

VILLA CHIARA

*Residenza Sanitaria Assistenziale
per anziani non Autosufficienti*

CARTA DEI SERVIZI

Via Scaldasole, 15- Dorno (PV)
Tel. 0382.812045 - Fax 0382.812246
Email: villachiara1@virgilio.it
villachiararsa@gmail.com

Aggiornamento 27 marzo 2026



VILLA CHIARA è una struttura residenziale destinata ad accogliere anziani

non autosufficienti che necessitano di un'assistenza sanitaria e sociale continuativa da parte di personale particolarmente qualificato.

- I requisiti previsti per l'ingresso nella Struttura sono: età uguale o superiore ai 65 anni, condizioni di non autosufficienza, assenza di patologie che controindichino la vita in comunità, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la nostra disponibilità di tecnologie e di personale specializzato.
- La r.s.a. Villa Chiara dispone di n. 111 posti letto accreditati presso la Regione Lombardia.

LA MISSIONE ETICA

La missione Etica è quella di offrire ad anziani che si trovino in condizioni Psicofisiche gravemente deficitarie e tali da non consentire lo svolgimento di attività elementari, servizi qualificati e continuativi che garantiscano una qualità di vita il più elevata possibile, rispettando la loro individualità ed i loro bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali. L'approvazione del codice etico e l'adozione del modello organizzativo ex D.lg. 231/2001 è avvenuta in data 30/07/2012 (si allega estratto attinente i principi etici generali).

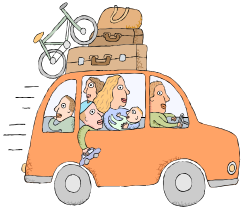


I RESPONSABILI

↳ Direttore: Zerba Grazia

↳ Responsabile sanitario: Dott. Visalli Gaetano Antonio

↳ Referente per le relazioni con il pubblico: Ferrarotto Tindara e Tina Marilena



L' ACCESSIBILITA'

La Residenza **VILLA CHIARA** è raggiungibile sia con i mezzi pubblici che con i mezzi privati.



IL PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

- Medici
- Infermieri
- Terapisti della Riabilitazione
- Animatori
- Educatori
- Ausiliari socio-assistenziali
- Operatori Socio Sanitari
- Cuochi

Tutto il personale partecipa ad almeno un corso di aggiornamento all'anno.



MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

La divisa differenzia le figure professionali:

- ✓ Verde: Infermiere
- ✓ Azzurra: Fisioterapisti
- ✓ Gialla: Animatori
- ✓ Bianca con casacca bordo giallo: Assistenti socio-assistenziali



VISITE GUIDATE

E' possibile visitare la struttura tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30. I visitatori saranno accompagnati nella visita dal Direttore o dalla segretaria. Al termine della visita verrà consegnata la modulistica necessaria per la presentazione della domanda: modulo di domanda, scheda sanitaria che deve essere compilata dal medico curante e copia del regolamento interno.



I SERVIZI EROGATI

- ☺ **L'assistenza medica** viene garantita dal personale medico che è presente presso la struttura sia di giorno che di notte.
- ☺ **L'assistenza da parte del personale infermieristico** comprende la somministrazione dei farmaci, l'esecuzione di eventuali medicazioni, il controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza del respiro, temperatura corporea, peso, ecc.), l'esecuzione di prelievi ematici, l'alimentazione parenterale ed enterale per sondino naso-gastrico o mediante P.E.G., l'assistenza alle neostomie (tracheotomia, uroscopia, colostomia, ecc.).
- ☺ **Il Terapista della Riabilitazione** fornisce prestazioni indirizzate al recupero dell'autonomia fisica e psichica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, la terapia fisica e la chinesioterapia.
- ☺ **Le attività di animazione** quotidiana comprendono sia momenti collettivi come quelli destinati all'ascolto della musica, all'effettuazione di giochi o al festeggiamento delle diverse ricorrenze, che momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali di recupero delle funzioni compromesse o di mantenimento delle capacità residue.
- ☺ **E' compito degli operatori socio- assistenziali** assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura, in presenza di problemi di mobilità e se necessario, per l'alimentazione.

☺ **L'assistenza agli ospiti** viene erogata secondo protocolli redatti sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte della letteratura internazionale specializzata. E' possibile prendere visione di tutti i suddetti protocolli presso gli uffici della Direzione.



L'ACCOGLIENZA

Particolare attenzione viene data al momento dell'inserimento di un nuovo ospite nella nostra struttura. L'animatore si prenderà cura di accogliere l'anziano e di presentarlo agli ospiti, di fargli conoscere il personale che si occuperà della sua assistenza e di illustrargli la struttura e le attività che vi si svolgono nonché di favorirne l'inserimento sociale coinvolgendolo nelle attività in corso. Il medico e l'infermiere, dopo le opportune valutazioni, definiranno un piano assistenziale provvisorio e successivamente, con il concorso di tutta l'equipe assistenziale, il piano assistenziale definitivo.



LA GIORNATA TIPO

L'inizio della giornata è dedicato all'igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.



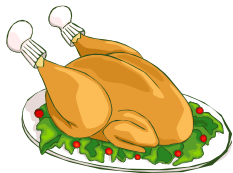
Alle ore 8.30 è servita in sala da pranzo la prima colazione. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.



Verso le 9.00 il personale addetto all'animazione farà il giro dei piani per un primo saluto, per raccogliere informazioni e suggerimenti e per proporre le attività della giornata.

Durante la mattina si svolgono nei soggiorni diverse attività che vanno dalla lettura e commento delle notizie pubblicate dai quotidiani, all'ascolto di musica o a diverse attività manuali gradite agli ospiti utilizzando materiali vari come lana, cotone, carta, ecc.

Nel frattempo chi ha particolari problemi di salute potrà usufruire dei nostri servizi sanitari. Personale medico, infermieristico, fisioterapico è a disposizione degli ospiti per vigilare sul loro stato di salute.



Alle 12.00 viene servito il pranzo, che potrà essere consumato sia nelle sale da pranzo che in camera, a seconda delle esigenze dell'ospite. Il menù prevede la possibilità di scegliere tra quattro primi e quattro secondi. Il nostro personale è a disposizione degli anziani meno autonomi per fornire loro l'aiuto necessario.

Al bisogno vengono preparate diete speciali su indicazione del medico o del dietologo.

Due volte all'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta dal medico, dal dietologo e dal cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione.

Terminato il pranzo, gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.



Alle 15.30, per gli ospiti che lo gradiscono, viene servito il thè con i biscotti.



Alle 16.00 hanno inizio le attività di gruppo organizzate dai nostri animatori (giochi vari, tombolate, canti, ecc.).



Alle 18.30 viene servita la cena con le stesse modalità del pranzo.

A disposizione degli ospiti vi sono inoltre spazi per la lettura, per guardare la televisione, sia in compagnia che da soli (ogni stanza è infatti dotata di presa per l'antenna), o semplicemente per far niente! Durante la bella stagione è inoltre a disposizione dei nostri anziani un giardino attrezzato dove è possibile passeggiare, chiacchierare o sostare a prendere il fresco.



IL MENU' TIPO

COLAZIONE

Latte e caffè o thè

Fette biscottate

PRANZO

PRIMO PIATTO

Piatto del giorno

Pastina in brodo

CONTORNI

n. 1 contorno caldo

n. 1 contorno freddo

BEVANDE

Acqua minerale

Vino

MERENDA

Thè, caffè o bevande fresche per l'estate

CENA

PRIMO PIATTO

Piatto del giorno

Passato di verdura

CONTORNI

n.1 contorno caldo

n.1 contorno freddo

BEVANDE

Acqua minerale

Vino

SECONDO PIATTO

Due pietanze di carne o pesce

FRUTTA

Frutta cotta

Frutta fresca

SECONDO PIATTO

Piatto del giorno

Affettati misti

Formaggi vari

FRUTTA

Frutta cotta

Frutta fresca



ORARI E VISITE

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre benvenuti. Per loro la struttura è sempre aperta durante le ore diurne.

Solo dalle ore 20.00 alle ore 8.00, per salvaguardare la tranquillità dei nostri ospiti, l'accesso alla residenza è permesso solo ai parenti di ospiti con particolari esigenze assistenziali e deve essere autorizzato dalla Direzione.



L'ASSISTENZA SPIRITUALE

Al piano terra si trova il locale per il culto dove è possibile avere un momento di raccoglimento ed assistere una volta alla settimana alla Santa Messa.



LE ATTREZZATURE SANITARIE






La nostra struttura è dotata di elettrocardiografo, di apparecchi per l'aerosolterapia, di bombole per ossigenoterapia, di pallone Ambu per la rianimazione, apparecchio per la TENS ed un ossimetro. Tali attrezzature sono tutte a norma di legge e vengono periodicamente controllate per verificarne l'efficienza.



LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Le richieste di ricovero complete della documentazione richiesta, possono essere consegnata alla reception tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle e 18.30, oppure tramite fax o e.mail. Le domande verranno valutate dal Direttore e dal Responsabile Sanitario della struttura, che verificheranno il possesso dei requisiti previsti, età uguale o superiore ai 65 anni, condizioni di non autosufficienza, assenza di patologie che controindichino la vita in comunità, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la nostra disponibilità di tecnologie e di personale specializzato.

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA

-  Tessera sanitaria (fotocopia)
-  Tessera esenzione ticket (fotocopia)
-  Carta d'identità (fotocopia)
-  Codice fiscale (fotocopia)
-  Certificato di invalidità civile (fotocopia)



LA LISTA DI ATTESA

Quando la RSA riceve una domanda di ammissione e non ha disponibilità di posti letto, il nominativo viene inserito nella lista d'attesa. La graduatoria è mantenuta in base ai seguenti requisiti:

1. possibilità per l'istante di essere accolto tramite la convenzione con il Comune di Milano stipulata dalla RSA nell'anno 2004
2. data di presentazione della domanda
3. carattere d'urgenza, segnalata nella domanda e dovuta alla situazione clinica e psico-sociale.

La RSA Villa Chiara, infatti, avendo stipulato una Convenzione con il Comune di Milano nell'anno 2004, attribuirà la priorità di ingresso alle persone che saranno accolte tramite suddetta Convenzione.

I criteri di ammissibilità, inoltre, si baseranno sulla data di presentazione della domanda (con precedenza attribuita a quelle meno recenti), sul carattere d'urgenza segnalata nella domanda di ricovero, dovuta alla situazione clinica e/o psico-sociale.

L'inserimento in lista d'attesa è subordinato alla presentazione della domanda d'ingresso ritirabile presso la direzione della struttura.

Le domande sono valutate dal Direttore e dal Responsabile Sanitario della Struttura che verifica il possesso dei requisiti previsti: età uguale o superiore a 65 anni, condizione di non autosufficienza, assenza di patologie che controindichino la vita di comunità, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la disponibilità di tecnologie e di personale specialistico.

Qualora vi siano posti letto liberi, l'Amministrazione provvederà a contattare le persone in lista d'attesa, secondo la graduatoria di cui sopra.

La lista d'attesa, oltre che ad ogni posto libero, viene aggiornata verificando ed eventualmente modificando le informazioni raccolte, cancellando dalla lista le persone decedute e le persone che hanno rinunciato dichiaratamente al ricovero.

La Direzione provvederà ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui sarà possibile effettuare l'inserimento.



COSTI E CONDIZIONI GENERALI

La retta:

La retta giornaliera applicata è di € 65,00.

La cauzione non è prevista.

La retta comprende:

- ⇒ Costi sanitari: farmaci, parafarmaci, presidi per l'incontinenza.
- ⇒ Costi alberghieri: comprensivi di bevande, vino, tisane, sciroppi.
- ⇒ Lavaggio della biancheria privata che dovrà essere siglata all'atto dell'ingresso con un numero fornito dalla Direzione.

Il personale esegue il normale lavaggio dei capelli e taglio non professionale, manicure e pedicure. A tutti gli ospiti verrà rilasciata annualmente la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.



NON AUTOSUFFICIENZA SOCIO FAMILIARE

La struttura a fronte di una carenza di relazioni familiari e amicali e al fine di compensare una mancata autosufficienza sociale mette a disposizione, extra retta e su opzione sottoscritta, i seguenti servizi:

- Assistenza alla riscossione pensionistica presso gli uffici preposti;
- Trasferimento in autolettiga per accertamenti diagnostici;
- Procedura per rinnovo carte di identità presso gli uffici comunali;
- Procedura richiesta trasferimento residenza;
- Procedura nomina Amministratore di Sostegno presso il Tribunale di Pavia;
- Procedura per richiedere Invalidità Civile ed Accompagnamento: invio telematico e presentazione documentazione presso gli Uffici del Patronato;
- Presentazione modello RED presso gli uffici del Patronato;
- Assistenza telefonica: ricariche cellulari, configurazione cellulari, contatti con il servizio clienti dei vari gestori telefonici, videochiamate;
- Acquisto effetti personali presso negozi di abbigliamento, supermercati;
- Consegna esami del sangue presso il Centro Prelievi;



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

E' a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari per accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti. Il responsabile dell'ufficio avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di tre giorni.

L'ufficio è aperto tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 17.00 orario continuato.

E' inoltre possibile comunicare con questo ufficio utilizzando il questionario che viene consegnato a tutti gli ospiti al momento dell'ingresso e che può essere depositato nella apposita cassetta presente presso il bancone della reception; oppure inviando un e-mail all'indirizzo di posta elettronica:

villachiararsa@legalmail.it



LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno e che trova in copia allegato a questa Carta dei Servizi.

I risultati della indagine vengono successivamente comunicati mediante lettera a tutti gli ospiti ed ai loro famigliari con l'indicazione delle iniziative che questa Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultino meno graditi.

Annualmente viene anche valutata, tramite apposito questionario, la soddisfazione degli operatori. Operatori sereni, motivati e ben inseriti nella struttura sono infatti garanzia di un'elevata qualità di assistenza.

RECLAMI

Gli utenti, parenti o affini e chiunque ne abbia interesse, possono esercitare il proprio diritto al reclamo secondo le seguenti modalità:

presentazione di lettera in carta semplice, indirizzata alla rsa Villa Chiara oppure compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente, a disposizione presso il banco di accoglienza e allegato alla carta dei servizi;

Il reclamo relativo ad un presunto comportamento scorretto di un operatore deve essere presentato dal cittadino entro 5 giorni dall'avvenimento.

Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo in termini di valutazione generale del funzionamento dei servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre negli altri casi, è necessario procedere ad istruttoria a cura del Direttore della RSA, al termine della quale lo stesso provvederà a rispondere all'utente e/o ai suoi familiari, comunicando le azioni intraprese.



DIMISSIONE

Le dimissioni volontarie possono essere presentate dall'ospite o dai familiari senza che venga applicato alcun costo suppletivo. La direzione provvederà a consegnare all'ospite in uscita una relazione di dimissione comprensiva del PAI e un piccolo corredo di farmaci. La relazione di dimissione comprende tutte le indicazioni socio/sanitarie tali da permettere la continuità delle cure ed in particolare: stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.



RICOVERI

In caso di ricovero ospedaliero il medico provvederà ad avvisare la famiglia e la Direzione. Quest'ultima organizzerà il trasferimento in ambulanza con un operatore della RSA che rimarrà accanto all'ospite fino all'arrivo dei familiari.



RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Per il rilascio della documentazione sanitaria e degli atti amministrativi in genere, si veda il regolamento sull'accesso agli atti allegato alla presente carta dei servizi (allegato 2).

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE EX D.LGS. 231/01

<https://villachiararsa.it/>

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(DGR N. 7/7435 DEL 14/12/2001)

<i>La persona ha diritto</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i>
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile al domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenibile 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.
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 ogni forma di ghettizzazione nei confronti dell'anziano che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce d'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.

<p>Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</p>	<p>Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.</p>
<p>Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.</p>	<p>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.</p>

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIE

Come è venuto a conoscenza della nostra RSA?	<input type="checkbox"/> parenti
	<input type="checkbox"/> amici
	<input type="checkbox"/> assistente sociale
	<input type="checkbox"/> guida telefonica
	<input type="checkbox"/> altro _____
Come è stato il primo contatto con la nostra RSA?	<input type="checkbox"/> telefonico <input type="checkbox"/> di persona
Le informazioni che ha ricevuto sono state soddisfacenti?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Ha potuto visitare la struttura?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Come valuta il modo in cui il suo parente è stato accolto dal nostro personale al momento del ricovero?	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Le sembra che il suo parente si sia ambientato bene?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Il suo parente le ha espresso il desiderio di essere dimesso?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Le sembra che il suo parente sia assistito adeguatamente?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
In particolare da quali operatori si aspetterebbe una migliore assistenza?	<input type="checkbox"/> medici
	<input type="checkbox"/> infermieri
	<input type="checkbox"/> fisioterapisti
	<input type="checkbox"/> animatori
	<input type="checkbox"/> ausiliari socio assistenziali
	<input type="checkbox"/> impiegati
Ritiene che la pulizia dell'ambiente sia adeguata?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Ritiene di avere sufficienti informazioni sullo stato di salute del suo parente?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
E' adeguatamente informato sulle terapie e sul piano assistenziale del suo parente?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Incontra difficoltà a parlare con qualche nostro operatore?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no se si, quale? _____
Ritiene di essere ascoltato quando fa presente un qualche problema?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Quando si evidenzia un problema relativo al suo parente viene coinvolto nella ricerca della soluzione?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Ritiene che la sua presenza sia importante per il benessere del suo parente?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Si sente ben accolto dagli operatori quando viene a trovare il suo parente?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
E' disponibile a farsi coinvolgere in attività di animazione?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no

QUESTIONARIO PER OSPITI

*Gentile ospite,
in base alla sua esperienza personale come giudica i servizi offerti da Villa Chiara? La preghiamo di rispondere alle seguenti domande, facendosi eventualmente aiutare da un suo familiare. Se desidera fornire ulteriori informazioni su alcuni aspetti positivi o negativi del nostro servizio o della struttura può utilizzare lo spazio riservato alle osservazioni ed ai suggerimenti.*

Segni con una X il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Un poco insoddisfacente	Molto insoddisfacente
1 La cura dell'igiene della sua persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Il rispetto della riservatezza e del pudore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 La cortesia del personale ausiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Il rifacimento del letto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 La pulizia della sua stanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 La pulizia dei locali di uso comune	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 La tempestività con cui il personale ausiliario risponde alle chiamate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Il tempo che intercorre, durante i pasti, tra la distribuzione del primo e del secondo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Troppo lungo <input type="checkbox"/>	Troppo breve <input type="checkbox"/>
9 La temperatura a cui vengono serviti i cibi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 La quantità del cibo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 La qualità del cibo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 La varietà del menù	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 La cortesia del personale infermieristico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 La tempestività con cui il personale infermieristico risponde alle chiamate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Le attività ricreative organizzate dall'animatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 L'assistenza medica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 Il servizio di lavanderia/stireria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUESTIONARIO OPERATORI

	no	poco	abbastanza	sempre
Nel mio lavoro mi sento all'altezza della situazione				
La mia formazione professionale è adeguata ai compiti che svolgo				
Vorrei dei corsi di aggiornamento sui seguenti temi:				
Mi piace il lavoro che faccio				
Affronto con serenità le situazioni lavorative che si presentano				
Mi sento apprezzato dai miei colleghi e dai miei superiori				
Mi sento impegnato in prima persona nell'offrire una buona assistenza agli ospiti				
Mi sforzo di fare con sollecitudine i compiti che mi vengono assegnati				
Riesco ad esprimere le mie idee ai colleghi ed ai superiori				
Sono aperto al dialogo con tutte le persone che mi circondano				
Sono disponibile ad aiutare i miei colleghi				
I miei colleghi sono disponibili ad aiutarmi				
Mi sento di fare parte di un gruppo affiatato				
Lavoriamo tutti insieme per lo stesso obiettivo				
Mi sento stimolato a dare il meglio di me				
L'organizzazione del lavoro mi permette di lavorare bene				
Ho fornito dei suggerimenti alla Direzione che sono stati presi in considerazione				

Obblighi

1. L'ente gestore si impegna a:

- a) rispettare tutti gli adempimenti previsti come requisiti per l'esercizio e l'accreditamento delle unità d'offerta socio sanitarie indicati e richiamati nella DGR n. n. 12618/2003 del 07/04/2003;
- b) concorrere al rispetto ed alla attuazione dei principi, delle indicazioni e degli adempimenti previsti nella l.r. 3/2008 a carico degli enti gestori.

2. In particolare, l'ente gestore si impegna a:

- a) rispettare i criteri di accesso prioritario alle prestazioni definiti a livello locale, in attesa delle disposizioni applicative, di cui all'art.6, comma 3°, della legge regionale 12 marzo 2008, n.3, stabilite dalla Regione;
- b) verificare che all'atto dell'accesso, gli assistiti abbiano le caratteristiche e manifestino le condizioni di bisogno previste per il tipo di unità d'offerta gestito;
- c) assicurare che la presa in carico delle persone assistite avvenga secondo criteri di appropriatezza e favorendo la continuità assistenziale, segnalando eventuali situazioni complesse all'ASL ed al Comune;
- d) informare le persone e le famiglie sulle prestazioni offerte, sulle condizioni per accedervi, sulla possibilità di accedere ad altre unità d'offerta accreditate in ragione dei bisogni personali di assistenza espressi e nei limiti delle informazioni ricavabili dal sistema informativo regionale, sulle modalità per esprimere il consenso informato, sulle rette praticate e sulle modalità per accedere a forme di integrazione economica o ad altri benefici;
- e) prendere in carico gli assistiti in maniera personalizzata e continuativa e coinvolgerlo nella formulazione dei relativi progetti di assistenza, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Regione o dall'ASL;
- f) fornire agli assistiti una valutazione globale, scritta, del proprio stato di bisogno;
- g) informare il Comune di residenza degli assistiti dell'accesso alla unità d'offerta o, nei casi in cui l'accesso sia disposto d'urgenza, dell'accettazione del ricovero. In caso di presa in carico di cittadini non lombardi, con oneri a carico del Fondo Sanitario della Regione di origine, dovrà essere richiesto il preventivo assenso da parte del soggetto tenuto a farsi carico della relativa quota sanitaria;
- h) informare il competente ufficio dell'ASL sulle condizioni psico-fisiche degli assistiti qualora si rinvenga la necessità della nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno;
- i) assicurare la presenza dei familiari o delle persone di fiducia da loro delegate e assicurare la costante informazione sulla condizione degli assistiti e sulla assistenza praticata nel rispetto delle norme in materia di tutela della privacy;
- l) assicurare l'accesso alla unità d'offerta dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli utenti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella unità d'offerta;
- m) dotarsi della carta dei servizi che deve essere tenuta aggiornata e distribuita;
- n) dotarsi di sistemi di contabilità analitica, nei termini stabiliti dalla Regione, al fine di dimostrare il corretto rapporto tra risorse impiegate e prestazioni erogate e promuovere sistemi di controllo di gestione ed altri eventuali metodi di valutazione dei risultati, dandone informazione all'ASL;
- o) partecipare ad iniziative promosse dall'ASL o previste nei piani di zona, rivolte ad attuare l'integrazione tra la programmazione della rete di offerta sociale e la rete di offerta sociosanitaria e tese al miglioramento della qualità del servizio;
- p) dotarsi di un codice etico secondo quanto indicato nei provvedimenti regionali,
- q) a garanzia di sinistri che possono derivare agli utenti, al personale o a terzi durante l'espletamento del servizio, si impegna a stipulare idoneo contratto assicurativo di responsabilità civile esonerando l'ASL da ogni responsabilità a riguardo;

- r) redigere e rilasciare, nei casi di compartecipazione alla spesa da parte dei cittadini, la certificazione delle rette ai fini fiscali;
 - s) non richiedere alcun corrispettivo per lo svolgimento di tutte le pratiche e procedure preliminari alla presa in carico dell'utente;
 - t) collocare gli ospiti per i quali si ricevono tariffe a carico del F.S.R. su posti accreditati e messi a contratto, fatte salve eventuali deroghe stabilite dalla Regione.
-

ALLEGATO 1 CARTA DEI SERVIZI

Estratto dal Codice Etico adottato presso la “RSA Villa Chiara”– da pag. 4 a pag. 13 (capitoli da n.4 a n. 7)

4 I PRINCIPI ETICI GENERALI

4.1 Legalità

I Destinatari sono tenuti al rispetto delle leggi e, in generale, delle normative vigenti nei Paesi in cui operano. I Destinatari sono inoltre tenuti al rispetto della normativa interna (procedure, istruzioni, ordini di servizio, circolari, etc.), in quanto attuazione di obblighi normativi o contenenti indicazioni importanti circa le modalità di gestione dei processi e delle attività.

4.2 Correttezza

I Destinatari sono tenuti al rispetto delle regole deontologiche e professionali applicabili alle attività compiute per conto di VILLA CHIARA S.R.L..

4.3 Trasparenza

I Destinatari sono tenuti a rispettare la trasparenza, intesa come chiarezza, completezza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni ingannevoli nelle attività compiute per conto di VILLA CHIARA S.R.L.. I Destinatari sono tenuti al rispetto della normativa interna, in quanto attuazione del principio di trasparenza.

4.4 Riservatezza

I Destinatari assicurano la riservatezza delle informazioni conosciute in occasione delle attività compiute per conto di VILLA CHIARA S.R.L. I Destinatari sono tenuti a trattare dati e informazioni esclusivamente nell’ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, a non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) informazioni senza l’esplicito consenso degli interessati e informazioni riservate senza l’autorizzazione dell’Organizzazione, nel pieno rispetto dei principi e delle misure di sicurezza previste dal D.Lgs 196/2003 in materia di Privacy. In merito a tale aspetto è fatto esplicito riferimento alla documentazione redatta ai sensi del testo Unico in materia di Privacy ed alle misure di sicurezza nonché regole interne definite in tale ambito.

4.5 Rispetto della dignità della persona

I Destinatari rispettano i diritti fondamentali delle persone tutelandone l’integrità morale e garantendo eguali opportunità. Nelle relazioni interne ed esterne non sono ammessi comportamenti che abbiano un contenuto discriminatorio basato su opinioni politiche e sindacali, religione, origini razziali o etniche,

nazionalità, età, sesso, orientamento sessuale, stato di salute e in genere qualsiasi caratteristica della persona umana.

Per quanto riguarda in particolare gli interventi sanitario-assistenziali VILLA CHIARA S.R.L. assicura di tenere in debito conto i criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, criteri che, nel contempo, dovranno rispettare principi e canoni propri delle best practices. Si dichiara altresì che tra la dimensione strettamente "sanitaria" e quella di "qualità di vita" VILLA CHIARA S.R.L. ha deciso di perseguire in modo precipuo quest'ultima, riservando, il più possibile, al residente/ospite la decisione sulla tipologia di intervento a cui vuole essere sottoposto. L'operato dei diversi professionisti è in ogni caso, sempre disciplinato dalla normativa vigente.

5 PRINCIPI ETICI NELL'AMBITO DELLA CORPORATE GOVERNANCE

5.1 Organi Sociali

Le nomine dei componenti degli Organi Sociali devono avvenire mediante procedure trasparenti. Gli Organi Sociali agiscono e deliberano con cognizione di causa e in autonomia, perseguendo l'obiettivo della creazione di valore per l'Ente nel rispetto dei principi di legalità e correttezza. Le decisioni dei componenti gli Organi Sociali devono essere autonome, ovvero basarsi sul libero apprezzamento e perseguire l'interesse di VILLA CHIARA S.R.L..

L'indipendenza del giudizio è un requisito delle decisioni degli Organi Sociali e, pertanto, i componenti devono garantire la massima trasparenza nella gestione delle attività in cui abbiano interessi particolari. In tali circostanze dovranno rispettarsi le norme di legge e la normativa interna in materia.

In particolare, i membri degli organi sociali sono tenuti individualmente a svolgere il proprio incarico con serietà, professionalità, e presenza permettendo così all'Ente di trarre beneficio dalle loro competenze.

5.2 Trasparenza della contabilità

L'Organizzazione promuove la massima trasparenza, affidabilità ed integrità delle informazioni inerenti la contabilità. Ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Tutte le azioni ed operazioni di VILLA CHIARA S.R.L. devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento.

Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa. I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o negligenze sono tenuti a riferire i fatti all'Organismo di Vigilanza.

5.3 Controllo Interno

L'Organizzazione è dotata di un sistema dei controlli interni che contribuisce al miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei processi dell'Ente, nonché al contenimento dei rischi. Il sistema dei controlli interni è inteso come l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative che mirano ad assicurare il rispetto delle strategie organizzative e il conseguimento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, della salvaguardia del valore delle attività e protezione delle perdite, dell'affidabilità e integrità delle informazioni contabili gestionali, della conformità delle operazioni con la legge, la normativa di vigilanza, le disposizioni interne dell'ente.

I Destinatari, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione, dell'attuazione e del corretto funzionamento dei controlli inerenti le aree operative o le attività loro affidate.

6 I PRINCIPI ETICI NELLE RELAZIONI CON IL PERSONALE

6.1 Selezione e Reclutamento del personale

I Destinatari promuovono il rispetto dei principi di eguaglianza e di pari opportunità nelle attività di selezione e reclutamento del personale, rifiutando qualunque forma di favoritismo, nepotismo o clientelismo.

6.2 Formalizzazione del rapporto di lavoro

I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare. I Destinatari favoriscono la massima collaborazione e trasparenza nei confronti del neoassunto, affinché quest'ultimo abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli.

6.3 Gestione e valutazione del personale

VILLA CHIARA S.R.L. rifiuta qualunque forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori, favorendo processi decisionali e valutativi basati sui criteri oggettivi comunemente condivisi.

6.4 Sicurezza, salvaguardia, della salute e delle condizioni di lavoro

VILLA CHIARA S.R.L. favorisce condizioni di lavoro che tutelino l'integrità psico-fisica delle persone, mettendo a disposizione luoghi di lavoro conformi alle vigenti normative in materia di salute e sicurezza. Il dipendente, comunque, dovrà rispettare tutte le leggi e gli standard applicabili in materia di sicurezza e protezione ambientale ed attenersi alle politiche di VILLA CHIARA S.R.L. nei casi in cui queste impongono requisiti più rigorosi rispetto agli standard di legge.

6.5 Crescita professionale

L'Organizzazione promuove la crescita professionale dei dipendenti e collaboratori mediante opportuni strumenti e piani formativi.

6.6 Discriminazione e molestie

VILLA CHIARA S.R.L. vuole essere per i suoi dipendenti un luogo di lavoro esente da discriminazioni o molestie illegali. Pertanto, saranno offerte pari opportunità a tutti i dipendenti e a coloro che cercano impiego presso l'Ente, in linea con le disposizioni di legge applicabili, e non saranno tollerate molestie o condotte suscettibili di creare un'atmosfera ostile sul luogo di lavoro.

6.7 Abuso di sostanze alcoliche o stupefacenti e divieto di fumo

I Destinatari devono contribuire personalmente a promuovere e mantenere un clima di reciproco rispetto nell'ambiente di lavoro; particolare attenzione è prestata alle condizioni di rispetto della sensibilità degli altri. Sarà considerata consapevole assunzione del rischio di pregiudicare tali caratteristiche ambientali, essere o trovarsi sotto l'effetto di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze di analogo effetto, nel corso della prestazione lavorativa e nei luoghi di lavoro. Gli stati di dipendenza cronica, quando incidano sull'ambiente di lavoro, saranno – per i riflessi contrattuali – equiparati ai casi precedenti; VILLA CHIARA S.R.L. si impegna a favorire le azioni sociali previste in tale ambito dai contratti di lavoro. È fatto divieto di:

- detenere, consumare, offrire o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti o di analogo effetto, nel corso della prestazione lavorativa e nei luoghi di lavoro;
- fumare nei luoghi di lavoro. VILLA CHIARA S.R.L. nell'individuare eventuali zone riservate ai fumatori, terrà in particolare considerazione la condizione di chi avverte disagio fisico per l'eventuale presenza di fumo nelle situazioni di convivenza lavorativa e chiede di essere preservato dal contatto con il "fumo passivo" sul proprio posto di lavoro.

6.8 Privacy

VILLA CHIARA S.R.L. si impegna a proteggere le informazioni relative alle proprie persone e ai terzi, generate o acquisite all'interno e nelle relazioni, e ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni. Si intende garantire che il trattamento dei dati personali svolto all'interno delle proprie strutture avvenga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità degli interessati, così come previsto dalle disposizioni normative vigenti.

Il trattamento dei dati personali deve avvenire in modo lecito e secondo correttezza e, comunque, sono raccolti e registrati solo dati necessari per scopi determinati, espliciti e legittimi. La conservazione dei dati avverrà per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi della raccolta.

L'Ente si impegna inoltre ad adottare idonee e preventive misure di sicurezza (quelle previste dal D.lgs 196/2003 ed eventuali altre aggiuntive ritenute idonee) per tutte le banche-dati nelle quali sono raccolti

e custoditi dati personali, al fine di evitare rischi di distruzione e perdite oppure di accessi non autorizzati o di trattamenti non consentiti.

7 I PRINCIPI ETICI NEI CONFRONTI DI TERZI

7.1 Criteri di condotta nei confronti dei residenti

I Destinatari promuovono la massima imparzialità e rifiutano qualunque forma di discriminazione nei rapporti con i residenti. I Destinatari forniscono ai residenti e ai loro famigliari messaggi, comunicazioni e contratti trasparenti, evitando formule difficilmente comprensibili e iniziative commerciali illecite o scorrette.

I Destinatari favoriscono la massima cortesia e disponibilità nella gestione dei rapporti con residenti e famigliari finale promuovendo il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. In particolare vengono promossi e condivisi i seguenti valori di riferimento necessari al corretto rapporto con i residenti e famigliari:

- considerare sempre il residente nella sua globalità psichica, fisica e spirituale e non come semplice destinatario del servizio;
- offrire ai residenti un clima di vita “famigliare”;
- assistere i residenti in forma personalizzata per meglio garantire il rispetto di ciascuna individualità, assicurando imparzialità ed uguaglianza nell’erogazione dei servizi;
- stimolare attivamente ogni capacità, o residua capacità, del residente per contrastarne il decadimento cognitivo, affettivo e psicofisico;
- favorire il mantenimento delle relazioni famigliari, parentali ed amicali del residente consentendo l’accesso alla Struttura senza particolari limiti di orario.

Piu’ in generale VILLA CHIARA S.R.L. si impegna a ricercare delle risposte concrete per garantire all’anziano una vecchiaia di serenità e di piena realizzazione della persona in equilibrio psico-fisico e socio ambientale, che significa anche accettazione del proprio essere anziano. Tutti gli operatori si impegnano affinché all’anziano siano garantite qualità e dignità di vita ponendo particolare attenzione alla tutela dei diritti degli assistiti non autosufficienti sul piano psichico e sociale, qualora vi sia incapacità manifesta di intendere e volere, ancorchè non legalmente dichiarata.

Tutti gli operatori orientano la propria azione al bene del residente di cui attivano le risorse, sostenendolo nel raggiungimento della maggiore autonomia possibile, in particolare quando vi sia disabilità, svantaggio, fragilità.

Gli operatori, rispettando le indicazioni del residente/ospite, favoriscono i rapporti con la comunità e le persone per lui significative, coinvolgendole nel piano di assistenza, tenendo conto della dimensione interculturale e dei bisogni assistenziali ad essa correlati.

Prendersi cura dell'anziano va ben al di là dell'assicurargli esclusivamente un'assistenza farmacologica o medica e comprende anche una serie di comportamenti che valorizzino la sua persona. A tutti gli operatori è richiesto di rivedere i tradizionali e storici obiettivi della medicina indirizzati alla guarigione del paziente, preferendo un'etica della cura che tenga conto di fornire un sostegno a tutti i livelli (fisico, psico-affettivo e spirituale), di supplire ai deficit, e di porre l'attenzione alla qualità della vita psicologica e spirituale, attribuendo maggiore importanza al raggiungimento di una buona qualità di vita anziché alla lotta alla malattia, rimettendo in questione taluni atteggiamenti tradizionali nei confronti della morte e della vita.

In caso di compromissione dello stato di coscienza, il medico deve proseguire nella terapia a sostegno vitale finché ritenuta ragionevolmente utile. (cfr codice deontologico medico e infermieristico).

Tutti gli operatori si impegnano – per quanto di competenza– nel sostegno ai famigliari e alle persone di riferimento del residente in particolare nella evoluzione terminale della malattia, nel momento della perdita e della elaborazione del lutto.

In caso di conflitti determinati da diverse visioni etiche (tra operatori, tra residenti/ospiti e operatori o tra famigliari e operatori), VILLA CHIARA S.R.L. si impegna a trovare la soluzione attraverso un confronto aperto, sereno, attento ad ogni problematica. Qualora vi fosse e persistesse una richiesta di attività in contrasto con i principi etici della professione e con i propri valori, ciascun operatore è tenuto a valersi della clausola di coscienza, facendosi garante delle prestazioni necessarie per l'incolumità e la vita dell'assistito, nonché riferendo in merito al proprio superiore.

7.2 Criteri di condotta nei confronti dei fornitori

I processi di selezione e scelta dei fornitori sono improntati su principi di legalità, correttezza e trasparenza. La scelta del fornitore si basa su criteri oggettivi ed imparziali in termini di qualità, livello innovativo, costo, servizi aggiuntivi rispetto ai servizi offerti, possesso dei requisiti professionali necessari. I Destinatari non possono accettare omaggi, regali e simili, se non direttamente riconducibili a normali relazioni di cortesia e di modico valore. La violazione dei principi di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e rispetto della dignità della persona sono giusta causa di risoluzione dei rapporti con i fornitori.

Qualora i Destinatari ricevano da un fornitore proposte di benefici per favorirne l'attività, devono immediatamente sospenderne il rapporto e segnalare il fatto all'Organismo di Vigilanza.

VILLA CHIARA S.R.L. si impegna a ricercare nei fornitori e collaboratori esterni professionalità idonea e impegno alla condivisione dei principi e contenuti del Codice e promuove la costruzione di rapporti duraturi per il progressivo miglioramento della performance nella tutela e promozione dei principi e contenuti del Codice.

Nei rapporti di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi e di collaborazione esterna (compresi consulenti, agenti, etc.) è fatto obbligo alle persone di VILLA CHIARA S.R.L. di:

- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori e i collaboratori esterni e di non precludere ad alcun soggetto in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura;
- adottare nella selezione, esclusivamente criteri di valutazione oggettivi secondo modalità dichiarate e trasparenti;
- ottenere la collaborazione di fornitori e collaboratori esterni nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze di clienti e consumatori in misura adeguata alle loro legittime aspettative, in termini di qualità, costo e tempi di consegna;
- includere nei contratti la conferma di aver preso conoscenza del Codice e l'obbligazione espressa di attenersi ai principi ivi contenuti;
- osservare e richiedere l'osservanza delle condizioni contrattualmente previste;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori e i collaboratori esterni in linea con le buone consuetudini commerciali avendo cura di riferire tempestivamente al proprio superiore, e all'Organismo di Vigilanza, le possibili violazioni del Codice;

Il compenso da corrispondere dovrà essere esclusivamente commisurato alla prestazione indicata in contratto e i pagamenti non potranno in alcun modo essere effettuati a un soggetto diverso dalla controparte contrattuale né in un Paese terzo diverso da quello delle parti o di esecuzione del contratto.

7.3 Criteri di condotta nei confronti dei volontari

I Volontari rappresentano una fondamentale risorsa per l'Ente. La loro attività non può in ogni caso sostituire quella del personale di assistenza.

VILLA CHIARA S.R.L. deve, in tal senso, accertarsi che vi siano tutte le condizioni ambientali ed organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento dei volontari, evitando situazioni che, in qualche modo, possano essere occasione di conflittualità o pericolo.

I Volontari saranno coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi dell'Ente, aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza/anti incendio e la privacy.

7.4 Criteri di condotta nei confronti della Pubblica Amministrazione e delle Istituzioni Pubbliche

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e le Pubbliche Istituzioni, i Destinatari promuovono rapporti leciti e corretti nell'ambito della massima trasparenza e rifiutano qualunque forma di promessa od offerta di pagamenti o beni per promuovere o favorire qualsiasi interesse o vantaggio.

Non è consentito ai Destinatari offrire denaro o doni a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione e delle Pubbliche Istituzioni, o a loro parenti.

Quando è in corso una qualsiasi trattativa, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione e le Pubbliche Istituzioni, i Destinatari non devono cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni, per conto della Pubblica Amministrazione e delle Pubbliche Istituzioni.

Qualora i Destinatari ricevano richieste o proposte di benefici da pubblici funzionari devono immediatamente sospendere il rapporto e segnalare il fatto all'Organismo di Vigilanza.

VILLA CHIARA S.R.L. svolge la propria azione istituzionale in particolare nel contesto economico-produttivo regolato dalla Regione Lombardia.

L'Azienda Sanitaria Locale, che rappresenta il braccio operativo regionale, è soggetto fondamentale con cui

progettare percorsi di miglioramento continuo. La Legge Regionale rappresenta, in tal senso, un importante momento di riferimento, mentre l'intervento di indirizzo e controllo del nucleo operativo di Vigilanza dell'ASL costituisce il supporto per procedere nel percorso di crescita e rinnovamento.

Le relazioni con l'istituzione ASL devono essere, pertanto, ascritte alla collaborazione ed alla ricerca di un modello socio-sanitario provinciale qualitativamente elevato, coeso e rispondente alle effettive esigenze assistenziali della popolazione.

VILLA CHIARA S.R.L. intrattiene rapporti istituzionali anche con i Comuni. Anche in questo caso, la relazione è orientata alla regolazione e gestione del mercato dei servizi socioassistenziali secondo criteri di efficace ed efficiente risposta ad esigenze sociali di varia natura e gravità. Il rapporto istituzionale si concretizza con il "Piano di Zona" in cui vengono indicati i soggetti erogatori, i principi etico istituzionali e le modalità di intervento coordinate.

7.5 Criteri di condotta nei confronti di partiti politici e organizzazioni sindacali

VILLA CHIARA S.R.L. è completamente estranea a qualunque partito politico ed organizzazione sindacale.

In tal senso, di VILLA CHIARA S.R.L. non sovvenziona finanziariamente in alcun modo tali forme organizzative o associative e non sostiene eventi, manifestazioni, congressi con finalità di propaganda politica o sindacale.

La revisione del Codice è approvata dalla Direzione.

La proposta è formulata tenuto conto della valutazione degli *Stakeholders* (portatori di interesse) con riferimento ai principi e contenuti del Codice, anche promuovendone il contributo attivo e la segnalazione di eventuali carenze.

Il Codice Etico rappresenta, tra l'altro, un principio generale non derogabile del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato da VILLA CHIARA S.R.L. ai sensi della disciplina italiana della *"responsabilità degli enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato"* contenuta nel decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231.

VILLA CHIARA S.R.L. assegna le funzioni di Garante all'Organismo di Vigilanza istituito in base al suddetto Modello.

Regolamento per il Diritto di Accesso ai documenti amministrativi e sanitari

Rev.

Marzo 2026

CAPO I- AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

Art.1: Finalità e oggetto

Art.2: Definizioni

Art. 3: Soggetti legittimati

Art. 4: Documenti accessibili

Art. 5: Categorie di documenti sottratte all'accesso

CAPO II-PROCEDIMENTO DI ACCESSO

Art.6: Responsabile del Procedimento

Art.7: Modalità di accesso

Art. 8: Accoglimento della richiesta di accesso

Art. 9: Diniego e differimento

Art. 10: Accesso ai dati supersensibili

CAPO III – ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICO /SANITARIA

Art.11: Accesso alla documentazione clinico/sanitaria

CAPO IV – NORME FINALI

Art.12: Norma di rinvio



Capo I – Ambito di applicazione e definizioni

Art. 1: Finalità e oggetto

Il presente regolamento determina le specifiche misure organizzative per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dalla *“Villa Chiara”*, limitatamente agli atti inerenti e conseguenti alla propria attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o comunitario, in conformità alle disposizioni contenute nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni, nel Regolamento approvato con D.P.R 12 aprile 2006, n. 184 e nella Legge Regionale 1 febbraio 2012, n. 1.

Art. 2: Definizioni

Ai fini del presente Regolamento:

- per “diritto di accesso” si intende il diritto degli interessati di prendere visione e – eventualmente – di estrarre copia di documenti amministrativi;
- è considerato “documento amministrativo” ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie, del contenuto di atti, anche interni, relativi a uno specifico procedimento, formati o stabilmente detenuti dalla *“Villa Chiara”* nell'esercizio delle funzioni amministrative relative allo svolgimento dell'attività sanitaria di pubblico interesse;
- per “procedimento amministrativo”, si intende ogni procedimento avviato dalla *“Villa Chiara”*, inerente allo svolgimento della sua attività di pubblico interesse;
- sono considerati “controinteressati” tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura o al contenuto del documento richiesto e degli atti connessi, che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza;

Art. 3: Soggetti legittimati

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo al quale è richiesto l'accesso.

Art. 4: Documenti accessibili

Il diritto di accesso è esercitabile, con le limitazioni di legge e del presente Regolamento, da chi vi abbia titolo con riferimento ai documenti amministrativi, purché materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti alla stessa data dalla *“Villa Chiara”*.

Il diritto di accesso può essere esercitato in qualunque tempo, indipendentemente dalla cessazione dell'obbligo di detenzione da parte dell'amministrazione sempre che l'amministrazione detenga ancora il documento e che sussista l'attualità dell'interesse.

Il diritto di accesso è esercitabile sia durante il corso del procedimento che dopo la sua conclusione.

Il presente Regolamento, individua, in applicazione della legge, le fattispecie per le quali l'accesso ai documenti amministrativi può essere rispettivamente differito e limitato, nonché le categorie di documenti amministrativi sottratti all'accesso.

Art. 5: Categorie di documenti sottratte all'accesso

I documenti amministrativi sono sottratti al diritto di accesso nelle ipotesi contemplate all'art. 24 della legge n. 241 del 1990, nonché all'art. 10 del decreto del Presidente della Repubblica n. 184 del 2006, nonché nei casi di segreto o di divieto di divulgazione altrimenti previsti dall'ordinamento.

Fatte salve le prescrizioni del Regolamento (UE) 2016/679 e del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, nonché quelle di cui all'art. 22, comma 4, della legge n. 241 del 1990, sono sottratti, in particolare, i documenti che riguardano la vita privata o la riservatezza di persone fisiche, di persone giuridiche, gruppi, imprese e associazioni con particolare riferimento agli interessi epistolare, sanitario, professionale, finanziario, industriale e commerciale, di cui siano in concreto titolari, ancorché i relativi dati siano forniti alla **“Villa Chiara”** dagli stessi soggetti cui si riferiscono.

A titolo esemplificativo, fra i documenti di cui al precedente comma sono compresi:

- atti meramente interni a carattere operativo, atti di indirizzo ed atti di pianificazione e di programmazione dell'attività della **“Villa Chiara”**, privi di rilevanza esterna;
- documentazione riguardante il personale dipendente ed in rapporto libero professionale della **“Villa Chiara”** contenente notizie sulla situazione familiare, sanitaria, professionale o finanziaria;
- documenti riguardanti i procedimenti disciplinari o le inchieste ispettive effettuate a carico dei singoli dipendenti o sull'attività degli uffici anche a seguito di segnalazione di privati, di organizzazioni di categoria o sindacali;
- documenti ed atti relativi alla salute e le condizioni psicofisiche delle persone;
- documentazione relativa alla corrispondenza epistolare dei privati, all'attività professionale, commerciale e industriale, nonché alla situazione finanziaria, economica e patrimoniale di persone, gruppi ed imprese comunque utilizzata ai fini dell'attività amministrativa;
- documentazione attinente a procedimenti penali;
- progetti o atti di qualsiasi tipo contenenti informazioni tecniche dettagliate ovvero strategie di sviluppo aziendale, tutelati dalla specifica normativa in materia di brevetto, segreto industriale e professionale, diritto d'autore e concorrenza.

È comunque garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o difendere i propri interessi giuridici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili o giudiziari l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dal Regolamento

(UE) 2016/679 e dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101.

Sono, in ogni caso, sottratti all'accesso i documenti indicati come riservati dall'Autorità dalla quale provengono.

I documenti non possono essere sottratti all'accesso in ogni caso in cui sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento.

Capo II – Procedimento di accesso

Art. 6: Responsabile del Procedimento

Responsabile del procedimento di accesso è il Direttore della “*Villa Chiara*” il quale potrà, fornendo adeguate istruzioni, delegare un funzionario della “*Villa Chiara*” per casi determinati o relativamente all'accesso informale.

Art. 7: Modalità di accesso

La richiesta di accesso può essere informale.

Qualora in base alla natura del documento richiesto non risulti l'esistenza di controinteressati, il diritto di accesso può essere esercitato in via informale mediante richiesta, anche verbale, all'ufficio amministrativo della “*Villa Chiara*”.

Il richiedente deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta, dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato.

La “*Villa Chiara*” invita l'interessato a presentare richiesta formale di accesso qualora:

- si riscontri l'esistenza di controinteressati;
- sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse alla stregua delle informazioni e delle documentazioni fornite, sull'accessibilità del documento ovvero sull'esistenza di controinteressati.

La richiesta deve contenere:

- a) le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- b) gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- c) la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- d) la data e la sottoscrizione in originale.

Ove la domanda sia irregolare ovvero incompleta, la *“Villa Chiara”*, entro dieci giorni, è tenuta a darne comunicazione all’interessato con raccomandata con avviso di ricevimento ovvero con altro mezzo idoneo a comprovarne la ricezione.

La *“Villa Chiara”* deve dare notizia della presentazione della richiesta formale a tutti i controinteressati mediante invio, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, di copia della richiesta di accesso. Entro dieci giorni dalla ricezione della comunicazione, i controinteressati possono depositare, presso l’ufficio amministrativo della *“Villa Chiara”* una motivata opposizione alla richiesta di accesso.

Decorso il termine di cui al comma precedente, la *“Villa Chiara”*, previo accertamento dell’effettiva ricezione della comunicazione da parte dei controinteressati, provvede sulla richiesta di accesso.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

Art. 8: Accoglimento della richiesta di accesso

L’ufficio della *“Villa Chiara”* in caso di accoglimento della domanda di accesso agli atti permette all’interessato, in un termine non inferiore a quindici giorni, di prendere visione dei documenti ovvero per ottenerne copia.

L’esame dei documenti avviene presso l’ufficio indicato nell’atto di accoglimento della domanda, nelle ore di ufficio, alla presenza del personale addetto.

Salva comunque l’applicazione delle norme penali, è vietato asportare i documenti dal luogo presso cui sono dati in visione, tracciare segni su di essi o comunque alterarli in qualsiasi modo.

L’esame del documento è effettuato dal richiedente e, nel caso di persona giuridica, dal legale rappresentante o da persone dagli stessi incaricate, munite di valida e regolare delega, che andrà acquisita agli atti. Le generalità del soggetto che esegue l’esame devono essere registrate a cura del personale addetto in calce alla domanda di accesso. L’interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione.

In ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata senza il pagamento di alcuna indennità fatto salvo il rimborso del costo delle copie (gratis per 10 copie, euro 10 fino a 30 copie, euro 20 fino a 50 copie, euro 30 fino a 100 copie e euro 50 oltre le 100 copie).

Il diritto di accesso è escluso nei casi previsti dall’art. 5 del presente Regolamento e può essere differito, ai sensi dell’art. 9 del presente Regolamento, con atto del responsabile del procedimento che indichi la durata del differimento disposto, quando la conoscenza dei documenti richiesti possa impedire o gravemente ostacolare lo svolgimento dell’attività amministrativa.

Art. 9: Diniego e differimento

Il rifiuto, la limitazione ovvero il differimento dell'accesso formale sono motivati a cura della *“Villa Chiara”* con riferimento specifico alla normativa vigente, al presente regolamento ed alle circostanze di fatto e di diritto per cui la domanda non può essere accolta così come proposta.

Il differimento dell'accesso è disposto, oltre che in relazione a quanto previsto dal successivo art. 12, anche ove sia necessario assicurare una tutela agli interessi dei soggetti coinvolti nel provvedimento richiesto ovvero per salvaguardare esigenze di riservatezza della *“Villa Chiara”* e per ragioni istruttorie.

L'atto che dispone il differimento dell'accesso ne indica la motivazione e la durata, nei limiti strettamente necessari al rispetto delle finalità previste nel precedente comma, ed è comunicato per iscritto al richiedente entro il termine stabilito per l'accesso.

Qualora, prima della scadenza del termine fissato e la *“Villa Chiara”* verifichi la permanenza delle ragioni di tutela che avevano giustificato l'adozione dell'atto di differimento, la durata del differimento può essere prorogata.

Contro le determinazioni concernenti il diritto di accesso è esperibile ricorso, nel termine di trenta giorni, al tribunale amministrativo regionale, a norma dell'art. 25, comma 5, della legge n. 241/1990, ovvero, alla commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, ai sensi dell'art. 12 del decreto del Presidente della Repubblica n. 184/2006.

Art.10: Accesso a dati particolari

Nell'ipotesi in cui la richiesta sia diretta a conoscere il contenuto di documenti concernenti dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale (cd. dati supersensibili) di terzi, l'accesso è consentito unicamente dall'art. 60 del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, nonché nel rispetto degli artt. 9 e 10 del Regolamento (UE) 2016/679 se la situazione giuridicamente rilevante che il richiedente intende far valere sia di rango almeno pari ai diritti del soggetto cui siano riferiti i dati di salute, ovvero consista in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale o inviolabile.

Il richiedente, in tale caso, ha l'onere di comprovare il rango dell'interesse sotteso all'istanza e l'indispensabilità del documento richiesto al fine indicato. Il Responsabile del procedimento dovrà valutare l'ammissibilità della richiesta, bilanciare gli interessi delle due parti, ed applicare le procedure di cui ai precedenti articoli.

Capo III – Accesso alla documentazione clinico/sanitaria

Art. 11: Accesso alla documentazione clinico/sanitaria

Fermo restando quanto previsto agli articoli che precedono, l'accesso alle cartelle cliniche da parte di terzi è ammesso solo se il richiedente comprovi la sussistenza delle condizioni contemplate nel rispetto degli

artt. 9 e 15 del Regolamento (UE) 2016/679 e dell'art. 60 e dell'art. 2-septies del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101.e più specificamente:

- 1) che il documento sia necessario per far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria di rango pari a quello dell'interessato ovvero consistente in un diritto della personalità o altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile;
- 2) che il documento sia necessario per tutelare una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o altro diritto o libertà fondamentale.

Soggetti legittimati all'accesso alle cartelle cliniche o ad altri documenti di natura sanitaria sono:

- a) il titolare della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria, previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- b) una persona diversa dal titolare, in possesso di delega e di documento di identità del delegante;
- c) gli eredi legittimi, previo accertamento del loro stato di erede, da provarsi anche con dichiarazione sostitutiva di certificazione, fatta in sede di sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo;
- d) i genitori esercenti la potestà genitoriale;
- e) i tutori previa produzione di copia dell'atto di nomina;
- f) l'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9/1/04) previa produzione di copia del decreto di nomina del Giudice Tutelare;
- g) il medico di base che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare" ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato) e dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente, nonché mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato;
- h) l'Autorità Giudiziaria su relativa formale richiesta;
- i) i periti d'ufficio, previa produzione di copia di conferimento dell'incarico e autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice;
- j) l'Istituto Nazionale per l'Assistenza agli Infortunati sul Lavoro (INAIL) previo consenso da parte dell'interessato;
- k) Istituti e Imprese di Assicurazione, previo consenso da parte dell'interessato;
- l) le strutture sanitarie pubbliche o private, qualora il paziente si trovi in esse ricoverato. La richiesta deve essere formalizzata da soggetti che si qualificano quali "titolari" o "responsabili", ai sensi della vigente normativa sulla privacy e con l'indicazione dello scopo di utilizzo a fini diagnostico terapeutici, nonché delle generalità di chi ritira la documentazione

Tali soggetti devono inoltrare specifica richiesta al Responsabile Medico della “*Villa Chiara*”, comprovando la loro legittimazione, al fine di ottenere il rilascio dei documenti sanitari.

Si precisa che nella richiesta deve essere chiaramente specificata la modalità del ritiro. Nel caso in cui tale modalità non sia specificata si intende il ritiro diretto allo sportello del servizio aziendale interessato.

Inoltre, deve essere specificato se necessita la copia semplice oppure autenticata.

Capo IV – Norme finali

Art. 12: Norma di rinvio

Per quanto non diversamente disposto e previsto dal presente regolamento, si rinvia alle norme applicabili alla “*Villa Chiara*”, in relazione alla sua attività di pubblico interesse contenute nei seguenti atti normativi

- legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.;
- regolamento approvato con D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184;
- Codice dei contratti pubblici, Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36
- Codice in materia di protezione dei dati personali, D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101;
- legge regionale 1 febbraio 2012, n. 1.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il
_____ residente a _____ in
via/piazza _____ n. _____ tel. _____
C.F. _____ (allegare copia di un documento di
riconoscimento valido del richiedente)

IN QUANTO

	diretto interessato
	persona diversa dal titolare della documentazione, in possesso di delega e di documento di identità del delegante sig. _____
	Erede legittimo con documentazione da cui risulti lo stato di erede del sig. _____
	Tutore con atto di nomina del sig. _____
	ADS con atto di nomina del Sig. _____

CHIEDO

il rilascio, per gli usi consentiti dalla legge, di:

- COPIA CONFORME DELLA CARTELLA CLINICA, in carta libera;
- CERTIFICATO DI DEGENZA: precisare se con diagnosi senza diagnosi;
- COPIA DI ALTRA DOCUMENTAZIONE SANITARIA;

Per la seguente motivazione:

Il richiedente _____

Milano, ___/___/____

Delega

Il sottoscritto _____

delega il sig./ra _____ a ritirare la
documentazione sanitaria sopra richiesta.

Firma _____

Sezione riservata alla RSA:

si consegna in data _____ copia della documentazione richiesta, composta da n.
pagine/fascicoli _____ conforme all'originale.

Firma per consegna: _____