



Villa Eleonora

CARTA DEI SERVIZI



Edizione	Settembre 2020
Edizione	Gennaio 2021

INDICE

PAG. 3 CHI SIAMO
PAG. 4 LA C.A.S.A.
PAG. 5 I REQUISITI DELLA STRUTTURA
PAG. 6 IL PERSONALE
PAG. 7 I SERVIZI E LE PRESTAZIONI OFFERTI
PAG. 9 LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE
PAG. 10 IL MENU' E I PASTI
PAG. 11 L'INGRESSO E LA PRESA IN CARICO
PAG. 12 LA RETTA
PAG. 12 L'ORARIO DI VISITA E USCITA
PAG. 13 LE DIMISSIONI E IL DECESSO
PAG. 14 ALLEGATI
PAG. 15 ALLEGATO 1: la carta dei diritti della persona anziana
PAG. 18 ALLEGATO 2: il menù tipo invernale ed estivo
PAG. 27 ALLEGATO 3: modulo per segnalazioni e suggerimenti
PAG. 28 ALLEGATO 4: modello di domanda di ammissione
PAG. 31 ALLEGATO 5: il codice etico
PAG. 49 ALLEGATO 6: questionari di Customer Satisfaction
PAG. 52 ALLEGATO 7: contratto di ingresso

CHI SIAMO

"Villa Eleonora" è una Comunità Alloggio Sociale Anziani - rinominata C.A.S.A. - adatta ad accogliere, in modo permanente o per brevi periodi, persone autosufficienti o con lievi problematiche, che vogliono la sicurezza di avere sempre qualcuno accanto senza rinunciare alla libertà di stare soli, andare al mercato, compiere tutti quei gesti quotidiani che permettono loro di vivere serenamente.

L'**obiettivo** primario della comunità familiare "Villa Eleonora" è il **benessere psico-sociale** dell'ospite, l'ospite deve essere al centro di un'organizzazione attorno a cui ruotano tutte le altre figure professionali.

"Villa Eleonora" è situata in Via Pirandello 2, a Rivanazzano Terme, un tranquillo paesino dell'Oltrepò Pavese situato al centro di una verde vallata ma distante solo 6 Km da Voghera, importante svincolo autostradale e nodo ferroviario.

LA C.A.S.A.

Come raggiungere Villa Eleonora



In auto:

- Da Pavia Statale dei Giovi SS35 direzione Voghera, seguire la SS461 del Penice
- Autostrada A21 Torino- Piacenza - Uscita casello Voghera, seguire direzione Passo Penice, Salice Terme, Varzi
- Autostrada A7 Milano-Genova- uscita casello Casei Gerola, seguire direzione Voghera, Salice Terme

In treno:

- Milano - Genova, fermata stazione Voghera
- Alessandria - Piacenza, fermata stazione Voghera

Servizi autolinee dirette a Rivanazzano Terme con partenza e arrivo nel piazzale della Stazione

Ferroviana (collegamenti con stazione FF.SS. circa ogni ora).

In autobus :

Milano (piazza Castello)- Pavia (staz. autolinee) - Varzi Autolinee "Piazzardi"

I REQUISITI DELLA STRUTTURA

L'edificio, totalmente ristrutturato secondo i dettati della normativa regionale lombarda, si sviluppa su due piani fuori terra con un'area attrezzata a giardino nella zona circostante .

La residenza si configura come unico nucleo residenziale e si articola in:

- un soggiorno,
- una cucina tradizionale,
- una sala da pranzo,
- stanza singola con bagno,
- stanza singola con bagno in comune;
- stanza doppia con bagno;
- stanza doppia con bagno in comune.

Tutte le camere sono dotate di apparecchio TV e il servizio telefonico è garantito tramite cellulare.

La rispondenza dell'edificio ai requisiti edilizi fissati dalla normativa nazionale, regionale e comunale è attestata dalla documentazione depositata e consultabile presso la Direzione.

La Ditta Rizzi Alessandro ha ottemperato agli obblighi previsti dal D.Lgs 81/2008 in materia di sicurezza dei lavoratori e degli ospiti. Inoltre il personale ha frequentato corsi di formazione sui possibili rischi connessi alla professione, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in situazioni di emergenza e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, come certificato dagli attestati di idoneità tecnica rilasciati dall'organo competente.

In adempimento al **D.Lgs 193/07** la Ditta Rizzi Alessandro ha adottato le procedure per la sicurezza degli alimenti avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici **HACCP**.

IL PERSONALE

Amministratore unico
responsabile

Coordinatore (N.1)
Educatore

Operatori socio-
sanitari N. 6

Servizio psico-
educativo
Piu f.k.t per ginnastica
dolce

La gestione dei servizi sociali ed alberghieri, e quindi della totalità delle risorse umane, è demandata stabilmente alla "Cooperativa Sociale Arcobaleno A R.L.", che dispone del know how necessario a garantire il risultato socio-sanitario atteso.

Lo staff della struttura è costituito da personale in possesso dei **titoli di studio e degli attestati di qualifica** previsti dalla normativa vigente e nella misura prevista dallo standard gestionale (rapporto operatori/utenti) fissato dalla Regione Lombardia.

Chiunque operi nella struttura è dotato di **cartellino di riconoscimento** ben visibile su cui vengono riportati la fotografia, nome/cognome e qualifica. L'Organigramma del personale è esposto nell'ingresso.

Il personale è tenuto a rapportarsi con gli ospiti e i loro familiari con il massimo rispetto, educazione, disponibilità all'ascolto garantendo la riservatezza nei confronti di informazioni e la privacy degli ospiti.

Il personale è tenuto ad eseguire le prestazioni di propria **competenza con attenzione, scrupolo e senso di responsabilità.**

L'azienda favorisce percorsi di **aggiornamento e formazione continuativa** degli operatori per migliorare il livello qualitativo del servizio offerto.

I SERVIZI E LE PRESTAZIONI OFFERTE

Le prestazioni erogate dalla C.A.S.A. in attuazione della d.g.r. 7776/17 vengono di seguito illustrate specificando i servizi inclusi e quelli resi a pagamento, con i relativi costi:

Servizi Alberghieri

- **Servizio di ristorazione** comprensivo di somministrazione di cibo e bevande durante i pasti e spuntini fuori pasto. Gli ospiti consumano il pasto in sala da pranzo. Il menù adottato, predisposto sulla base delle indicazioni del "Piano Dietetico Base per Istituti per Anziani", viene opportunamente modificato ed integrato secondo la stagione, le esigenze e le preferenze degli ospiti
- Senza ulteriori oneri a carico degli ospiti e secondo necessità: **servizio guardaroba, lavanderia/stireria** di indumenti personali e biancheria, piccole riparazioni
- Senza ulteriori oneri a carico degli ospiti: **pedicure e manicure** conservative
- Vengono distribuiti quotidianamente i **prodotti** necessari per una corretta **igiene personale** (sapone, shampoo, bagnoschiuma) senza ulteriori oneri a carico degli ospiti
- In caso di necessità di **ospedalizzazione** si garantisce il servizio di cambio biancheria e di eventuale accompagnamento

Servizi Generali

- **Riscaldamento e condizionamento**
- Possibilità di ricevere e/o effettuare **telefonate**
- Possibilità di lettura di **giornali e libri**
- Tutte le stanze sono dotate di **televisione**
- Per visite mediche necessarie al di fuori della Struttura si garantisce il **trasporto** senza costi aggiuntivi, mentre per le visite mediche necessarie in condizioni di urgenza il **trasporto con auto-ambulanza** è a carico dell'ospite.
- In caso di decesso si offre la vestizione della salma senza spese aggiuntive

LE ATTIVITÀ SVOLTE

Presso la C.A.S.A. Villa Eleonora vengono svolte diverse attività di socializzazione per instaurare relazioni tra gli ospiti. Tutte le attività vengono svolte assieme ad un Educatore che coordina lo svolgimento delle stesse. Oltre alle attività ludiche vengono svolte attività di stimolazione cognitiva. Alcune tra le attività svolte comprendono:

- Attività ludiche come: giochi di carte, la tombola, ascolto della musica;
- Attività manuali;
- Ginnastica dolce;
- Feste di compleanno;
- Attività di stimolazione cognitiva (esercizi di allenamento della memoria, dell'attenzione etc.);
- Attività socio/culturali all'interno del territorio.

LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE oltre le uscite di pertineze per l'utente/accompagnato o solo

7.00 - 9,30	Cura ed igiene della persona
7.30 - 9.30	Colazione
9.30 - 12.00	Lettura quotidiani, attività occupazionali individuali, attività socio-animative e ricreative, attività di sostegno psicologico
12.00 -14.00	Pranzo
14.00 - 16.00	Riposo
16.00 - 18.30	Merenda, attività occupazionali individuali, eventuali uscite in centro
18.30 - 20.00	Cena
20.00 - 22.00	TV. Vengono servite tisane e camomille

Nel rispetto dei tempi e delle abitudini di alcuni ospiti gli orari di colazione, pranzo e cena possono protrarsi oltre l'orario indicato.

Agli ospiti, all'interno della camera a loro destinata, è possibile:

- Posizionare fotografie e suppellettili purchè di dimensioni contenute
- Soggiornare per tutto il tempo che ritengono opportuno ad eccezione delle ore stabilite per la cura e l'igiene dell'ambiente

Agli ospiti non è permesso:

- Tenere in camera animali
- Tenere cibi o bevande deteriorabili che possono influire sull'igiene dell'ambiente
- Provocare rumori molesti nelle ore dedicate al riposo

IL MENU' I PASTI

Il momento dei pasti rappresenta un **importante momento** di socializzazione e gratificazione per la persona anziana . Gli alimenti proposti sono semplici e facilmente digeribili, in considerazione delle **difficoltà di masticazione** e delle **ridotte funzionalità digestive**, ma allo stesso tempo vari e appetitosi per garantire comunque una dieta equilibrata e completa di principi nutritivi.

Il menù viene articolato a seconda delle stagioni e con cadenza mensile: quattro settimane relative al periodo autunno-inverno e quattro a quello primavera-estate. Si terrà conto di eventuali intolleranze e/o preferenze ed esigenze individuali di ciascun ospite.

VITTO COMUNE

Vengono previsti **3 pasti principali** più una merenda pomeridiana ed una bevanda calda dopo cena; quest'ultima è utile anche per incrementare l'apporto di liquidi e incrementare la fisiologica riduzione della sensazione di sete dell'anziano.

Per consentire all'anziano di mantenere buone condizioni di salute è importante fornire un apporto energetico adeguato; sono stati presi come riferimento a tal proposito i Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti (**LARN**; Società Italiana di Nutrizione Umana) considerando le fasce di età 60-74 anni e sopra i 75 anni, per le quali l'apporto energetico giornaliero ottimale stimato è pari rispettivamente a 1930 e 1750 calorie.

In allegato le tabelle relative ai menù settimanali nelle due versioni invernale e estivo, applicate rispettivamente dal 1° ottobre al 30 di aprile e dal 1° maggio al 30 di settembre.

L'INGRESSO IN STRUTTURA E LA PRESA IN CARICO

Per accedere a "Villa Eleonora" la persona interessata o chi per Essa (familiare, tutore, ecc) deve inoltrare domanda scritta previa compilazione dell'apposito modulo di seguito allegato, unitamente ad una relazione sanitaria compilata dal medico curante, che ne attesti lo stato di salute ed eventuali terapie in atto. In caso di valutazione di idoneità, il Responsabile provvede ad inserire la domanda in lista d'attesa. I nominativi presenti nella suddetta lista sono registrati in un apposito modulo in ordine cronologico in base alla data di presentazione; in concomitanza con la liberazione di un posto in Struttura verrà contattato il nominativo corrispondente tenendo conto sia della posizione occupata nella lista d'attesa che delle esigenze della Struttura. Il Responsabile contatta quindi la persona interessata, o chi ne fa le veci, comunicando la disponibilità. Se viene accettato il ricovero il Responsabile:

- Comunica la data a partire dalla quale sarà possibile effettuare il ricovero
- Richiede tutti i documenti necessari per l'ingresso in struttura
 - TESSERA SANITARIA
 - TESSERINO ESENZIONE TICKET
 - CODICE FISCALE
 - DOCUMENTO D'IDENTITÀ VALIDO
- Fornisce le eventuali ulteriori informazioni richieste

Il nuovo ospite giunge in Struttura dove viene accolto dal responsabile e dagli operatori presenti in turno. Gli viene quindi assegnata la camera e segue la conoscenza di ospiti ed ambienti della casa. Il responsabile informa inoltre ospite ed eventuali parenti circa le attività della Struttura, gli orari dei pasti, delle visite e delle uscite.

Il Responsabile si fa carico di ritirare la documentazione assumendosene la responsabilità della conservazione. L'operatore in turno controlla ed effettua un inventario degli effetti personali dell'ospite, specie per quanto riguarda gli indumenti.

Durante la permanenza nella casa le informazioni sulle condizioni psico-fisiche-sociali dell'ospite verranno fornite solamente all'ospite stesso o, in caso di impossibilità, al familiare indicato o al tutore.

LA RETTA

La retta è diversificata in base alla tipologia di stanza richiesta dall'ospite. La struttura dispone di quattro tipologie di stanze con servizi privati in camera o con servizi in comune:

- Stanza singola con bagno personale in camera- 1.800€;
- Stanza doppia con bagno personale in camera- 1.750€;
- Stanza singola con bagno in comune- 1.750€;
- Stanza doppia con bagno in comune- 1.650€.

La quota comprende tutti i servizi alberghieri e generali sopracitati, fatta eccezione per quei servizi specificati come "a carico dell'ospite"

La quota comprende tutti i servizi alberghieri e generali sopracitati, fatta eccezione **dei farmaci non prescrittibili e le visite specialistiche**. L'erogazione di prestazioni non incluse nell'elenco precedente deve essere richiesta alla Direzione della struttura che provvederà a fornire per iscritto modalità ed eventuali costi delle stesse, previa verifica delle condizioni di necessità e fattibilità.

ORARIO DI VISITA

Tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00 senza alcuna limitazione, ma facendo in modo di non ostacolare le attività quotidiane o arrecare disturbo agli altri ospiti.

ORARIO DI USCITA

La Direzione, al fine di promuovere le relazioni con l'ambiente esterno favorisce l'uscita diurna degli ospiti.

LE DIMISSIONI

Deve essere presentata formale richiesta dall'ospite, o chi per Esso, con un preavviso di almeno **30 giorni**. Se la documentazione non può essere consegnata direttamente all'ospite deve essere consegnata a familiari o ad un tutore, esclusivamente previa presentazione di delega scritta e documento di riconoscimento dell'interessato e del delegato. Al momento delle dimissioni verranno restituiti gli abiti e tutti gli effetti personali dell'ospite.

Se in caso di aggravamento delle condizioni di salute dell'ospite, la rivalutazione svolta dal MMG o specialista, evidenzia un quadro di non autosufficienza, che richiede un'assistenza sociosanitaria continuativa, il gestore della C.A.S.A. segnala alla persona/famiglia il superamento delle soglie di sostenibilità presso la C.A.S.A. e collabora con la famiglia e i servizi territoriali nella ricerca della soluzione più opportune.

Nel caso di documentata e comprovata impossibilità di accoglienza in Unità d'Offerta sociosanitarie, l'ATS può concedere un'ulteriore proroga di massima di 30 giorni, eventualmente anche favorendo, in accordo con strutture sociosanitarie idonee, la determinazione di un criterio di priorità per l'accesso.

IL DECESSO

E' compito del personale della Struttura provvedere alla composizione della salma e alla sua vestizione, ma il trasferimento della stessa presso altra destinazione spetta alla famiglia. Il personale della Struttura dovrà avere cura dei beni personali del defunto, custodirli e provvedere alla loro restituzione non appena possibile.

La scelta dell'impresa di Pompe Funebri spetta esclusivamente ai familiari o referenti in modo da permettere la libera concorrenza tra le imprese stesse secondo la normativa contenuta nella Circolare n.2 della Giunta Regionale-Direzione Regionale Sanità.

CONTATTI

Per qualsiasi informazione i nostri recapiti sono

Tel. 0383.91656

Cell. 328.8572684

Fax 0383.933763

E-Mail alessandrорizzi6464@gmail.com

ALLEGATI

Allegato 1:

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

<i>La persona ha il diritto</i>	<i>La società e le Istituzioni hanno il dovere</i>
<i>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</i>	<i>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.</i>
<i>Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	<i>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</i>
<i>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</i>	<i>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 venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità</i>

<i>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	<i>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.</i>
<i>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>	<i>Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero e il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione</i>
<i>Di vivere con chi desidera</i>	<i>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione</i>
<i>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	<i>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</i>
<i>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	<i>Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani</i>

*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 condivi-sione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.*

La **Carta dei Servizi** vuol essere un **utile strumento informativo** per ospiti, familiari, utenti potenziali, enti, istituzioni e interlocutori esterni in genere, per far conoscere la realtà della Residenza; per questa ragione **la Direzione si impegna a garantirne la massima diffusione e il puntuale aggiornamento.**

Allegato 2:
MENU' INVERNALE

1° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	<i>Pasta al ragù Spezzatino al vino bianco Piselli al pomodoro</i>	<i>Passato di verdure Prosciutto crudo sgrassato Spinaci lessati</i>	<i>Colazione e merenda: tè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino Omogeneizzati di carne e frutta Pane Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia Bevanda calda serale</i>
MARTEDI'	<i>Gnocchi di patate Frittata al forno Insalata mista</i>	<i>Capellini in brodo Polpette di carne e verdure Carote al vapore</i>	
MERCOLEDI'	<i>Pasta al sugo di verdure Pesce lesso, Peperonata</i>	<i>Minestrone di verdura Formaggio tipo crescenza Purè di patate</i>	
GIOVEDI'	<i>Risotto ai funghi Bistecche alla pizzaiola Misto di verdure al vapore</i>	<i>Riso in brodo Involtini di prosciutto e Formaggio, Verdura cotta</i>	
VENERDI'	<i>Pasta e fagioli, Pesce in umido Carote al burro</i>	<i>Passato di legumi, Affettato misto Finocchi gratinati</i>	
SABATO	<i>Pizza margherita o a seconda delle preferenze</i>	<i>Minestrina in brodo Pesce in umido</i>	
DOMENICA	<i>Pasta al forno, Pollo al limone Carciofi al vapore</i>	<i>Stracciatella, Uova sode o al forno Patate bollite</i>	

MENU' INVERNALE

2° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	<i>Spaghetti al tonno Coniglio ai funghi Verdura mista al vapore</i>	<i>Riso in brodo con piselli Prosciutto cotto e coppa Carote al vapore</i>	<i>Colazione e merenda: tè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino Omogeneizzati di carne e frutta Pane Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia Bevanda calda serale</i>
MARTEDI'	<i>Gnocchi ai formaggi Pesce agli aromi Cavolfiore e broccoli</i>	<i>Passato di verdure e legumi Formaggio magro Patate lesse</i>	
MERCOLEDI'	<i>Pasta al pomodoro Roast-beef ai ferri Purè di patate</i>	<i>Minestrone con pasta Bocconcini di pesce Melanzane e zucchine trifolate</i>	
GIOVEDI'	<i>Risotto alla zucca Uova in camicia Insalata e pomodori</i>	<i>Pasta e patate Carne in scatola Verdura cotta</i>	
VENERDI'	<i>Pasta e ceci Petto di pollo al limone Spadellata di verdure</i>	<i>Raviolini in brodo Affettato misto Fagiolini all'olio</i>	
SABATO	<i>Polenta con spezzatino</i>	<i>Minestrina in brodo Frittata al forno Verdura cotta</i>	
DOMENICA	<i>Crespelle di magro Arrostito di vitello Patate al forno</i>	<i>Zuppa di cereali e legumi Bollito misto Verdura stufata al pomodoro</i>	

MENU' INVERNALE

3° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	<i>Tagliatelle al ragù Pollo alla diavola Verdura mista al vapore</i>	<i>Minestrone con riso Prosciutto cotto e coppa Patate lesse</i>	<i>Colazione e merenda: tè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino Omogeneizzati di carne e frutta Pane Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia Bevanda calda serale</i>
MARTEDI'	<i>Gnocchi alla romana Merluzzo al sugo di pomodoro Verdura cotta</i>	<i>Passato di carote Formaggio magro Verdura in padella</i>	
MERCOLEDI'	<i>Pasta al sugo di funghi Bistecca ai ferri Purè di patate</i>	<i>Minestrina in brodo Bocconcini di pesce Finocchi al vapore</i>	
GIOVEDI'	<i>Risotto allo zafferano Frittata col grana Misto di verdura al vapore</i>	<i>Stracciatella Carne in scatola Spinaci al burro</i>	
VENERDI'	<i>Ravioli burro e salvia Scaloppine di tacchino Carote e piselli in padella</i>	<i>Riso e latte Affettato misto Verdura cotta</i>	
SABATO	<i>Pizza margherita o a seconda delle preferenze</i>	<i>Crema di patate Frittata al forno Verdura mista in padella</i>	
DOMENICA	<i>Cannelloni al ragù Filetti di platessa Purè di patate</i>	<i>Agnolotti in brodo Bollito misto Caponata</i>	

MENU' INVERNALE

4° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	Tagliatelle alle verdure Rotolo di pollo e spinaci Verdura mista al vapore	Riso e zucca Crescenza e gorgonzola Verdura al forno	Colazione e merenda: tè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino Omogeneizzati di carne e frutta Pane Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia Bevanda calda serale
MARTEDI'	Gnocchi alla pizzaiola Trota agli aromi Verdura cotta	Pasta e patate Involtini di prosciutto Insalata russa	
MERCOLEDI'	Pasta al pesto Nodini di vitello al limone Purè di patate	Minestrone con riso Mozzarella in carrozza Insalata mista	
GIOVEDI'	Risotto agli asparagi Uova al pomodoro Patate al cartoccio	Pastina in brodo Affettati misti Verdura grigliata	
VENERDI'	Panzerotti al sugo di noci Polpette di carne e patate Fagiolini al limone	Pasta e ceci Pesce bollito Purè di patate	
SABATO	Polenta al gorgonzola o al sugo	Passato con crostini Frittata al forno Verdura di stagione	
DOMENICA	Lasagne al salmone Mozzarella in carrozza Verdure saltate	Crema di legumi Polpettone Zucca stufata	

MENU' ESTIVO

1° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	<i>Pasta panna e prosciutto Petti di pollo al limone Patate fritte</i>	<i>Minestra di riso e prezzemolo Carne in scatola Spinaci lessati</i>	<i>Colazione e merenda: tè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino Omogeneizzati di carne e frutta Pane Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia Bevanda calda serale</i>
MARTEDI'	<i>Gnocchi al pomodoro Uova sode con pomodoro Verdura di stagione</i>	<i>Ravioli in brodo Mozzarella caprese Carote al vapore</i>	
MERCOLEDI'	<i>Trenette al pesto Palombo in padella Insalata di pomodori</i>	<i>Minestrone di verdura Bollito misto Purè di patate</i>	
GIOVEDI'	<i>Risotto allo zafferano Arrosto di vitello Misto di verdure al vapore</i>	<i>Riso e piselli Affettato misto Verdura cotta</i>	
VENERDI'	<i>Pasta pomodoro e origano Merluzzo in umido Carote al burro</i>	<i>Passato di legumi Polpette di carne e verdura Insalata mista</i>	
SABATO	<i>Pizza margherita o a seconda delle preferenze</i>	<i>Minestrina in brodo Verdure ripiene Zucchine e carote</i>	
DOMENICA	<i>Crespelle di magro Cotolette alla milanese Patate al forno</i>	<i>Semolino Seppioline con piselli</i>	

MENU' ESTIVO

2° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	<i>Pasta alla puttanesca Lonza al forno Purè di patate</i>	<i>Minestra di Legumi Prosciutto cotto e crudo Finocchi lessati</i>	<i>Colazione e merenda: tè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino Omogeneizzati di carne e frutta Pane Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia Bevanda calda serale</i>
MARTEDI'	<i>Gnocchi alla romana Frittata con zucchine Verdura di stagione</i>	<i>Riso in brodo Formaggio misto Carote al vapore</i>	
MERCOLEDI'	<i>Insalata di riso Platessa impanata Insalata Mista</i>	<i>Minestrina Tonno in scatola Cavolfiore e broccoli</i>	
GIOVEDI'	<i>Risotto alla parmigiana Roast-beef Misto di verdure al vapore</i>	<i>Crema di patate Uova sode Verdura cotta</i>	
VENERDI'	<i>Cannelloni al ragù Trota agli aromi Carote al burro</i>	<i>Semolino Polpette di pesce Verdure trifolate</i>	
SABATO	<i>Riso al burro Parmigiana di melanzane</i>	<i>Minestrone con pasta Carpaccio di bresaola Patate al forno</i>	
DOMENICA	<i>Ravioli burro e salvia Coniglio alla ligure Patate al forno</i>	<i>Cappelletti in brodo Seppioline con piselli</i>	

MENU' ESTIVO

3° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	<i>Pasta pomodoro e basilico Lonza al forno Purè di patate</i>	<i>Minestra di Legumi Prosciutto cotto e crudo Finocchi lessati</i>	<i>Colazione e merenda: tè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino Omogeneizzati di carne e frutta Pane Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia Bevanda calda serale</i>
MARTEDI'	<i>Raviolini al ragù Frittata con zucchine Verdura di stagione</i>	<i>Riso in brodo Formaggio misto Carote al vapore</i>	
MERCOLEDI'	<i>Pasta e fagioli Platessa impanata Insalata Mista</i>	<i>Minestrina Tonno in scatola Cavolfiore e broccoli</i>	
GIOVEDI'	<i>Risotto agli asparagi Roast-beef Misto di verdure al vapore</i>	<i>Crema di patate Uova sode Verdura cotta</i>	
VENERDI'	<i>Trenette al pesto Trota agli aromi Carote al burro</i>	<i>Semolino Polpette di pesce Verdure trifolate</i>	
SABATO	<i>Pizza margherita o a seconda delle preferenze</i>	<i>Minestrone con pasta Carpaccio di bresaola Patate al forno</i>	
DOMENICA	<i>Pasta alle melanzane Coniglio alla ligure Patate al forno</i>	<i>Cappelletti in brodo Seppioline con piselli</i>	

MENU' ESTIVO

4° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	<i>Pasta al tonno Frittata Pomodori e peperoni</i>	<i>Crema di patate e riso Spezzatino di pollo con piselli</i>	<i>Colazione e merenda: tè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino Omogeneizzati di carne e frutta Pane Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia Bevanda calda serale</i>
MARTEDI'	<i>Gnocchi al pomodoro Filetto di maiale al forno Verdura di stagione</i>	<i>Quadrucchi in brodo Salame e coppa Purè di patate</i>	
MERCOLEDI'	<i>Insalata di riso Hamburger Patate fritte</i>	<i>Passato di verdure Formaggio misto Fagiolini lessi</i>	
GIOVEDI'	<i>Spaghetti ai frutti di mare Vitello tonnato Insalata mista</i>	<i>Minestrone con pasta Prosciutto e melone</i>	
VENERDI'	<i>Crespelle di magro Pesce al forno con verdure</i>	<i>Minestra d'orzo Polpettine di carne e formaggio Verdura cotta</i>	
SABATO	<i>Risotto ai funghi Coniglio o pollo alla cacciatora Zucchine trifolate</i>	<i>Ravioli in brodo Tonno in scatola Verdure gratinate</i>	
DOMENICA	<i>Lasagne al forno Polpettone di carne Patate col rosmarino</i>	<i>Riso in brodo Bollito in salsa verde Verdura cotta</i>	

Allegato 3 :

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a

Residente a _____ provincia _____ via _____

n° _____

Recapito telefonico _____

In qualità di (grado di parentela) dell'ospite Sig./ra

Desidera evidenziare alla Direzione e al Personale della Struttura : (esprimere l'oggetto del reclamo o della segnalazione)

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs 679/2016 autorizzo al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data

Firma

Il presente modulo va consegnato al personale o imbucato nell'apposita cassetta posta in ingresso. Il responsabile si impegna a fornire un riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni.

ALLEGATO 4:

MODELLO DOMANDA DI AMMISSIONE

Il/la sottoscritto/a Residente a

Via/Piazza

Recapiti telefonici

Nella qualità di

PRESENTA LA DOMANDA DI AMMISSIONE PRESSO LA C.A.S.A.
VILLA ELEONORA

Nel caso il richiedente sia persona diversa dall'Ospite, la presente domanda è da intendersi effettuata con il consenso di quest'ultimo

DATI ANAGRAFICI DELL'OSPITE

NOME COGNOME

Data di nascita luogo di nascita

Residente a Via/Piazza

Recapiti telefonici

Stato civile

Documento di identità

Codice fiscale

Asl di appartenenza Tessera sanitaria

DATI ANAGRAFICI DEL GARANTE INDIVIDUATO PER IL
PAGAMENTO (SE DIVERSO DALL'OSPITE STESSO)

NOME COGNOME.....

GRADO DI PARENTELA.....

DATA DI NASCITALUOGO DI NASCITA.....

RESIDENTE A.....

VIA/PIAZZA.....

RECAPITI TELEFONICI.....

CODICE FISCALE.....

ALTRI REFERENTI DA CONTATTARE.....

NOME COGNOME.....

GRADO DI PARENTELA.....

DATA DI NASCITALUOGO DI NASCITA.....

RESIDENTE A.....

VIA/PIAZZA.....

RECAPITI TELEFONICI.....

CODICE FISCALE.....

DATI RELATIVI ALLA TIPOLOGIA DI RICOVERO RICHIESTO

TIPOLOGIA:

- A TEMPO INDETERMINATO
- A TEMPO DETERMINATO PER

.....

ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRODURRE AL MOMENTO DELL'INGRESSO

1. FOTOCOPIA DELLA CARTA DI IDENTITÀ
2. FOTOCOPIA DEL CODICE FISCALE
3. TESSERA SANITARIA
4. RELAZIONE MEDICA

DATA

FIRMA DEL
SOTTOSCRITTORE

Le domande verranno evase in ordine di data della presentazione.

Informativa e consenso al trattamento dei miei dati personali

In base a quanto disposto nell'art.13 del D.Lgs. n° 679/2016, sono informato circa il trattamento dei miei dati personali, ed in particolare che:

- a) la finalità del trattamento è la valutazione per l'inserimento in struttura i dati saranno trattati su supporti cartacei ed elettronici;
- b) il conferimento dei dati ha natura facoltativa, tuttavia la loro mancanza non consentirà di dare luogo alle attività di cui sopra;
- c) i dati raccolti verranno comunicati unicamente all'ATS ed esclusivamente per la finalità di rendicontazione;
- d) potranno essere esercitati i diritti di accesso ai propri dati, di cui all'art. 7 D.Lgs. n. 196/03
- e) Il titolare del trattamento è la struttura sopra indicata;

Firma leggibile

Data

Allegato 5

CODICE ETICO- COMPORTAMENTALE

PREMESSA

Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, recante "*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di *responsabilità amministrativa diretta a carico degli enti*, nei casi in cui persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza e di amministrazione e direzione, o soggetti sottoposti alla loro vigilanza e controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell'interesse degli stessi Enti.

La responsabilità dell'Ente si aggiunge così a quella della persona fisica che ha commesso materialmente il reato; l'esclusione della responsabilità dell'ente è prevista qualora dimostri (art. 6 e 7 del suddetto D. Lgs.):

- ❖ di "*aver adottato ed efficacemente attuato prima della commissione del fatto modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato*";
- ❖ di "*vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato*"

In particolare, la predisposizione dei modelli previsti dal D. Lgs. 231/2001 deve avvenire contestualmente all'adozione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare le violazioni del codice stesso.

La C.A.S.A. Villa Eleonora intende dotarsi di un "*Codice Etico Comportamentale*" con la finalità di fornire *indirizzi generali di carattere etico comportamentale* ai dipendenti, soci/collaboratori, in cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti conseguenza dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.

Il Codice Etico non sostituisce e non si sovrappone alle leggi ed alle altre fonti normative esterne ed interne; è invece un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti, ed in particolare *il profilo etico dei comportamenti aziendali*.

CAPITOLO I

1.1 IL CODICE ETICO

Il Codice Etico definisce la politica governativa, i principi, i valori, le regole fondamentali di gestione dell'intera organizzazione e di operatività quotidiana.

Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti coloro che operano nella C.A.S.A. in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con la C.A.S.A. intrattengono rapporti commerciali.

Il Codice mira, in particolare, a :

- Favorire comportamenti riconosciuti come corretti e, pertanto, assunti a modello;
- Impedire o ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge e tendenti a favorire l'interesse o ad avvantaggiare l'azienda;
- Incentivare la migliore qualità delle attività svolte dall'azienda, tramite i propri collaboratori, tenendo in considerazione i valori espressamente individuati;
- Promuovere la credibilità e l'immagine positiva della C.A.S.A..

Si applica a tutte le attività aziendali poste in essere e costituisce strumento di controllo essenziale ai fini dell'efficacia del Modello Organizzativo.

Il Codice Etico si basa su principi di:

- **Rispetto delle norme:** la C.A.S.A. persegue obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e delle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani
- **Onestà:** tutti i soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico.
- **Imparzialità:** l'organizzazione rifiuta ed esclude ogni discriminazione basata, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna

affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con gli Utenti, purché non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.

- **Riservatezza:** la C.A.S.A. assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- **Rispetto dell'ambiente:** l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito, e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione od inquinamento.
- **Rispetto della persona:** rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile a criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle best practices. Tra la dimensione strettamente "sanitaria" e quella di "qualità della vita", la C.A.S.A. ha deciso di perseguire in modo precipuo quest'ultima riservando, il più possibile, all'Ospite la decisione sulla tipologia di intervento a cui vuole essere sottoposto. L'operato dei diversi professionisti è, comunque, sempre disciplinato e condizionato dalla normativa vigente.
- **Coinvolgimento:** il Codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'utente, dei suoi famigliari e degli operatori.
- **Lavoro di squadra:** essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto e un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativi-produttivi.
- **Efficienza:** i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse. L'adeguatezza, in tal senso, è dettata dalle linee di indirizzo strategico fornite dal Consiglio di Amministrazione e dal budget di esercizio.
- **Trasparenza:** la C.A.S.A. si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile. Il

sistema aziendale, inoltre, garantisce la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria.

1.2 LA VISIONE AZIENDALE

La C.A.S.A. Villa Eleonora pone alla base della propria visione aziendale i seguenti valori di riferimento:

- **centralità della persona**, come bene fondamentale. **Prendersi cura** della persona e non semplicemente assistere un Ospite;
- **innovazione tecnologica e formativa** a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario-assistenziale;
- **sicurezza dell'ambiente di lavoro**, a favore sia dei dipendenti che degli Ospiti.

La C.A.S.A. Villa Eleonora intende pertanto, prendersi cura della persona mediante personale qualificato e motivato, in un ambiente sicuro ed in condizioni organizzative tecnologicamente avanzate. Riconoscere l'ottica di lavoro positiva, costruttiva ed integrata come corollario fondamentale di ogni processo produttivo.

1.3 LA MISSION

Villa Eleonora persegue il fine istituzionale di tutela e promozione della salute degli ospiti, capaci di gestire situazioni clinico-assistenziali di buona qualità.

L'Ospite deve percepire un clima umano, tecnico ed organizzativo capace di rispondere adeguatamente ai suoi bisogni di base, attento ed orientato al soddisfacimento dei bisogni di rispetto e stima, pronto ad affrontare efficacemente le eventuali necessità di trattamento assistenziale.

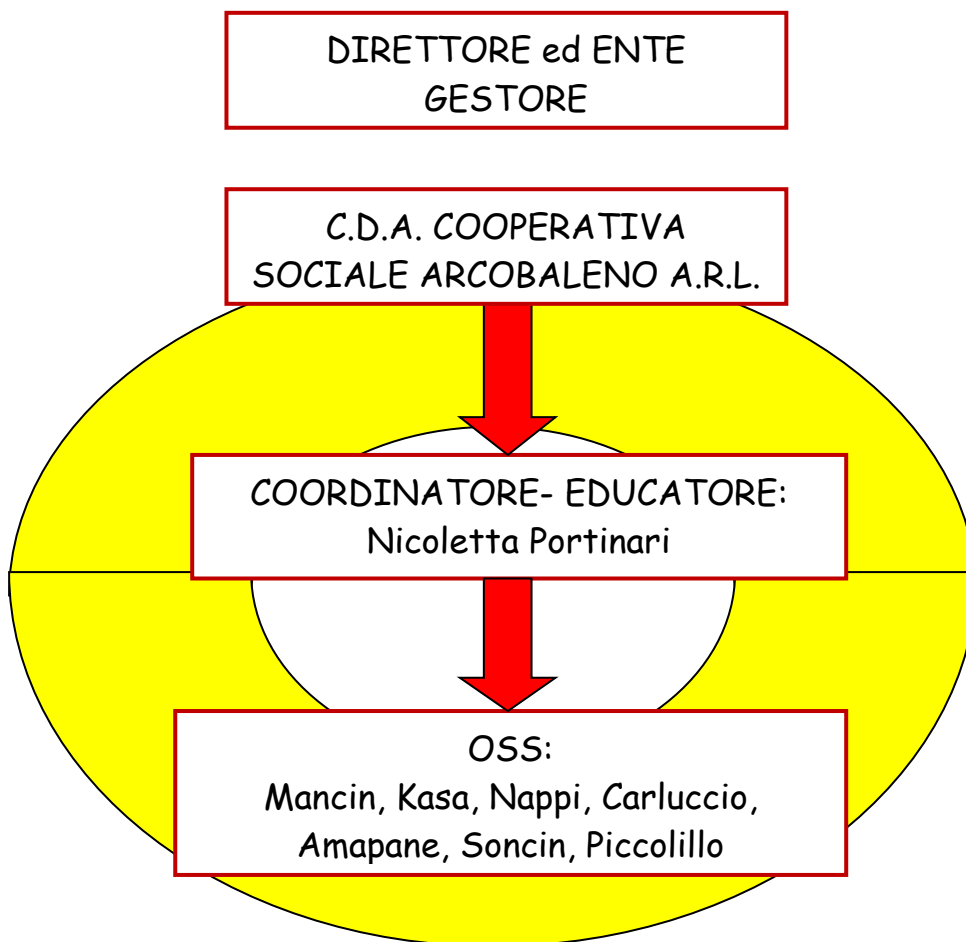
Per il raggiungimento della propria mission aziendale, la C.A.S.A. focalizza la propria attenzione sui seguenti aspetti:

- **forte attenzione alla dimensione assistenziale**, mettendo a disposizione professionalità ad elevata esperienza e capacità tecnico-sanitaria; inducendo modelli comportamentali orientati all'unicità della persona;

- **cura dell'aspetto residenziale-alberghiero**, favorendo un ambiente accogliente, familiare, tranquillo e pulito;
- **adeguatezza organizzativa e tecnica**, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sociale e per produrre attività di "qualità";
- **oculata gestione**: corretto utilizzo delle risorse disponibili, applicando meccanismi di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando al meglio le professionalità disponibili.

ORGANIGRAMMA

Nel definire l'organizzazione e le specifiche responsabilità all'interno della C.A.S.A. è necessario tenere in particolare considerazione i rapporti funzionali in ragione dell'importanza che assume il concetto di integrazione.



Come si può notare oltre ai rapporti gerarchici è stato inserito un cerchio che unisce tutte le figure in un rapporto funzionale che unisce le differenti figure professionali che operano in modo integrato.

1.5 RISORSE UMANE

Villa Eleonora attribuisce la massima importanza a quanti prestano la propria attività lavorativa, contribuendo direttamente allo sviluppo dell'azienda, perché è proprio attraverso le risorse umane che è in grado di fornire, sviluppare, migliorare, garantire i propri servizi e dunque creare valore.

Nella gestione delle risorse umane ci si attiene a quanto previsto dalla normativa vigente ed applicabile in materia di Diritto del Lavoro; viene favorita la crescita professionale del potenziale di ciascuna risorsa attraverso:

- il rispetto della personalità e della dignità di ciascun individuo, evitando condizioni di disagio;
- la prevenzione di abusi e discriminazioni in base alla razza, all'orientamento sessuale, al credo religioso, alla lingua, all'appartenenza politica o sindacale e all'handicap;
- la formazione e l'aggiornamento delle risorse;
- la definizione dei ruoli, responsabilità, deleghe in modo da permettere a ciascuna risorsa di essere in grado di adottare adeguatamente le decisioni di sua competenza nell'interesse della struttura;
- l'esercizio prudente, obiettivo ed equilibrato da parte dei responsabili di ciascuna attività specifica unità organizzativa, anche in relazione ai poteri connessi alla delega ricevuta;
- la chiarezza, la precisione e la veridicità della comunicazione interna sulle politiche e sulle strategie aziendali;
- l'uso corretto e riservato dei dati personali;
- la predisposizione di luoghi di lavoro adeguati alle esigenze di sicurezza e della tutela della salute di chiunque li utilizzi.

Ciascun dipendente deve contribuire alla realizzazione di un ambiente di lavoro idoneo. Con i colleghi, deve assumere comportamenti improntati ai principi di civile convivenza, di piena collaborazione; deve, inoltre evitare situazioni che possano ingenerare l'insorgere di conflitto di interessi reali o apparenti con la struttura.

Ogni operatore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le strutture preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per la C.A.S.A. . In particolare ogni destinatario deve:

- operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentare l'utilizzo degli stessi;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda;
- ottenere le autorizzazioni necessarie nell'eventualità di un utilizzo del bene fuori dall'ambito aziendale.

Villa Eleonora richiede che ciascun operatore contribuisca personalmente a mantenere l'ambiente di lavoro rispettoso della sensibilità degli altri. Ogni eventuale situazione che possa costituire o determinare pregiudizio o conflitto rispetto ai comportamenti attesi deve essere subito comunicata al superiore gerarchico.

1.6 UTENTI

Villa Eleonora orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri ospiti, impegnandosi al continuo perseguimento di standard di elevata qualità del servizio erogato. Tutti i soggetti che vi operano all'interno sono tenuti a rivolgersi agli ospiti con disponibilità, rispetto e cortesia, chiedendo altrettanto agli stessi, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

La Struttura presta attenzione alle richieste che possono favorire miglioramenti della qualità del servizio, accoglie ogni comunicazione da parte dei residenti e/o dei loro familiari e si impegna a dare sempre riscontro, entro 15 giorni dal ricevimento, dei reclami o delle segnalazioni fatte pervenire tramite l'apposito modello, allegato alla carta dei servizi e reperibile presso l'ingresso.

Nel rapporto con gli utenti vengono perseguiti i seguenti principi generali:

Chiarezza e trasparenza: Tutti i soggetti che operano a contatto con gli ospiti sono tenuti a dare agli stessi informazioni complete e comprensibili, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del residente, acquisendone, ove possibile, un consenso informato.

Equità ed imparzialità: Tutti i destinatari del presente Codice si impegnano a mantenere un comportamento imparziale nei confronti dei residenti; in particolare è fatto divieto di promuovere e svolgere pratiche di favore che costituiscano disparità di trattamento o posizioni di privilegio, è fatto divieto di accettare regali o utilità di qualunque genere eccedenti le normali pratiche di cortesia, o che siano finalizzati all'ottenimento di trattamenti di favore.

Diritti dei residenti: Villa Eleonora si impegna a garantire la massima diffusione del Codice, agevolandone la conoscenza da parte dei residenti e dei loro familiari e la comunicazione ed il confronto sui temi che ne sono oggetto.

Sicurezza: Villa Eleonora si impegna ad offrire agli ospiti ambiente, cure e prestazioni efficaci e sicuri, dotandosi di procedure interne volte a garantire le migliori prestazioni possibili in materia di sicurezza, ambiente, qualità.

Tutela della privacy: Villa Eleonora si impegna nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare attenzione ai dati sensibili, a garantire la riservatezza delle stesse nel rispetto della normativa vigente (d.lgs 679/2016 e successive modifiche ed integrazioni).

1.7 FORNITORI

Nelle sue politiche di acquisto, Villa Eleonora ha l'obiettivo di approvvigionarsi di prodotti, materiali, opere e servizi alle condizioni più vantaggiose in termini di rapporto qualità/prezzo. L'obiettivo deve tuttavia essere completato dall'instaurare e mantenere relazioni con fornitori omologati, che assicurino l'utilizzo di processi produttivi e modalità operative compatibili con il rispetto dei diritti dell'uomo, dei lavoratori, dell'ambiente.

La C.A.S.A. favorisce una consapevole stabilità di rapporti e di partnership, ma ugualmente revisiona periodicamente il proprio albo fornitori allo scopo di aggiornarlo, razionalizzarlo e verificarne l'economicità/efficienza. Non deve essere quindi preclusa ad alcun potenziale fornitore, in possesso dei necessari requisiti, la possibilità di competere per offrire i propri prodotti/servizi. La selezione dei fornitori e la formulazione delle condizioni di acquisto dei beni e servizi è dettata da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità nel prezzo, qualità del bene e/o del servizio, valutando accuratamente le garanzie di assistenza ed il panorama delle offerte in genere. I processi d'acquisto devono essere improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per la C.A.S.A., alla lealtà e imparzialità nei confronti di ogni fornitore in possesso dei requisiti richiesti. Va inoltre perseguita la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze degli utenti in termini di qualità e tempi di consegna. La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando, ove possibile, l'assunzione di vincoli contrattuali che comportino forme di dipendenza verso il fornitore contraente. Gli incaricati degli acquisti non devono accettare alcun regalo o altra utilità che possa creare imbarazzo, condizionare le loro scelte o far sorgere il dubbio che la loro condotta non sia trasparente o imparziale; sono eventualmente ammesse liberalità esclusivamente a favore della struttura.

1.8 ANALISI DEL RISCHIO

Alla redazione del documento occorre anteporre un'adeguata valutazione del rischio che possano crearsi situazioni eticamente distorte. Pertanto la valutazione dei rischi mira ad individuare nei processi le sensibilità non solo relative al compimento di illeciti, ma anche a prevenire fenomeni di malcostume che inficino la qualità del servizio.

A tal fine, si è proceduto, preliminarmente, a:

- verificare i processi produttivi della C.A.S.A. (piani di lavoro)
- individuare i soggetti chiave per ogni singolo processo
- analizzare le procedure e le prassi
- individuare le aree di rischio, per verificare in quale settore aziendale sia possibile la realizzazione di inadempienze o scorrettezze

- predisporre un sistema di controllo in grado di prevenire i rischi di realizzazione dei predetti.

1.8.1 PROCESSI CRITICI DEL SERVIZIO

I fattori che, più di altri, contribuiscono a rendere critico un processo dal punto di vista etico sono:

- la natura delle attività professionali in esso condotte
- l'intensità dei rapporti interpersonali
- la simultaneità di produzione e fruizione del prodotto/servizio da parte dell'Utente
- la discrezionalità di erogazione del servizio.

La figura che segue riassume gli ambiti di criticità evidenziabili a Villa Eleonora



ALTA CRITICITÀ

MEDIA CRITICITÀ

BASSA CRITICITÀ

Le due aree evidenziate come ad elevata criticità sono quella relativa al processo socio-assistenziale e quella relativa al processo psico-animativo; forte è la discrezionalità di esecuzione dell'attività che si basa fundamentalmente su tecniche e prassi relazionali. Molte sono le informazioni personali dell'ospite utilizzate per l'attività. Basse sono le possibilità di controllo diretto dei superiori gerarchici vista la contemporaneità fra produzione ed erogazione del servizio. Critica è anche la funzione di Direzione, che nel nostro contesto svolge il ruolo di elaborazione e promozione dello strumento "Codice Etico" e che, nell'ambito lavorativo, adempie continuamente ad attività di programmazione e di controllo, oltre che di amministrazione documentale e contabile. Da ciò si deduce quanto delicata sia la funzione e che livello di professionalità occorra per non incorrere in scorrettezze, inadempienze, errori.

Le figure chiave e critiche per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono rappresentate da:

- OSS
- Educatrice
- Coordinatrice
- Direttore Responsabile

1.9 TRATTAMENTO DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

Fermo restando il rispetto della normativa specifica in materia di tutela e trattamento dei dati personali, i destinatari sono tenuti a riservare ai dati personali dei quali vengano a conoscenza il trattamento più adeguato a tutelare le legittime aspettative degli interessati riguardo alla loro riservatezza, dignità e immagine.

Lo svolgimento delle attività di Villa Eleonora comporta l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la circolazione all'interno e all'esterno di documenti, studi, dati ed informazioni scritte, telematiche e/o verbali riguardanti tutte le attività della C.A.S.A. stessa. Queste informazioni, acquisite o elaborate dai destinatari nell'esercizio delle proprie incombenze o mansioni, appartengono all'azienda e possono essere utilizzate, comunicate o divulgate unicamente nel pieno rispetto, per quanto concerne i dipendenti, degli obblighi di diligenza e fedeltà che derivano dalle norme e dai

contratti di lavoro, nonché in conformità alle procedure applicabili con riferimento particolare alle Regole di comportamento dei dipendenti che operano in settori di particolare delicatezza.

La gestione delle informazioni e dei documenti non di pubblico dominio (idonei, se resi pubblici, a influenzare l'opinione pubblica o ad avere impatto sulle attività della struttura oppure delle informazioni e documenti riguardanti i prodotti, i marchi, i fornitori, i progetti di sviluppo e l'organizzazione delle attività della struttura) deve essere effettuata secondo le procedure applicabili nel rispetto delle norme di legge. Per le specifiche procedure attuate a tutela della privacy si fa riferimento al Documento Programmatico della Sicurezza.

CAPITOLO II

COMPORAMENTI NELLA GESTIONE

2.1 I RAPPORTI CON GLI UTENTI

Le relazioni e, in particolare le comunicazioni verbali, rappresentano il principale fattore condizionante la qualità del servizio.

2.1.1 MODALITA' DI COMPORAMENTO IN SERVIZIO

Tutti gli operatori si impegnano a rapportarsi con gli Utenti secondo alti standard di rispetto e cortesia.

L'Utente ha sempre ragione, purché:

- il rispetto dei suoi diritti e della sua volontà non infici in alcun modo quelli degli altri Ospiti
- le richieste di servizio rispettino i termini, le modalità e gli standard prefissati da contratto
- le richieste non siano in contrasto con la normativa vigente, con le regole interne all'istituto e con i principi di buon senso.

Gli Operatori, indipendentemente dal loro grado gerarchico, devono cercare una relazione strettamente professionale con l'assistito, evitando forme di confidenza o di eccessiva familiarità. L'utilizzo del "LEI" nella interazione comunicativa quotidiana è generalmente preferita a quella del "TU", a meno che sia esplicitamente l'assistito a richiederlo. Ma anche in questo caso,

l'operatore deve porre molta attenzione allo stile adottato, per evitare coinvolgimenti che travalichino il senso di un'esposizione professionale. L'organizzazione chiede che si ponga molta attenzione alla comunicazione verbale, oltre a quella corporea ed alla divisa. Le persone comunicano fortemente con il corpo. Questo sta a significare che ogni gesto deve essere ben calibrato e controllato.

Si richiede di evitare comportamenti quali:

- urlare inutilmente negli ambienti di vita e cura
- parlare di altre persone o di altre attività durante il compimento di processi assistenziali sull'assistito
- ignorare la richiesta di intervento da parte di un Utente
- dedicare troppo tempo alla cura di un Assistito a scapito degli altri
- adottare comportamenti troppo frettolosi ed incuranti
- mangiare o bere in aree non designate
- fumare e bere alcolici in struttura
- accettare denaro, doni o qualsiasi utilità, in particolare da fornitori o da soggetti richiedenti l'accesso alla struttura.

Si chiede altresì di adottare il più possibile, atteggiamenti rilassati, ma determinati e toni di voce tenui, ma ben comprensibili. Il sorriso rappresenta l'arma empatica di maggior successo nel rapporto con la persona anziana e l'ascolto lo strumento principe per l'acquisizione di informazioni utili all'impostazione del piano assistenziale.

La divisa deve essere sempre pulita a simboleggiare la professionalità e l'attenzione alle regole igieniche fondamentali.

2.2 I RAPPORTI CON I DIPENDENTI

2.1.1 Dignità, integrità e tutela del lavoratore, pari opportunità

Riva del Tempo riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di stabilire e mantenere con esse relazioni basate sul rispetto e la fiducia reciproca. Si impegna pertanto nella tutela e promozione del valore, delle attitudini e delle potenzialità di ciascun dipendente e collaboratore nello svolgimento della propria attività, perché le capacità e le legittime

aspirazioni individuali trovino piena realizzazione nel raggiungimento dei fini istituzionali.

La Struttura offre pari opportunità a tutti i dipendenti sulla base delle loro qualifiche professionali e capacità individuali, senza alcuna discriminazione di religione, sesso, credo politico o sindacale. Si garantisce il rispetto della dignità e dell'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore; non vengono tollerate richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro la legge e in violazione del Codice, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

2.1.2 Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla base della corrispondenza dei profili dei candidati alle esigenze della Struttura, nel rispetto delle norme vigenti e delle pari opportunità.

Vengono adottate opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione ed assunzione del personale.

2.1.3. Rapporto di lavoro

Il personale dipendente è assunto con regolare contratto di lavoro, non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

Villa Eleonora evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei suoi collaboratori. I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità operanti nella struttura, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani organizzativi del lavoro, assicurando il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche attraverso momenti di partecipazione a discussioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali. I collaboratori hanno il dovere di partecipare a tali incontri con spirito di collaborazione.

La Struttura si impegna nella formazione dei propri collaboratori, attraverso incontri interni o partecipazione a corsi esterni inerenti l'attività svolta all'interno della stessa.

2.1.4 Salute e sicurezza

Villa Eleonora promuove la cultura della sicurezza e della salute, richiedendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori e attuando corsi di formazione interni ed esterni.

La Struttura opera per preservare la salute e la sicurezza dei propri collaboratori, attraverso la valutazione di tutti i rischi e la realizzazione di misure preventive, atte alla protezione dei lavoratori stessi, dei residenti e di tutte le persone che frequentano i locali della Stessa.

2.1.5 Doveri di dipendenti e collaboratori

Tutti i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali ed in conformità a quanto previsto dal presente Codice, evitando ogni situazione che possa condurre a conflitti di interesse o che possa interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali. Dipendenti e collaboratori sono tenuti ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni della Struttura, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo e segnalando utilizzi impropri. I destinatari del presente Codice devono agire con spirito di collaborazione, apportando all'attività della Struttura il contributo delle competenze di cui dispongono, con l'osservanza dei criteri di confidenzialità e riservatezza per quanto attiene qualsiasi informazione di cui vengano in possesso per qualsivoglia motivo.

2.1.6 Tutela della privacy

E' esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata dei collaboratori. E' fatto divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di diffondere o comunicare i dati personali di dipendenti e collaboratori senza il preventivo consenso dell'interessato.

2.1.7 Conflitto di interessi

Tutti i soggetti che operano all'interno o per conto di Villa Eleonora che si trovassero in reale o potenziale conflitto di interesse rispetto a quello della Struttura stessa, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto alla Direzione Amministrativa, affinché compia le opportune valutazioni, quali ad esempio designare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.

2.1.8 Regali, omaggi, benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo, offerto o ricevuto, che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Struttura, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione a convegni, promessa di un'offerta di lavoro etc.)

I Destinatari del presente Codice che ricevano regali o benefici non di modico valore, sono tenuti a darne comunicazione alla Direzione Amministrativa, al fine di valutarne l'adeguatezza ed eventualmente notificare al mittente la politica adottata in materia.

CAPITOLO III

RAPPORTI ESTERNI

3.1 LE RELAZIONI ISTITUZIONALI E PUBBLICHE

3.1.2. Utilizzo di personale pubblico

Fermo restando l'applicazione dei principi di unicità e di esclusività del rapporto di lavoro del personale dipendente del SSR e richiamata la disciplina in materia di libera professione, verrà prestata la massima attenzione circa la presenza di situazioni di incompatibilità.

3.1.3 Rapporti con SSN e SSR

Villa Eleonora osserva e fa osservare scrupolosamente le disposizioni di legge e regolamentari relative al rapporto di accreditamento con il sistema

sanitario regionale, con particolare riferimento agli standard qualitativi e procedurali del servizio erogato, nonché alla rendicontazione delle prestazioni e dei rapporti economici in genere.

3.1.4. Responsabilità e rappresentanza verso terzi

L'assunzione di impegni verso soggetti terzi, in particolare verso altre istituzioni sia pubbliche sia private, è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed espressamente autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza di leggi e regolamenti.

3.1.5. Trasparenza ed eticità

Villa Eleonora si adopera affinché la redazione di tutti i documenti destinati all'esterno rispetti i principi di completezza, correttezza e responsabilità in relazione alle informazioni diffuse.

3.1.6. Comunicazioni con l'esterno

Le eventuali comunicazioni con l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto all'informazione, compatibilmente con il diritto alla riservatezza e della dignità dei residenti. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

3.1.7. Rapporti con i famigliari di riferimento

Villa Eleonora ritiene che il dialogo con gli ospiti e i loro familiari sia di fondamentale importanza, riconoscendo ad essi il diritto ad essere informati e rappresentare il proprio punto di vista.

CAPITOLO IV

DISPOSIZIONI FINALI

4.1 EFFETTIVITA' DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico rappresenta lo strumento principe di lavoro di tutti gli Operatori della C.A.S.A. . Copia del Codice verrà consegnata a ciascun interessato e all'inizio di ogni anno verranno fatti degli incontri di confronto e condivisione.

Dei contenuti del Codice ne verrà data informazione anche a tutti coloro che, in varie forme e modalità, interagiscono con Villa Eleonora.

Il coinvolgimento degli Ospiti verrà prodotto con informazione periodica circa i principi, le logiche, le azioni intraprese ed i risultati effettivamente conseguiti.

4.2 IL COMITATO DI VALUTAZIONE

L'effettiva applicazione dello strumento, il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati, passano anche attraverso un processo di controllo periodico e sistematico. In una logica di coinvolgimento e di condivisione, l'organizzazione non poteva che istituire un apposito Comitato composto da diverse professionalità che nel loro complesso e dall'alto della loro capacità valutativa, sapranno valorizzare progettualmente ed operativamente le indicazioni addotte.

Il Comitato è nominato dal Direttore Responsabile della Fondazione e ha durata annuale; risulta composto dalla Coordinatrice Oss e dalla Psicologa.

4.3 SANZIONI

L'inosservanza alle norme del Codice Etico da parte dei Destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del Destinatario interessato, oltre al risarcimento dei danni eventualmente derivati da tale inosservanza. Il rispetto delle norme del Codice Etico da parte dei dipendenti, ed il loro impegno a rispettare i doveri generali di lealtà, di correttezza e di esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede, sono richiesti anche in base e per gli effetti di cui al CCNL e agli articoli n. 2104 e n.2105 del Codice Civile.

Per i destinatari non dipendenti, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o collaborazione esistente.

4.4 ADOZIONE EFFICACIA E MODIFICHE

Il presente Codice Etico viene adottato con delibera del Consiglio d'Amministrazione della Struttura in data 02 marzo 2011 con efficacia immediata. A tutti i destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.

Ogni aggiornamento modifica e revisione al presente Codice Etico devono essere approvati dal Consiglio di Amministrazione .

Allegato 6

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono, barrando la casella corrispondente:

Si ringrazia per la gentile collaborazione

DATI OSPITE

MASCHIO

FEMMINA

ETA'

LA C.A.S.A.				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
La stanza di degenza				
Gli ambienti comuni (salone etc)				
I bagni				
Il giardino esterno				
La pulizia generale				
Riscaldamento/condizionamento				
Orario di visita				

L'ASSISTENZA E LE CURE				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
Assistenza del personale ausiliario				
Parrucchiera/barbiere				
Podologa				
Lavanderia/stireria				

RAPPORTO CON IL PERSONALE				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
Gentilezza e disponibilità				
Capacità di ascolto				
Educazione e rispetto della dignità personale				
Competenza Professionale le OSS				

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorar la sua permanenza presso Villa Eleonora:

Ritiene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare questa componente del servizio? Se Si quali

Allegato 7

CONTRATTO DI INGRESSO

TRA

La **Casa Famiglia "Villa Eleonora"** con sede legale a Settimo Milanese (MI) in Via Meriggia 6 e sede operativa a Rivanazzano Terme (PV) in Via Pirandello 2, P.I. 08069940966, nella persona del Legale Rappresentante **Sig. Rizzi Alessandro**

E

Il Sig./la Sig.ra

Nato/a a

Residente a

In Via/Piazza _____ N° _____

C.F. _____

Recapito telefonico _____

Indirizzo mail _____

Di seguito per brevità chiamato contraente, in qualità di:

- Diretto interessato all'ammissione

OPPURE

Riva del Tempo

- Tutore
- Curatore
- Amministratore di sostegno
- Familiare di riferimento: grado di parentela_____

DI

Signor/Sig.ra_____

Interessato/a all'ammissione ma allo stato attuale impossibilitato/a ad esprimere un valido consenso

SI STIPULA UN CONTRATTO DI INGRESSO

1. Il contraente si avvale del servizio offerto da "Villa Eleonora" per l'acquisizione di prestazioni di assistenza a favore di :

Nome e Cognome_____

nato/a a _____ il _____

2. A fronte delle prestazioni fornite dalla Struttura, il contraente si impegna a corrispondere mensilmente la retta prestabilita mediante bonifico bancario o direttamente in ufficio. In caso di pluralità di contraenti essi si impegnano in solido tra loro al pagamento della stessa. I contraenti danno atto che in data odierna la retta mensile è pari ad euro_____ e non è prevista alcuna riduzione della stessa per assenze provvisorie dell'ospite dalla Struttura per ricoveri ospedalieri o domicilio temporaneo presso i familiari.

L'eventuale variazione dell'importo della retta deve essere comunicato al contraente con almeno dieci giorni di preavviso; la retta può subire modifiche anche durante l'anno in corso per variazioni delle condizioni sanitarie e assistenziali dell'ospite.

La nuova retta si intende accettata qualora il contraente non comunichi la non accettazione entro dieci giorni. Il ritardo nel pagamento della retta comporta l'applicazione di interessi di mora nella misura del 5%.

Riva del Tempo

- Il mancato pagamento della retta per tre mesi consecutivi o la non accettazione della nuova retta comportano la risoluzione del contratto per inadempimento e l'avvio della procedura di dimissione dell'ospite.
3. La Struttura assegnerà il posto letto disponibile all'ingresso dell'ospite; si riserva comunque la facoltà di effettuare, per esigenze interne, cambiamenti nella camera assegnata al momento dell'ingresso in caso in cui le condizioni di salute oppure motivi organizzativi e funzionali ne dettassero la necessità.
 4. La Struttura non richiede la presenza di famigliari e/o assistenti privati per lo svolgimento dei compiti assistenziali che sono affidati al proprio personale in possesso di idonea qualifica professionale. Qualora il contraente decidesse di avvalersi di personale privato per le prestazioni di cui sopra, dovrà darne comunicazione scritta al Responsabile e attendere le autorizzazioni in merito.
 5. Il contratto decorre dal giorno stesso dell'ingresso dell'ospite. Il contratto cesserà
 - Per recesso del contraente (vedi punto 6)
 - Per recesso della struttura (vedi punto 7)
 - Per sopravvenuta impossibilità di erogare le prestazioni in oggetto
 - Per mancato pagamento della retta (vedi punto 2)
 - Per decesso dell'ospite
 - Per trasferimento dell'ospite presso un'altra struttura o rientro a domicilio
 6. Il contraente ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento tramite comunicazione scritta e preavviso di almeno quindici giorni. In questo caso sarà tenuto al pagamento della retta fino al giorno dell'effettivo abbandono della struttura.
 7. La Struttura ha facoltà di recedere dal contratto
 - Entro trenta giorni dall'ammissione nel caso in cui l'ospite risultasse non idoneo alla vita comunitaria o al posto letto assegnato
 - Per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettono la convivenza dell'ospite in comunità
 - Per mancato pagamento di tre mensilità consecutive da parte del contraente

Riva del Tempo

8. In tutti i casi si verifichi la cessazione del contratto, la dimissione dell'ospite dovrà avvenire in modalità protetta e assistita.
9. La Struttura dichiara di aver stipulato una polizza assicurativa con a copertura della responsabilità civile per eventuali danni arrecati agli ospiti e/o alle loro cose. Gli ospiti sono comunque invitati a non trattenere oggetti di valore o denaro. La Struttura non si assume la responsabilità in caso di furto o smarrimento, se non espressamente affidati in custodia alla struttura stessa.

Rivanazzano Terme, il _____

Letto, confermato e sottoscritto

Il contraente

Il Legale Rappresentante

Rizzi Alessandro

Riva del Tempo