulti in situazioni di non autosufficienza stabilizzata;
- Ospitalità per soggetti con compromissione motoria e/o cognitiva medio-grave;
- Ospitalità per anziani affetti da Alzheimer e gravi decadimenti cognitivi in Nucleo dedicato;
- Ospitalità per pazienti in stato vegetativo in Nucleo dedicato;
- Ospitalità per soggetti affetti da malattie degenerative;
- Ospitalità temporanea.

INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE

INGRESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Nel momento in cui viene inoltrata la domanda di ingresso, è richiesta la compilazione di un questionario clinico anamnestico da parte del medico curante, al fine di poter conoscere le condizioni di salute del paziente.

Tale questionario viene valutato dal medico e dalla Direzione Struttura con lo scopo di determinare l'idoneità della struttura ad accogliere l'Ospite e a rispondere ai suoi specifici bisogni di cura e assistenza.

I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli.

In fase d'ingresso l'Ospite viene accolto dalla Direzione Struttura, dall'infermiere, dall'educatore, dal fisioterapista e dall'assistente di reparto.

Al momento dell'accoglienza vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell'Ospite al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile.

Viene programmata una visita iniziale del medico di struttura al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, e, in base alle esigenze e caratteristiche psico-fisiche dell'Ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato. Il medico compila la cartella clinica e attiva il successivo intervento dei medici specialisti al fine di consentire una più precisa diagnosi differenziale all'ingresso e la successiva formulazione di un progetto di intervento individualizzato.

Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'Ospite a visitare la struttura e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Si informano inoltre sia l'Ospite che i familiari relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione del reparto: gli orari dei pasti, delle attività e

delle terapie; i ruoli delle diverse figure professionali, gli orari più idonei per le visite.

La presa in carico di un nuovo utente prevede sempre un periodo di valutazione grazie al quale potrà essere predisposto un adeguato progetto assistenziale globale, formulato dall'intera équipe e che preveda interventi di carattere medico-specialistico, psicologico, relazionale, riabilitativo e assistenziale; tali interventi vengono comunicati ai familiari degli ospiti, e con loro condivisi.

Durante le prime settimane di soggiorno l'équipe predispone formale Piano di Assistenza Individuale, tenendo in considerazione anche la capacità di adattamento e le reazioni connesse all'inserimento in struttura. Lo stato di salute di ogni Ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione di struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate, condividendo con i familiari le decisioni assunte.

DIMISSIONI

Le dimissioni dell'Ospite vengono concordate con il Medico e la Direzione Struttura che si preoccupano di fornire alla famiglia tutte le indicazioni necessarie per una corretta assistenza al rientro a casa.

Al momento della dimissione il Medico redige una relazione nella quale viene segnalata la terapia farmacologia in atto, gli esami effettuati e il decorso del ricovero. In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'Ospite, sono fornite soltanto ai familiari autorizzati e/o al legale rappresentante e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie. 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 di dimissioni determinate da ritardi o da mancati pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS così come previsto dalla normativa vigente.

RSA LEOPARDI - GIORNATA TIPO OSPITI

7.00	L'Ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale e la nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici etc.); viene effettuato trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l'Ospite viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
9.45	Attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, musicoterapia, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore, gite ed uscite esterne); fisioterapia individuale in palestra; bagno assistito come da programma settimanale; somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale; controllo presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza; servizio di podologo e parrucchiere secondo programma o su richiesta.
12.00	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.
13.00	Per ragioni sanitarie e/o su richiesta dell'Ospite riposo pomeridiano a letto della durata di due ore circa; l'Ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio; monitoraggio presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.
15.00	Fisioterapia; attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, musicoterapia, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore; merenda e somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale.
17.30	L'Ospite viene accompagnato in sala pranzo; preparazione cena.
18.00	Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.
19.30	L'Ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia.
20.30	Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilitazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

Le strutture 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 organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

PROGETTO INDIVIDUALE E PIANO ASSISTENZIALE

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta da: Medico, Infermiere, Psicologa, Fisioterapista, Coord. assistenziale, Educatore/Animatore, un Progetto Individuale (PI) 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 Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), che viene regolarmente aggiornato ogni 6 mesi e al variare delle condizioni dell'ospite. Tale documento viene condiviso con l'assistito, il suo legale rappresentante, il familiare autorizzato o 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 nelle RSA. 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 della RSA. La Direzione di Struttura, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'Ospite stesso.

SERVIZI ALBERGHIERI

La struttura, alle condizioni economiche previste dal contratto di ingresso, si impegna a fornire un servizio alberghiero di alto livello. Particolare attenzione viene dedicata alla pulizia quotidiana delle camere, dei servizi igienici e dei luoghi comuni. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.



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.

Gli ospiti hanno la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino fra i pasti.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 07.45 - 09.00

Pranzo 12.00 - 13.00

Cena 17.30 - 18.30

Di seguito un esempio di menù invernale e di menù estivo.

MENÙ INVERNALE	PRANZO		CENA	
LUNEDÌ	Pasta melanzane e pomodoro	Risotto al radicchio	Riso in bianco	Passato di verdura con crostini
	Salamelle con fagioli	Scaloppine alla pizzaiola	Frittata alle zucchine	Bollito
	Verdura cotta	Frutta di stagione	Patate prezzemolate	Frutta di stagione Frutta cotta
MARTEDÌ	Risotto con salsiccia	Brasato con verdure	Minestra di verdura con pasta	Passato di legumi con crostini
	Polenta	Gorgonzola	Mozzarella	Affettato misto
	Pomodori	Frutta di stagione	Insalata mista-verdura cotta	Frutta di stagione Frutta cotta
MERCOLEDÌ	Pasta al ragù	Risotto ai funghi	Passato di verdure con riso	Zuppa di pasta e ceci
	Filetto di nasello al gratin	Trippa con fagioli	Scaloppine al vino bianco	Frittata
	Insalata mista	Frutta di stagione	Finocchi al forno	Frutta di stagione Frutta cotta
GIOVEDÌ	Gnocchi al gorgonzola	Pasta al pesto con patate	Riso e prezzemolo	Minestra di pasta e legumi
	Coscia di pollo al forno	Tacchino al latte	Bresaola e grana	Bastoncini di pesce al forno
	Patate arrosto/lesse	Frutta di stagione	Spinaci	Frutta di stagione Frutta cotta
VENERDÌ	Ravioli di magro burro e salvia	Spaghetti con le vongole	Pasta al pomodoro	Tortellini in brodo
	Nasello olive e pomodorini	Pizza	Rollè di tacchino affettato	Misto di formaggi
	Patate	Frutta di stagione	Verdure bollite	Frutta di stagione Frutta cotta
SABATO	Risotto al pomodoro	Pasta ai 4 formaggi	Zuppa di cipolle	Crema di carote
	Petto di pollo agli aromi	Platessa al limone e vino	Pollo lesso	Tonno e fagioli borlotti
	Cavolfiori gratinati	Frutta di stagione	Insalata mista-verdura lessata	Frutta di stagione Frutta cotta
DOMENICA	Risottino ai frutti di mare	Lasagne alla bolognese	Riso in brodo	Minestrone d'orzo con legumi
	Rotolo di coniglio arrosto	Bocconcini di pollo	Prosciutto crudo e melone	Torta di spinaci e formaggio
	Contorno mediterraneo	Macedonia di frutta/Dessert	Zucchine	Frutta di stagione Frutta cotta

MENÙ ESTIVO	PRANZO		CENA	
LUNEDÌ	Risotto agli spinaci	Pasta al ragù di carne	Vellutata di carote	Minestrone con orzo e legumi
	Carpaccio di bresaola	Spezzatino	Hamburger	Mozzarella alla caprese
	Insalata mista	Frutta di stagione	Fagiolini	Frutta di stagione Frutta cotta
MARTEDÌ	Pasta al pesto	Insalata di riso	Pasta e lenticchie in brodo	Capelli d'angelo al pomodoro
	Involtoni di pancetta e prugne	Carne alla pizzaiola	Bastoncini di merluzzo al forno	Affettati misti
	Finocchi al vapore	Frutta di stagione	Coste	Frutta di stagione Frutta cotta
MERCOLEDÌ	Risotto al pomodoro	Cannelloni di magro	Passato di verdure con crostini	Riso e prezzemolo
	Filetto di platessa al gratin	Prosciutto e melone	Caprino aromatizzato	Wurstel lessati
	Insalata mista con pomodori	Frutta di stagione	Fagiolini	Frutta di stagione Frutta cotta
GIOVEDÌ	Gnocchi al pomodoro	Farfalle zucchine e pancetta	Crema di asparagi	Riso in brodo
	Vitello tonnato	Frittata agli spinaci	Sofficini al forno	Formaggi misti
	Carote al burro	Frutta di stagione	Zucchine	Frutta di stagione Frutta cotta
VENERDÌ	Spaghetti ai frutti di mare	Risotto alla parmigiana	Tortellini in brodo	Pasta al pomodoro
	Seppioline con piselli	Pizza	Pollo lesso	Ricotta
	Fagiolini	Frutta di stagione	Tris di verdura	Frutta di stagione Frutta cotta
SABATO	Pasta all'amatriciana	Gnocchi alla romana	Minestrone con farro e legumi	Stracciatella
	Polpettone	Insalata di pollo	Prosciutto di Praga	Arrosto di tacchino
	Insalata	Frutta di stagione	Zucchine trifolate	Frutta di stagione Frutta cotta
DOMENICA	Crespelle alla valdostana	Risotto ai carciofi	Anellini in brodo	Minestrone di verdure
	Porchetta	Arrosto di vitello	Formaggi misti	Hamburger
	Patate al forno	Frutta e dessert	Finocchi al vapore	Frutta di stagione Frutta cotta

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 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 orario e giorno prestabiliti, viene celebrata la Santa Messa. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione Struttura per i contatti con i Ministri degli altri culti.

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 al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA POLO	PANTALONE
Coordinatrice Infermieristica	Completo Casacca Pantalone	BLU	BIANCO
Infermiere Professionale	Completo Casacca Pantalone	BLU	BIANCO
OSS	Completo Casacca Pantalone	AZZURRA	BIANCO
ASA	Completo Casacca Pantalone	BIANCA PROFILATA BLU	BIANCO
Servizi Generali	Completo Polo Pantalone	BIANCA	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo Pantalone	BLU	BIANCO
Animatrice	Completo Polo Pantalone	ROSSA	BIANCO
Cucina	Completo Polo Pantalone	BIANCA	PIED DE POULE

VISITE ALL'OSPITE

L'orario di visita è consentito tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, mentre necessita di autorizzazione della Direzione o del Medico di Struttura dalle ore 20.00 alle ore 8.00;

Si invitano i Signori Visitatori a non accedere ai nuclei durante l'orario di igiene e durante l'orario dei pasti, salvo contraria disposizione del Medico di Struttura.

La Direzione Struttura (Responsabile di Struttura e Assistenti di Struttura) è presente in Struttura 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 costituisce parte integrante della Carta dei Servizi.

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, distinguendo tra RSA e nucleo ALZHEIMER e creando, pertanto, due liste separate.

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 in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- 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

La Direzione è a disposizione degli utenti nell'orario di apertura o, su appuntamento, per la visita della struttura e per tutte le informazioni che necessitano.

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. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente, attraverso l'inserimento in lista di attesa, di comprendere quali siano i servizi adeguati all'Ospite anche da un punto di vista economico. 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 di Struttura è a disposizione per aiutare i familiari nella predisposizione dell'istanza, secondo la normativa vigente.

Dovranno essere fornite in questa sede, o comunque prima dell'ingresso in struttura, tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e per il benessere dell'Ospite.

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 a seconda del Nucleo di inserimento e di eventuali convenzioni cui l'Ospite può avere diritto, e viene rivalutata secondo gli adeguamenti e le variazioni annue decisi dall'Ente Gestore.

REGIME ACCREDITATO CON IL CONTRIBUTO SSR

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti auto/semi/non autosufficienti che ne facciano richiesta. 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 in regime accreditato con il contributo del SSR

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.

REGIME ACCREDITATO SENZA IL CONTRIBUTO SSR

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti auto/semi/non autosufficienti che ne facciano richiesta. La retta giornaliera in vigore è composta da:

- **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.

- **Farmaci, Ossigeno, Presidi e Ausili:** Non vengono forniti dalla Struttura. Gli ospiti/contraenti devono provvedere personalmente al loro acquisto e alla consegna alla Direzione Struttura al momento dell'ingresso e per tutto il periodo di degenza.

Cauzione in regime accreditato senza il contributo SSR

Per gli ospiti in regime accreditato non a contratto viene richiesto di versare una cauzione infruttifera pari a euro 1.000,00 (mille/00) che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la 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 10 per ogni anno solare;
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 10 per ogni anno solare;
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 10 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 disponibile in direzione 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: ____/____/____

Responsabile Unità Operativa: _____

concluso

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, imbuendolo 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, PROFESSIONALITA' 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 ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' 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'INTIMITA' 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;
- 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 su posti accreditati con contributo SSR viene richiesta una cauzione fruttifera di euro 1.000,00 (euro mille/00);
2. Alla sottoscrizione del contratto di ingresso in Struttura su posti accreditati senza contributo SSR viene richiesta una cauzione infruttifera di euro 1.000,00 (euro mille/00);
3. È possibile prorogare la degenza, fino ad un massimo di 2 volte, dopodiché il contratto andrà rinnovato a tempo indeterminato;
4. La retta di degenza non comprende le spese personali;
5. 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.
6. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro i 5 giorni del mese in corso;
7. 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 10 per ogni anno solare;
 - Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 10 per ogni anno solare;
 - Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 10 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.
8. La retta giornaliera viene imputata all'Ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura.
9. In caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà comunque imputata al cliente indipendentemente dall'orario.

10. In caso di mancati o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto;
11. 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 A CONTRATTO (CON CONTRIBUTO SSR)

CAMERE DOPPIE

- | | |
|-----------------------------------------------------|----------|
| • CAMERA DOPPIA (oltre 30 giorni) | € 89,50 |
| • CAMERA DOPPIA (fino a 30 giorni) | € 112,34 |
| • CAMERA DOPPIA NUCLEO ALZHEIMER (oltre 30 giorni) | € 102,19 |
| • CAMERA DOPPIA NUCLEO ALZHEIMER (fino a 30 giorni) | € 126,55 |

SUPPLEMENTI

- | | |
|------------------------------|---------|
| • SUPPLEMENTO CAMERA SINGOLA | € 20,00 |
|------------------------------|---------|

SERVIZI RESIDENZIALI ACCREDITATI (SENZA CONTRIBUTO SSR)

CAMERE DOPPIE

- | | |
|------------------------------------|----------|
| • CAMERA DOPPIA (oltre 30 giorni) | € 89,50 |
| • CAMERA DOPPIA (fino a 30 giorni) | € 112,34 |

SUPPLEMENTI

- | | |
|--------------------------------------------------------|---------|
| • SUPPLEMENTO CAMERA SINGOLA | € 20,00 |
| • SUPPLEMENTO POSTI ACCREDITATI (senza contributo SSR) | € 29,00 |

SERVIZI RESIDENZIALI ACCREDITATI (SENZA CONTRIBUTO SSR) IN CONVENZIONE COL COMUNE DI PARABIAGO

CAMERE DOPPIE

- | | |
|-----------------|---------|
| • CAMERA DOPPIA | € 66,51 |
|-----------------|---------|

SUPPLEMENTI

- | | |
|------------------------------|---------|
| • SUPPLEMENTO CAMERA SINGOLA | € 10,00 |
|------------------------------|---------|

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 24h in Struttura;
- Servizi assistenziali specializzati 24h in Struttura;
- Servizi fisioterapici e riabilitativi;
- Servizi socio-culturali e di animazione;
- Servizi alberghieri, comprensivi di lavaggio e rammendo della biancheria intima;
- Visita del Fisiatra e dello Psicologo;
- Per Nucleo Alzheimer: visita del Neurologo in fase di ingresso e al bisogno secondo prescrizione del Medico di Struttura;
- Per Nucleo Stati Vegetativi sono previsti interventi di Medici specialisti: Anestesista per cambio cannule tracheostomiche e Gastroenterologo per sostituzione PEG.
- Medici specialisti secondo prescrizione del Medico di Struttura: Geriatra, Neurologo, Fisiatra, Pneumologo, Psicologo, Nutrizionista.

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

RSA 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	RQ	DG
Revisione 1	20.10.2017	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 2	05.06.2018	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 3	01.01.2019	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 4	13.03.2019	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 5	01.01.2020	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 6	01.02.2020	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 7	01.06.2020	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli

Per presa visione ricevuta ed accettazione ____il____/____/____

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