

Casa albergo Villa Belvedere  
Via Cadorna 26  
21010 Montegrino Valtravaglia VA  
Tel-Fax: 0332 1503155  
e-mail: [info@casaalbergovillabelvedere.it](mailto:info@casaalbergovillabelvedere.it)  
sito web: <https://casaalbergovillabelvedere.it>



Divisione: Gestione attività socio-assistenziali della  
SAN NICOLO' s.a.s di Paganini & C.  
Via San Michele, 13 - 21100 Varese VA  
Tel.: 0332 282358 - Cel.: 347 4452137  
e-mail: [sannicolosas@email.it](mailto:sannicolosas@email.it)  
P.E.C.: [sannicolosas@legalmail.it](mailto:sannicolosas@legalmail.it)

# CARTA DEI SERVIZI

## Casa Albergo

**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**

SAN NICOLO SAS di Paganini & C.  
(Davide Paganini)

# Villa Belvedere

## PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli ospiti, 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 DELLA SOCIETA' SAN NICOLO' SAS

La nostra Società si occupa della gestione del patrimonio immobiliare di famiglia, vantando una esperienza plurigenerazionale.

In concreto ci occupiamo, quale forma di investimento del patrimonio familiare, dell'acquisto di unità immobiliari sia con destinazione abitativa che commerciale. Tali immobili concediamo in locazione a terzi.

Nell'ambito delle locazioni commerciali abbiamo deciso di investire, negli ultimi anni del '900 e nel primo decennio del nuovo millennio, in strutture alberghiere destinate all'assistenza di anziani autosufficienti, convinti che l'innalzamento della vita media e della sua qualità nel tempo, determinerà un rilevante sviluppo di quest'area di business.

Fra gli immobili di nostra proprietà, tutti siti nella provincia di Varese, possediamo una struttura di recente costruzione (1995) destinata e già autorizzata all'esercizio di casa albergo - residenza per anziani autosufficienti.

Stiamo parlando di una realtà perfettamente arredata, dotata di 19 camere per un numero complessivo di 26 posti letto. La costruzione, di architettura moderna e rifinita nei dettagli, si adatta perfettamente allo stato primordiale della natura che la circonda. Tutte le camere sono dotate di bagno, TV, frigobar, telefono, balcone.

La sua localizzazione, nelle colline poste sul lato lombardo del Lago Maggiore, del quale è possibile godere di una stupenda vista dalla struttura, è all'interno di una verde pineta ed è altresì dotata di un ampio parco privato.

Il tutto è stato pensato e realizzato per offrire agli ospiti il più elevato livello di comfort ed il massimo relax e colloca la nostra struttura, per caratteristiche qualitative dell'immobile e per la sua ambientazione, nella fascia più elevata in relazione ai nostri competitor.

Dopo una breve esperienza in passato di affidamento a terzi della gestione dell'attività, abbiamo deciso di assumere direttamente la gestione con l'obiettivo di fornire servizi sociali di accoglienza residenziale ad anziani o adulti autosufficienti. 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 in progetto la implementazione della offerta con la realizzazione di ulteriore struttura destinata all'assistenza socio sanitaria di soggetti anziani anche non autosufficienti (RSA). L'organigramma, esposto anche in struttura, consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali.

## OBIETTIVI E FINALITÀ

### Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario della Casa Albergo Villa Belvedere 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, offrendo così 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 del ramo aziendale di Casa Albergo Villa Belvedere consiste nella costituzione di un polo socio assistenziale, 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;
- Rapporti con Distretti ATS Territoriali;
- Rapporti con servizi sociali del territorio.

## Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio.

Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari.

Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

## Finalità della Struttura

- Offrire ad ospiti anziani autosufficienti un ottimale percorso di vita favorendo il mantenimento delle capacità psico - fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un loro decadimento.
- Offrire un concreto sostegno psico - socio - assistenziale alle famiglie.

## DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA - Conforme ad Allegato D alla D.G.R. della Regione Lombardia n. 7/7435 del 14/12/2001

La nostra Società ha adottato in via formale e si impegna a dare attuazione ai **Valori** espressi dalla “*Carta dei diritti della persona anziana*” deliberati dalla Regione Lombardia.

### 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 si richiede 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.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
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.

Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti (consenso informato sulle prestazioni sanitarie, aspetti pensionistici e previdenziali, provvidenze economiche e ausili etc.) anche in collaborazione con i familiari.

## 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.

## L'UFFICIO PUBBLICA TUTELA

L'Ufficio Pubblica Tutela - UPT - è un ufficio autonomo e indipendente istituito da Regione Lombardia con DGR n. 10884 del 23 dicembre 2009.

UPT svolge funzioni di tutela e rappresentanza delle istanze sociali e civili per assicurare l'effettività dei diritti di informazione, riservatezza, rispetto della libertà e dignità personale degli utenti, nello specifico:

- illustra al cittadino le possibilità di tutela giudiziaria e/o amministrativa offerta dalle leggi vigenti per il caso specifico, indicando anche i termini delle rispettive procedure
- verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione delle informazioni relative ai Servizi
- promuove l'intervento dei Servizi di ATS nonché l'adozione di provvedimenti da parte di autorità competenti, qualora ne riceva gli estremi, anche su segnalazione (vedi modulo di segnalazione allegato "A" al presente e disponibili presso la Reception della struttura oppure invio online) del singolo cittadino.

L'UPT esamina i casi per consentire agli utenti di tutelare i propri diritti inerenti alle prestazioni in materia sanitaria e sociosanitaria.

La riforma del servizio socio-sanitario ha previsto le seguenti competenze per le ATS:

- ò Medici Cure Primarie e Pediatri LS
- ò Farmacie territoriali
- ò Strutture private erogatrici ADI
- ò Strutture socio sanitarie (Comunità per dipendenze, RSA, CDI, RSD, CDD, CSS, Consultori familiari privati, Strutture riabilitative, Hospice privati)
- ò Strutture private accreditate (Case di cura, Poliambulatori, Centri Medicina dello sport, Punti prelievo, Strutture psichiatriche e Strutture odontoiatriche)

## Recapiti e contatti

Responsabile: Luca Croci

Riceve su appuntamento

Padiglione Centrale - via O. Rossi, 9 - 21100 Varese

Tel: +39.0332.277544 (è possibile lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica)

e-mail: [pubblicatutela@ats-insubria.it](mailto:pubblicatutela@ats-insubria.it)

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La Casa Albergo Villa Belvedere, attiva, seppur con altra ragione sociale, dal 2006, è situata in una zona residenziale molto tranquilla e silenziosa. È circondata da un ampio parco con parcheggio adiacente. Si sviluppa su quattro piani ed ha 26 posti letto, per i quali si prevede altresì il futuro accreditamento e contrattualizzazione con l'Ats.

I posti letto sono suddivisi:

**12 camere singole;**





## 7 camere doppie

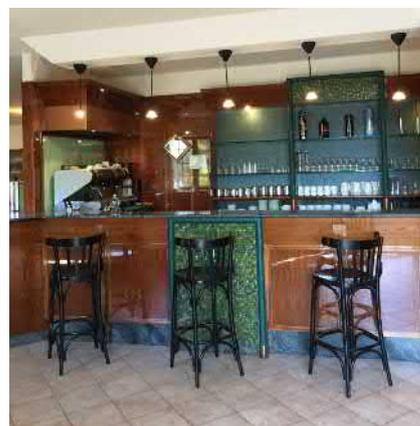
dotate di balcone, bagno autonomo, telefono, televisione, frigo-bar, campanello di allarme a chiamata.  
Nelle camere doppie possono essere ospitate persone appartenenti allo stesso nucleo familiare o soggetti non fra loro legati da un rapporto di parentela che concordano di condividere la stanza.

La struttura è altresì dotata di aree e spazi comuni a disposizione degli ospiti.  
In dettaglio: All'**interno** della struttura sono individuate specifiche aree destinate a:

- a. ampia sala soggiorno per le attività collettive e la socializzazione di mq. 52,55;



- b. parte dell'area della sala da pranzo, per la parte eccedente i 50 mq, impegnati per il pranzo degli ospiti, destinata ad attività ricreative degli ospiti;





- c. una cucina ad uso degli ospiti al piano primo di mq. 12,00, dove gli ospiti possono prepararsi semplici pietanze;

- d. una balconata comune in aggetto alla struttura al piano secondo con vista lago.

Sono utilizzabili altresì dagli ospiti alcuni spazi esterni alla struttura, ed in dettaglio:



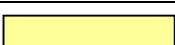
- a. una ampia terrazza orientata a nord ovest con veduta sul Lago Maggiore attrezzata con spazi per socializzazione e pranzi all'aperto;

- b. un parco pineta circondante gli altri tre lati della struttura, recintato e di proprietà esclusiva, per l'uso durante la bella stagione, ideale per attività di intrattenimento all'aperto, dotato di percorsi di camminamento per brevi passeggiate, illuminazione artificiale, campo bocce, panchine e gazebo.

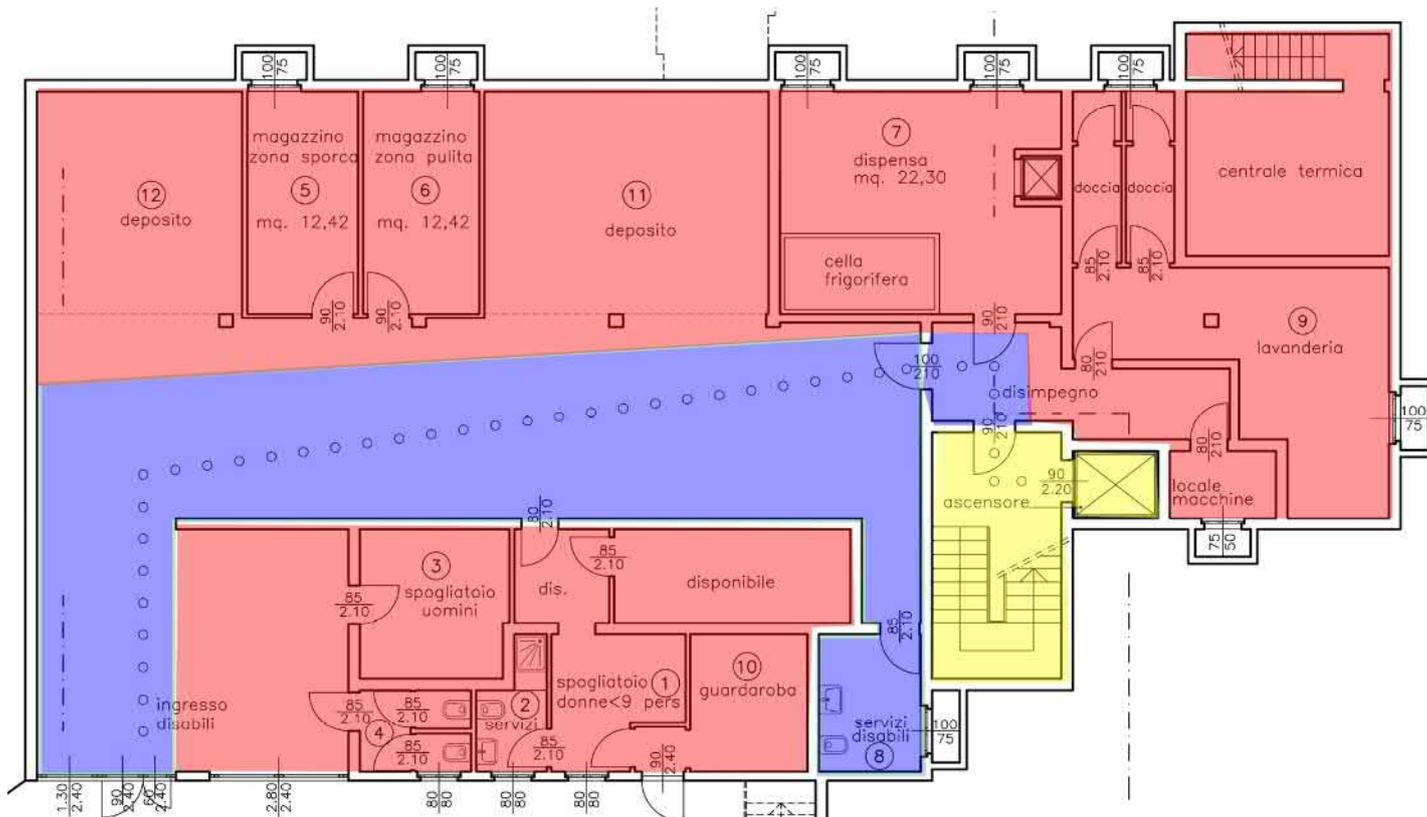


## Accesso nelle parti della struttura

Nelle planimetrie sotto riprodotte sono evidenziate con i colori indicati le aree della struttura in cui è consentito l'accesso alle diverse tipologie di soggetti.

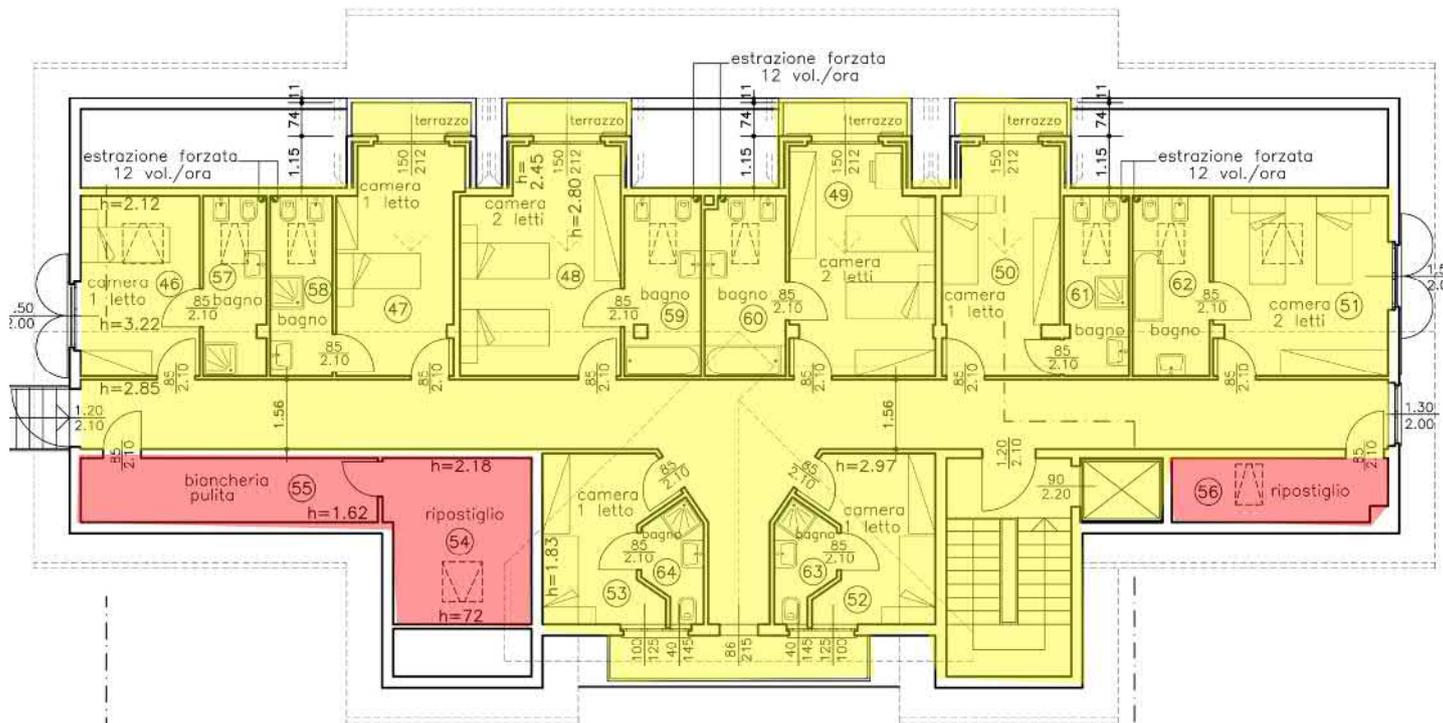
Aree in cui l'accesso è consentito ai SOLI addetti ed agli incaricati della struttura	
Aree in cui il transito è consentito agli Ospiti, ai loro familiari e conoscenti, portatori di handicap motorio	
Parti comuni della struttura ad accesso libero degli Ospiti, dei loro familiari e conoscenti, oltre al pertinente parco	
Parti della struttura ad accesso dei soli Ospiti	

### PIANO SEMINTERRATO





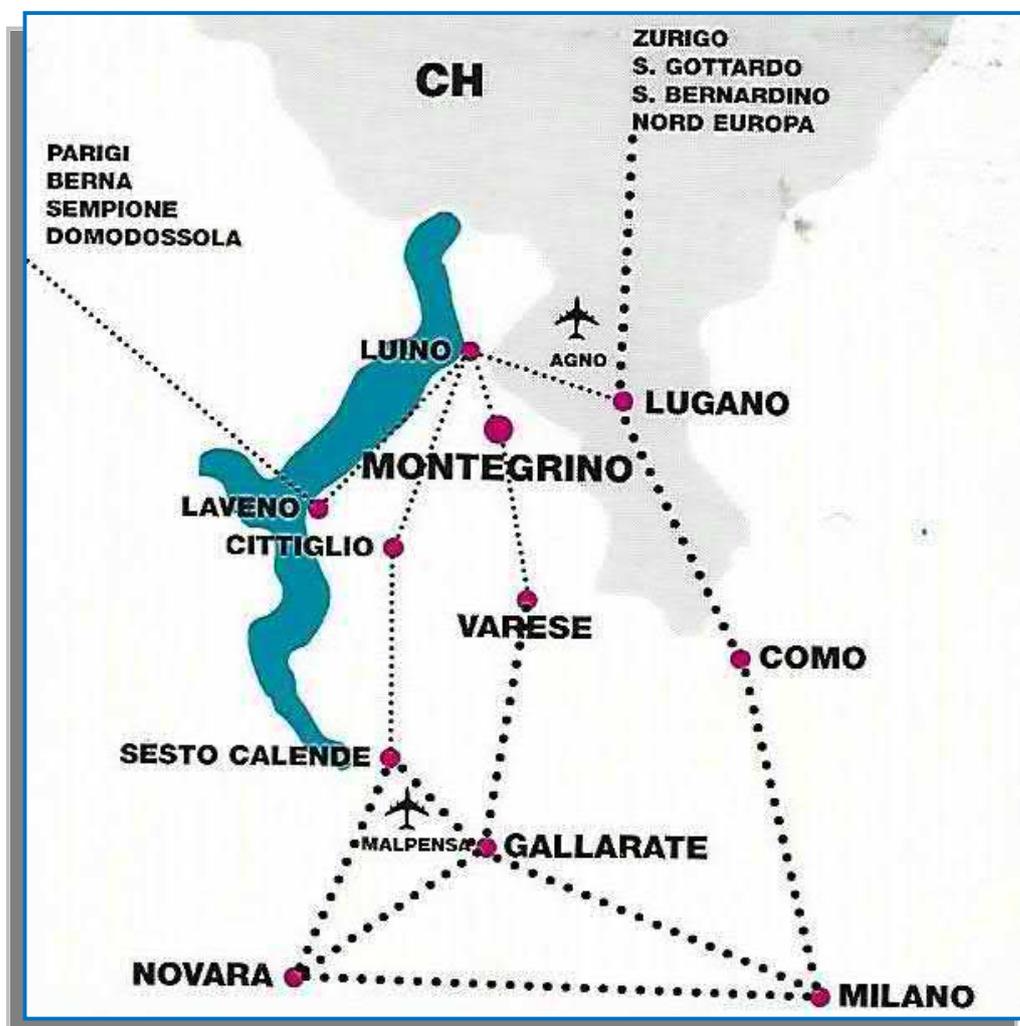
## PIANO SECONDO



### Contatti - Casa Albergo Villa Belvedere

- Indirizzo: Via Cadorna, 26 – 21016 Montegrino Valtravaglia VA
- Telefono: 0332 1503155
- Fax: 0332 1503155
- E-mail: [info@casaalbergovillabelvedere.it](mailto:info@casaalbergovillabelvedere.it)
- PEC Società: [sannicolosas@legalmail.it](mailto:sannicolosas@legalmail.it)
- Sito internet: [www.casaalbergovillabelvedere.it](http://www.casaalbergovillabelvedere.it)

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



### In auto:

La struttura è raggiungibile:

- in 10 minuti da Luino, dal quale dista 7 Km;
- in 40 minuti da Varese, dal quale dista 28 Km;
- in 1 ora e 40 minuti da Milano (centro), dal quale dista 90 Km;
- in 1 ora e 40 minuti da Novara, dal quale dista 105 Km.

La struttura è raggiungibile dalla vicina Svizzera:

- in 12 minuti attraverso il confine di Cremenaga, dal quale dista 7 Km;
- in 22 minuti attraverso il confine di Ponte Tresa, dal quale dista 13 Km.

### Con mezzi pubblici:



- **Treno Regionale:**

Stazione di arrivo Luino Trenord, con le diverse linee collegate di intercambio (da e per Milano-Gallarate, Milano-Saronno; Varese-Laveno; Como Saronno; Novara; Bellinzona-Lugano),

Presso la Reception della struttura sono resi disponibili agli utenti ed a chiunque è interessato i quadri vigenti delle partenze e degli arrivi alla Stazione ferroviaria di Luino.

- **Autobus:**

Linea Luino-Montegrino (centro); e con destinazione Luino linee Curiglia-Agra-Luino, Laveno-Cittiglio-Luino, Ponte Tresa-Cremenaga-Luino, Varese-Luino, Locarno-Luino.

Presso la Reception della struttura sono resi disponibili agli utenti ed a chiunque è interessato i quadri vigenti degli orari dei collegamenti con autolinee.

**Per gli arrivi e le partenze con mezzo pubblico garantiamo su prenotazione il servizio navetta con collegamento diretto alla struttura dalla stazione di Luino o dal centro di Montegrino Valtravaglia.**

È possibile effettuare visite conoscitive guidate della struttura previo appuntamento concordato con la Direzione della Struttura.

## PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA

### PROGETTO "VITA ATTIVA"

La Struttura propone un ventaglio di servizi che, nel rispetto delle peculiarità dell'anziano, unisce agli assistenziali un'accoglienza residenziale di livello. Essa consente all'ospite e ai suoi familiari una vita gradevole dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale: il supporto nelle attività quotidiane, l'attenzione alle capacità residue apprezzabili nell'individuo, la valorizzazione del tempo, sono affiancate a interventi sanitari tempestivi, allorché nuove situazioni di malattia si presentino o si acutizzino. Oltre alle persone anziane portatrici di veri e propri bisogni socio-assistenziali (che di frequente effettuano la scelta lungo-degenziale), l'offerta dei servizi si estende anche a coloro che preferiscano risiedere in ambiente confortevole e protetto, oppure a quanti desiderino effettuare soggiorni a tempo (ricoveri temporanei).

### GESTIONE LISTA D'ATTESA

L'eventuale lista di attesa sui posti letto viene gestita con il criterio cronologico sulla base della data di presentazione della Domanda di ammissione. Viene data priorità, indipendentemente dall'ordine cronologico di presentazione della domanda:

1. In via preliminare, ai soggetti che al momento di presentazione della Domanda di ammissione sono iscritti all'Anagrafe dei residenti nel Comune di Montegrino Valtravaglia;
2. In via sussidiaria, ad eventuali urgenze valutate dal Responsabile della Struttura.

## INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO - USCITA DELL'OSPITE

### INGRESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Nel momento in cui viene inoltrata la Domanda di ammissione, è richiesta la compilazione di un questionario, integrato da referto clinico anamnestico da parte del medico curante, al fine di poter conoscere le condizioni di salute del paziente ed il suo livello di autosufficienza. In questa sede saranno richieste anche informazioni di natura amministrativa.

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 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 e dall'OSS. 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 le esigenze ed 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 della struttura compila la cartella dell'Ospite e può attivare 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, ove ritenuto necessario.

La 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 autorizzati relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione della struttura: gli orari dei pasti

e delle attività; 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 equipe e che preveda interventi di carattere medico, psicologico, relazionale e assistenziale; tali interventi vengono comunicati e condivisi con gli ospiti e con i familiari designati dagli ospiti.

Durante le prime settimane di soggiorno l'equipe 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.

#### USCITA DELL'OSPITE

Le uscite temporanee dell'ospite vengono concordate con il Medico e la Direzione della struttura, che si preoccupano di fornire all'ospite ed alla famiglia tutte le indicazioni necessarie per una corretta assistenza al rientro a casa.

Al momento della uscita definitiva dell'ospite dalla struttura il Medico della struttura, se lo ritiene necessario, redige una relazione nella quale viene segnalata la terapia farmacologica in atto, gli esami effettuati e il decorso dell'ospitalità. Tali 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 ed il Medico della struttura, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di disporre l'uscita dell'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 da ATS così come previsto dalla normativa vigente.

## Casa Albergo Villa Belvedere - GIORNATA TIPO OSPITI

Dalle 7,30 alle 9,30	L'ospite viene alzato, assistito nelle operazioni di igiene personale ed eventualmente vestizione; viene effettuato trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l'ospite non allettato, a minima responsività viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
Dalle 9,30 alle 11,30	Attività di animazione (riabilitazione cognitiva, gruppo cognitivo, trattamenti individuali); fisioterapia individuale al piano, ginnastica di gruppo psicomotoria; controllo presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.
Dalle 11,45 alle 12,45	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia.

Dalle 13,00 alle 15,00	Attività pomeridiane differenziate, musicoterapia, regolazione sensoriale individuale. Per ragioni sanitarie e/o su necessità individuale dell'ospite riposo pomeridiano a letto differenziato lungo tutto l'arco del pomeriggio;
Dalle 15,00 alle 17,30	Eventuale Fisioterapia; attività di animazione (Laboratori creativo ed uscite sul territorio programmate come da programmi individuali e stagionali).
Dalle 17,30 alle 18,00	Igiene personale; l'ospite viene accompagnato in sala pranzo; Preparazione cena.
Dalle 18,00 alle 19,00	Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione;.
Dalle 19,30 alle 20:30	L'ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno.
Dalle 20:30 alle 07,00	Riposo in camera; mobilitazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

La Giornata Tipo è esposta nella bacheca centrale presso la Direzione Struttura.

Ogni domenica ed ogni festività religiosa che costituisca giornata festiva ai fini civili, nell'orario concordato dalla Casa albergo Villa Belvedere con Ministro di culto cattolico, nei limiti di disponibilità di quest'ultimo, presso la sala soggiorno della struttura, viene celebrata la Santa Messa

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

## GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

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.

La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia e cucina. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alle condizioni fisiche e psicologiche 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, 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 Individualizzato di Assistenza (PAI), che viene regolarmente aggiornato ogni 6 mesi e al variare delle condizioni dell'ospite. Tale documento viene condiviso con l'assistito o l'avente titolo o il familiare o il Caregiver. Tale documento viene condiviso con l'assistito, il suo legale rappresentante, il familiare autorizzato o il caregiver

### REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento è parte integrante della Carta dei Servizi.

## ASSISTENZA ALLA PERSONA

### 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 e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle Casa Albergo. 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 suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione di Struttura e al Medico della Casa Albergo. 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

Compatibilmente con l'esigenza di mantenere la tranquillità degli ospiti, familiari e conoscenti possono accedere alle parti comuni ad accesso libero della struttura dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Il visitatore che intenda permanere accanto al proprio caro durante le ore notturne o in quelle del primo mattino deve farne preventiva richiesta alla Casa albergo Villa Belvedere, che potrà o meno acconsentire alla richiesta a suo insindacabile giudizio.

La Direzione (Responsabile di Struttura e/o Assistente) è a disposizione dal lunedì e venerdì nelle ore diurne, compatibilmente con le esigenze di presidio delle attività della Casa albergo.

## 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. Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

Sono inoltre disponibili locali comuni, ad uso polivalente, da destinare a soggiorno, attività occupazionali, esercizio di attività ludica e di socializzazione.

## FISIOTERAPIA

E' garantita la presenza con programmazione settimanale di un fisioterapista che:

- Effettua una volta la settimana sedute di ginnastica dolce di gruppo;
- E' il referente degli ospiti per questioni di mobilizzazione/deambulazione e problematiche a carattere osteoarticolare.

**Non sono comprese nel servizio fornito con il contratto di base servizi di fisioterapia e riabilitazione.**

## ANIMAZIONE

Sono previsti momenti ricreativi, con adesione libera gratuita, strutturati con cadenza quotidiana con organizzazione di attività, quali ad esempio:

- laboratori (pittura, cucito, floricultura, modellismo, bricolage)
- corsi (lingua, informatica)
- attività e gite culturali (visite guidate a mostre e musei, convegni, rassegne teatrali)
- attività territoriali (passeggiate sul lungolago, visite al mercato cittadino)
- attività ed incontri intergenerazionali con centri giovanili territoriali
- attività esterne in collaborazione con associazioni o enti territoriali

Per le attività che implicano trasferte e costi di accesso a manifestazioni o strutture, potrà essere richiesto un contributo non eccedente l'importo del costo di trasporto e di quello di accesso. Tali attività saranno eseguite a condizione che venga raggiunto il numero minimo di adesioni previste.

## 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.

### LAVANDERIA

E' garantito il lavaggio della biancheria alberghiera.

Nel contratto è altresì compreso l'igiene della biancheria personale con servizio esterno programmato settimanalmente.

### SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO

La Casa albergo Villa Belvedere fornisce i seguenti servizi, aggiuntivi rispetto a quelli garantiti, con addebito individuali all'ospite che ne usufruisce:

- Servizio ristorazione in camera (con addebito per ciascun pasto somministrato in camera)
- Estetista e parrucchiere;
- Podologo;
- Callista;
- Servizio di lavanderia esterna per capi di abbigliamento diversi dalla biancheria personale
- Trasporto con automezzo all'esterno della struttura
- Accompagnamento Ospite all'esterno della struttura
- Fisioterapia personalizzata
- Riabilitazione personalizzata
- Assistenza infermieristica personalizzata per esigenze temporanee e transitorie
- Servizi socio-assistenziali personalizzati

L'elenco degli importi dei Servizi Aggiuntivi è affisso per consultazione e richiedibile in copia presso la Reception.

All'interno della Casa albergo Villa Belvedere, durante l'arco delle 24 ore, è prevista la presenza di almeno un operatore con qualifica ASA/OSS a disposizione degli ospiti per il supporto a piccole necessità quotidiane (quali a titolo esemplificativo, aiuto alla vestizione, riordino proprie cose) e per garantire un intervento in caso di urgenza. Sono esclusi da questa attività tutti i servizi personalizzati che richiedono continuità assistenziale o maggiori interventi durante la giornata.

## I PASTI

**I PASTI:** a particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete. Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dall'ospite.

E' prevista la somministrazione giornaliera dei pasti (prima colazione, pranzo, merenda, cena).

Viene proposto un menù settimanale nell'ambito del quale l'ospite avrà possibilità di scelta fra pietanze diverse per ciascuna portata. Il menù proposto varierà in funzione della stagionalità.

Il menù giornaliero comprende generalmente:

### **Colazione**

Latte, caffè, thè, orzo, pane fresco, fette biscottate, biscotti, croissant, burro e marmellata

### **Pranzo**

In alternativa al piatto unico:

Primo: piatto del giorno In alternativa: pastina in brodo, pasta o riso in bianco

Secondo: piatto del giorno In alternativa: carne lessata, formaggi freschi o stagionati, prosciutto cotto

Contorno di stagione. In alternativa: puré, patate bollite, contorno crudo

Frutta: fresca di stagione o yogurt

Dolce o dessert

### **Cena**

In alternativa al piatto unico:

Primo: piatto del giorno. In alternativa riso in bianco o pastina in brodo.

Secondo: piatto del giorno. In alternativa formaggio, uova sode o prosciutto cotto

Contorno verdura cotta di stagione. In alternativa: puré o patate bollite o verdura cruda

Frutta: di stagione o cotta o frullata o yogurt

Nel periodo estivo viene servito il gelato alla domenica a pranzo a chi lo desidera al posto del dolce.

Il pranzo e la cena sono accompagnati da pane fresco, acqua naturale o frizzante e ¼ di vino al giorno o bevanda (salvo i casi in cui indicazioni mediche ne sconsiglino la somministrazione).

### **Festività**

In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze particolari.

L'ospite può invitare a pranzo e a cena familiari ed amici prenotando presso la Direzione della Casa albergo entro le ore 10.00 e secondo le tariffe stabilite dalla Casa albergo Villa Belvedere, fino ad esaurimento dei posti disponibili. Durante le festività di Natale e Pasqua, si prega di prenotare per gli eventuali ospiti almeno cinque giorni prima, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

## 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

Gli Ospiti che desiderano ricevere assistenza religiosa cattolica o di diverse religioni, possono rivolgersi alla Direzione Struttura per il contatto con i Ministri dei culti.

### 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 posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.



## 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 della persona che opera 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
OSS	Completo Casacca   Pantalone	GIALLO	BIANCO
ASA/Servizi Generali	Completo Polo   Pantalone	BIANCA	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo   Pantalone	BIANCA	VERDE
Animatrice	Completo Polo   Pantalone	BORDEAUX	BIANCO
Infermiera	Completo Polo   Pantalone	BLU	BIANCO

## 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.

## MODALITÀ DI INGRESSO

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni sulle caratteristiche della struttura e dei servizi offerti, oltre che illustrare le condizioni di massima di accesso ed i relativi costi.

La Direzione in questa fase rilascia al soggetto interessato o ai suoi caregiver:

- a. un esemplare della presente Carta dei Servizi;
- b. il Regolamento Interno della organizzazione;
- c. il Modulo per la Richiesta di Accesso;
- d. il Listino Prezzi in vigore, con l'avvertenza circa i suoi termini di validità;
- e. Le Schede di valutazione dell'autosufficienza da compilare a cura del Medico di Medicina Generale dell'interessato, completa della scheda sintetica di anamnesi delle eventuali patologie di cui è affetto e delle terapie cui è soggetto.

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 alloggiarlo, previa restituzione della modulistica indicata ai punti c ed e. precedenti debitamente completati e sottoscritti e sottoscrizione della modulistica di consenso ai fini della privacy. Viene richiesta la sottoscrizione di una Domanda di ammissione 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 il benessere dell'ospite.

La Direzione Struttura è un punto di 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.

L'ammissione nella struttura del soggetto interessato è subordinata alla valutazione circa la sufficienza della documentazione prodotta dall'interessato o la necessità di approfondimento degli aspetti socio sanitari con il Medico della Casa albergo.

## ASPETTI ECONOMICI

L'ammissione dell'ospite si perfeziona con la sottoscrizione da parte delle parti contraenti:

- Del contratto di Ospitalità nella Casa albergo Villa Belvedere;
- Della presente Carta dei Servizi;
- Del Regolamento interno dell'organizzazione.

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità. Salvo diversa previsione in convenzione (per i regimi convenzionati).

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 retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti. La permanenza presso la struttura è in regime libero o accreditato.

Gli importi giornalieri del corrispettivo sono esposti in Reception.

### Regime accreditato (attività che verrà implementata in futuro)

Saranno accolti in regime accreditato gli ospiti autosufficienti per i quali la Regione o il Comune si impegnino al pagamento della quota sanitaria.

L'assunzione dell'obbligo da parte dell'Ente Pubblico deve risultare da apposito atto deliberativo comprendente anche l'accettazione dei futuri adeguamenti.

La retta è composta da:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla ATS alla struttura accreditata per i cittadini. 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

Alla sottoscrizione del contratto di ospitalità viene richiesto il versamento di una cauzione infruttifera, nella misura che viene concordata fra le parti al momento della conclusione del contratto di ospitalità, determinata sulla base della retta mensile applicata alla data d'ingresso/per l'importo concordato nel

contratto di ospitalità, che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla data di cessazione della ospitalità, mediante bonifico bancario o assegno circolare intestati esclusivamente all'ospite, o, in caso di decesso di quest'ultimo, ai suoi eredi legittimi o testamentari, previa presentazione della documentazione idonea attestante la generalità di tutti gli eredi dell'ospite deceduto.

## Conservazione del posto

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

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 15 giorni
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.
- Per i periodi di assenza dalla struttura di cui ai precedenti punti superiori alle 24 ore è prevista una riduzione della retta calcolata nella misura e con le modalità indicate nel Regolamento.

Superati i suddetti 15 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 preavviso alla struttura di almeno 15 giorni. Presso la Direzione Struttura è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare. Nel caso in cui non venisse rispettato tale periodo di preavviso, verrà trattenuta la quota giornaliera 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" per ciascun giorno di mancato preavviso fino al 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, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

## SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

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

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.

Attraverso tale analisi, Casa Albergo Villa Belvedere può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, 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).

## 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.

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.

## 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;
- certificato medico in cui risulti l'inesistenza in capo all'Ospite di malattie infettive in atto e copia delle cartelle cliniche e/o della documentazione medica relativa alle eventuali patologie delle quali è affetto l'Ospite;

Relativi al Terzo Contraente che sottoscrive il contratto di Ospitalità:

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

## RETTE GIORNALIERE SERVIZI RESIDENZIALI

Le rette includono tutti i servizi di assistenza ed alberghieri, comprensivi di lavaggio della biancheria intima, e le visite dei medici generici.

Sono invece considerati servizi extra a pagamento i servizi di:

- Parrucchiere
- Lavasecco
- Trattamento podologico completo
- Lavanderia (esclusa biancheria intima)
- Estetista
- Trasporto ambulanze
- Esami di laboratorio e diagnostici
- Fisioterapie individuali e di gruppo
- Radiologia ed Ecografia Domiciliare

La Struttura è disponibile al rilascio agli ospiti della dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997, n° 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie. Tutto ciò che non è espressamente compreso nei servizi offerti è escluso.

## SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Alla sottoscrizione del contratto di ingresso in Struttura viene richiesta una cauzione infruttifera, pari ad una mensilità della retta di ospitalità dovuta, determinata sulla base della retta mensile applicata alla data d'ingresso/per l'importo concordato nel contratto di ospitalità, che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla data di cessazione della



ospitalità, mediante bonifico bancario o assegno circolare intestati esclusivamente all'ospite, o, in caso di decesso di quest'ultimo, ai suoi eredi legittimi o testamentari, previa presentazione della documentazione idonea attestante la generalità di tutti gli eredi dell'ospite deceduto.

2. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro i 5 giorni del mese in corso; per le ammissioni nel corso del mese, la retta di degenza della frazione di mese di ammissione dovrà essere corrisposta contestualmente alla ammissione stessa;
3. La retta di ospitalità non comprende le spese personali;
4. Il periodo minimo di degenza è di 15 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti. È possibile prorogare la degenza, fino ad un massimo di 2 volte, dopodiché il contratto andrà rinnovato a tempo indeterminato;
5. In caso di assenza per ricoveri e/o periodi di rientro in famiglia, il posto viene conservato per 15gg. dopodiché il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso;
6. 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 per 15 giorni;
7. Per assenze per ricovero ospedaliero e per assenze autorizzate superiori alle 24 h contrattualmente è prevista una riduzione di retta nella misura quantificata nel Regolamento;
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 imputata al cliente indipendentemente dall'orario.
10. La Direzione Struttura e il Medico della Casa Albergo, 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.

Per i dettagli sui prezzi dei servizi extra consultare l'allegato esposto presso la Reception della struttura.

## CONCLUSIONI

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

Permetteteci, infine, di prendere a prestito alcuni passi scritti oltre duemila anni fa dal grande oratore, politico, filosofo e scrittore Marcus Tullius Cicero, comunemente conosciuto come Cicerone, che, nel "*Cato maior, de senectute*" scriveva:

24. ... *nemo enim est tam senex qui se annum non putet posse vivere; ...*

38. ... *senectus honesta est, si se ipsa defendit, si ius suum retinet, si nemini emancipata est, si usque ad ultimum spiritum dominatur in suos. Ut enim adolescentem in quo est senile aliquid, sic senem in quo est aliquid adolescentis probo; quod qui sequitur, corpore senex esse poterit, animo numquam erit.*

24. ... **nessuno infatti è vecchio a tal punto da non ritenere di poter vivere ancora un anno; ...**

38. ... **la vecchiaia è degna di stima, se si difende da sola, se conserva il proprio diritto, se non è assoggettata a nessuno, se fino all'ultimo respiro si dimostra superiore ai suoi. Come infatti approvo il giovane nel quale alberga qualcosa di senile, così approvo il vecchio nel quale vi è qualcosa del giovane; e chi mette in pratica questo, potrà anche essere vecchio nel corpo, giammai lo sarà nello spirito.**



## 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 QUELLO DI COMPILAZIONE
3. CONSEGNARE IL QUESTIONARIO COMPILATO ENTRO UNA SETTIMANA DAL RICEVIMENTO, IMBUCANDOLO NELL'APPOSITA CASSETTA SIGILLATA UBICATA PRESSO LA RECEPTION.

**NOME DELLA RESIDENZA** CASA ALBERGO VILLA BELVEDERE

**DATA DI COMPILAZIONE**   /  /  :

### INFORMAZIONI SULL'UTENTE

<b>ETÀ DELL'OSPITE</b>	ANNI _____			
<b>SESSO</b>	<input type="checkbox"/> MASCHIO		<input type="checkbox"/> FEMMINA	
<b>VIVE NELLA RESIDENZA DA:</b>	<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

### INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

<b>1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?</b>	<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
<b>2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
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

<b>3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
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
<b>4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
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 MENÙ	<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
<b>5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
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
<b>7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.1 PERSONALE AUSILIARIO	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.2 PERSONALE MEDICO	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.3 FISIOTERAPISTI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.4 ANIMATORI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>11. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?</b>	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
<b>12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?</b>	<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		



## Sezione di controllo del documento

### Identificazione

Codice	CARSER
Edizione	1.3
Titolo	Carta dei Servizi della Casa albergo Villa Belvedere
Tipo	Regolamento operativo
N. Pagine	39
Diffusione	<input type="checkbox"/> <i>Riservata</i> <input type="checkbox"/> <i>Interna</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Pubblica</i>
Status	<input type="checkbox"/> <i>In lavorazione</i> <input type="checkbox"/> <i>Bozza</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Pubblicato</i>

### Cronologia e approvazione della versione

Data	Attività	Soggetto	Funzione	Firma
30/10/2019	Approvazione	Davide Paganini	CEO	
	Approvazione		Medico della struttura	
	Emissione	Davide Paganini	CEO	

### Cronologia delle versioni del documento

Stato	Versione	Estensore	Descrizione modifiche	Data
Draft	01	Giovanni Cornale	Prima stesura	02/09/2019
Emesso	1.0	Giovanni Cornale		04/09/2019
Emesso	1.1	Giovanni Cornale	Rettifica intestazione	06/10/2019
Emesso	1.2	Giovanni Cornale	Modifica colori divise	23/10/2019
Emesso	1.3	Giovanni Cornale	Inserimento email e sito web	30/10/2019

### Documenti di riferimento

Riferimento	Autore	Titolo	Versione



Riepilogo dati del documento

Data creazione	Data rilascio	Data ultima stampa	Dimensione File
01 settembre 2019	04 settembre 2019	30 ottobre 2019	KB. 26195
Percorso di archiviazione:		F:\Materiali\Casa albergo\Montegrino\Carta dei servizi\20191030 Carta dei servizi ver 1.3.doc	

Owners e lista di distribuzione

Ruolo	Struttura	Nome	E-mail
Gestore	CEO	Davide Paganini	
Amministrazione	FIN	Giovanni Cornale	
Amministrazione	FIN	Andrea Puzone	
		Medico della struttura	
		Tutto il personale della struttura Casa albergo Villa Belvedere	
		Tutti gli Ospiti della struttura Casa albergo Villa Belvedere	



### Controllo della copia

*Copia non controllata*

*Copia controllata N°*      *destinata a*

*Quando non applicabile barrare o eliminare il presente riquadro*