ISTITUZIONE
"IL NOVELLO DON FRANCO COMASCHI"

COMUNE DI TRAVACO' SICCOMARIO
PROVINCIA DI PAVIA

VIA SANTUARIO DEL NOVELLO N. 1
Tel. 0382/482047 – Fax 0382/492649
e-mail: cdinovello@comune.travacosiccomario.pv.it
PEC novello.comune.travacosiccomario@pec.regione.lombardia.it

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato

Ultima modifica: DELIBERA N. 27 DEL C.D.A. IN DATA 30/12/2019

PREMESSE

Con la finalità di ottemperare al D.G.R. 22 Marzo 2002 – N. 7/8494, nel rispetto dei requisiti al funzionamento e all'accreditamento dei Centri Diurni Integrati, la carta dei servizi è documento essenziale per il cittadino e per le Istituzioni ai fini di una corretta interpretazione dei servizi erogati e delle prestazioni a cui si accede, come atto di trasparenza e accessibilità alle stesse.

La nostra carta mutua nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona anziana" di cui alleghiamo copia (Allegato A). Gli aspetti più qualificanti e puntuali sono così riassumibili :

- gli anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come "memoria culturale", ma anche, data la maggior speranza di vita attuale, come contributo specifico di energie ed esperienze ;
- valorizzare e rispettare l'anziano, significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;
- "giustizia sociale", art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, "solidarietà", art. 2 e principio di "salute", art. 32, sono alla base di ogni intervento che riguarda i cittadini della Repubblica, indipendentemente dalla condizione "anziana", ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l'esistenza. Ciò va sotto il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, riconosciuti nell'ordinamento giuridico;
- Pertanto ci impegniamo a sviluppare una rete di "garanzia", che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione e nel lavoro quotidiano profuso nell'ambito della nostra Istituzione garantendo una rete di servizi anche a livello territoriale e proponendoci come fonte di raccolta e stimolo per un sempre migliore ed adeguato servizio per le persone.

ORIGINI

Il Centro Diurno Integrato del Novello (di seguito Centro Diurno Integrato) nasce per volontà dell'Amministrazione Comunale di Travacò Siccomario interpretando le disposizioni testamentarie di Don Franco Comaschi che donò la sua casa con l'espressa richiesta di farne un Centro per gli anziani del paese. Dopo i lavori di ristrutturazione e adeguamento, il Centro è stato inaugurato nel Dicembre 1998 ed aperto nel Giugno del 1999. Autorizzato al funzionamento dalla Provincia di Pavia, con Decreto n. 265/1999 del 05/05/1999, e successivamente accreditato dalla Regione Lombardia, attraverso l'A.T.S. di Pavia (allora ASL), come Centro Diurno Integrato. Dal 01/01/2004 si è tramutata da IPAB ad Istituzione.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Diurno Integrato del Novello si trova nel Comune di Travacò Siccomario, in una nuova ed accogliente struttura, dotata di ampio giardino, interamente fruibile, ubicato in posizione panoramica all'interno del Parco del Ticino, adiacente al Santuario del Novello.

La struttura è così articolata:

- ✓ Reception
- ✓ Palestra attrezzata e spogliatoi climatizzati
- ✓ Salone polifunzionale climatizzato
- ✓ Stanza del riposo climatizzata
- ✓ Angolo Bar climatizzato
- ✓ Studio medico climatizzato
- ✓ Ufficio Amministrativo climatizzato
- ✓ Bagni attrezzati
- ✓ Bagno assistito

ATTUAZIONE D. LGS. 81/2008

Il CENTRO DIURNO INTEGRATO ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della struttura.
A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare sulle procedure da seguire in emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

TIPOLOGIA DELL'UTENZA

Il Centro Diurno Integrato è accreditato per n. 30 posti, tutti contrattualizzati con l'A.T.S. di Pavia.
Tali posti sono riservati ad ospiti con compromissione dell'autosufficienza, affetti da pluripatologie cronico-degenerative, comprese le demenze ma senza gravi disturbi comportamentali, tendenzialmente di età superiore ai 65 anni e con necessità di una rete di "protezione sociale".

GLI OBIETTIVI

Il Centro Diurno Integrato è una struttura semi–residenziale rivolta alla tipologia d'utenza sopra indicata; la semi-residenzialità consente all'ospite di fruire di un completo servizio assistenziale e ricreativo, mantenendo nel contempo le proprie abitudini, il proprio domicilio, il medico di famiglia, nonché l'indispensabile legame con la famiglia ed il contesto sociale di appartenenza.
L'obiettivo è garantire a ospiti e famiglie tutti quei servizi che assicurano e favoriscono una migliore qualità della vita, al fine di perseguire livelli di salute ottimali e/o di mantenimento delle cosiddette "capacità residue".

I SERVIZI ED IL PERSONALE

Il Centro Diurno Integrato opera in stretto contatto con le famiglie degli ospiti, i loro medici di base (alle cure dei quali l'ospite resta affidato) e con i servizi territoriali.
Per ogni ospite si programmano interventi personalizzati (Piano Assistenziale Individuale), utilizzando l'approccio multidimensionale alla persona anche attraverso scale di valutazione previste dalla normativa regionale.
In tal senso il personale del Centro Diurno Integrato, in caso di affluenza media di 25 persone, risulta essere così composto:

- ✓ Medico (n. 1 unità per 8 h settimanali con reperibilità)
- ✓ Psicologa (n. 1 unità per 5 h settimanali)
- ✓ Infermiera Professionale (n. 2 unità per complessive 30 h settimanali)
- ✓ Fisioterapisti (n. 2 unità per complessive 20 h settimanali)
- ✓ Educatrici (n. 2 unità per complessive 18 h settimanali)
- ✓ O.S.S. (n. 4 unità per complessive 21 h giornaliere)

Si segnala che in caso di variazione del numero medio di presenza mensili, le ore settimanali indicate possono subire della variazioni.
La Struttura è coordinata da un servizio amministrativo gestionale.
L'Istituzione è governata da un Consiglio d'Amministrazione nominato dal Consiglio Comunale di Travacò Siccomario. Il Sindaco elegge il Presidente del C.d.A. dell'Istituzione. Il Presidente nomina il Direttore dell'Istituzione al quale è demandata la Responsabilità Amministrativa Contabile ed Organizzativa .
L'Istituzione si avvale anche della presenza strutturata di volontariato (AUSER), la cui collaborazione viene meglio specificata nella descrizione dei servizi offerti.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

- **ASSISTENZA MEDICA**: Il medico del Centro, coordina tutte le attività sanitarie di assistenza, monitoraggio, riabilitazione e/o mantenimento delle condizioni di salute degli ospiti. Ha funzioni di direzione sanitaria, verifica il rispetto delle terapie prescritte e segnala eventuali variazioni delle loro condizioni generali ai Medici di base ed ai famigliari.

- **ASSISTENZA PSICOLOGICA**: La psicologa del Centro, in collaborazione con la direzione sanitaria, assiste gli ospiti dal punto di vista psicologico, effettua un'attività di stimolazione cognitiva e effettua colloqui con i famigliari.

- **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**: L'Infermiere Professionale garantisce le prestazioni infermieristiche di base, il controllo dei parametri vitali, la somministrazione delle terapie prescritte, la supervisione e assistenza durante i pasti ed il bagno assistito.

- **ASSISTENZA RIABILITATIVA O DI MANTENIMENTO**: Fisioterapisti diplomati assicurano il trattamento previsto per ogni singolo ospite dal piano individuale di riabilitazione redatto col medico o prescritto dallo specialista, nonché le attività motorie di gruppo come la ginnastica dolce.

- **CURA DELLA PERSONA**: Gli ospiti sono assistiti in modo continuo da personale Operatore Socio Sanitario. Esso assicura l'adempimento di tutte le necessità assistenziali di base nei confronti degli ospiti come l'igiene quotidiana, le necessità fisiologiche, l'aiuto durante i pasti, il bagno assistito, la pulizia ambientale, favorendo la vita di relazione ed il mantenimento dell' autonomia personale.

- **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE ED INTRATTENIMENTO**: Sono strutturate e programmate dalle educatrici, in collaborazione con la Direzione, coinvolgendo tutto il personale ed eventuali volontari presenti, per favorire e sollecitare le capacità di ogni singolo ospite. Le educatrici sviluppano attività occupazionali, di manipolazione, di laboratorio, di stimolazione cognitiva/mnemonica e di socializzazione attraverso tecniche di aggregazione con l'utilizzo di Memoria a Breve Termine, Memoria Lungo Termine e Memoria ritmica.

- **USCITE PROGRAMMATE**: Nella bella stagione si organizzano uscite dal Centro Diurno Integrato strutturate ed organizzate secondo le richieste degli ospiti, i particolari interessi sia di natura culturale che di natura culinaria e/o florovivaistica.

- **SERVIZIO DI REFEZIONE**: Gli ospiti fruiscono di prima colazione, pranzo e merenda. Il menù del pranzo, in base alla normativa prescritta dall'A.T.S. territoriale e alle eventuali diete prescritte dal Medico di Struttura e/o dal Medico di base, è scelto giornalmente dagli ospiti. La fornitura dei pasti avviene attraverso un servizio di catering.

- **SERVIZIO DI TRASPORTO** : Il trasporto degli utenti da e per i loro domicilio, è effettuato con l'ausilio di pulmini attrezzati di proprietà dell' Amministrazione Comunale, ceduti in comodato d'uso gratuito all'Istituzione. L'ospite che usufruisce del servizio di trasporto deve trovarsi all'ingresso del domicilio alla presenza di un famigliare/accompagnatore all'arrivo del pulmino.

- **VOLONTARIATO**: Il Centro Diurno Integrato si avvale della collaborazione delle Associazioni di Volontariato presenti sul territorio che condividono gli obiettivi della Istituzione

- **ASSISTENZA RELIGIOSA**: per tutti coloro che lo desiderano, il Rettore del Santuario del Novello è a disposizione degli ospiti. Presente una volta alla settimana e in occasione di tutte le feste religiose, celebra il Santo Rosario e la Santa Messa, nonché presta la propria assistenza spirituale a chi ne fa richiesta.

GIORNATA TIPO

7.30 – 9.00
Arrivo

8.00 -9.00
Prima colazione

9.00-12.00
Attività di animazione, eventuali uscite,
Fisioterapia, Igiene personale, Assistenza infermieristica, Idratazione.

12.00
Pranzo

12.45 – 14.00
Riposo pomeridiano o attività per chi non riposa

14.30 – 16.00
Attività di animazione, occupazionali, riabilitative,
cognitive, musicali, eventuali uscite

16.00
Merenda e idratazione pomeridiane

18.30
Cena

16,30 / 17.00 / 18.30 / 19.30
Ritorno al proprio domicilio

GIORNI E ORARI DI APERTURA

Il Centro Diurno Integrato è aperto dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 19.30, per tutto l'anno, tranne le festività nazionali.
Chi usufruisce del servizio pomeridiano segue il presente orario: dalle ore 14.00 alle ore 18.00.
L'apertura fino alle ore 19.30 è da intendersi per gli ospiti che usufruiscono della cena.

VISITE

Il Centro Diurno Integrato è sempre lieto di accogliere gli amici ed i parenti che desiderano far visita ai propri cari, durante tutto l'orario di apertura.
Il Centro Diurno Integrato è sempre aperto ai visitatori. Per le visite guidate occorre prendere appuntamento.

MODALITA' DI ACCESSO

Le modalità di accesso ai servizi offerti dal Centro Diurno Integrato prevedono la visita da parte del potenziale ospite, dei famigliari o di altra persona ufficialmente incaricata (tutore e/o Amministratore di sostegno). Nel corso della visita stessa vengono illustrate le attività e le caratteristiche del servizio. Successivamente gli interessati provvederanno a presentare all'Istituzione apposita domanda di ammissione compilata dal futuro ospite, dal familiare o altra persona ufficialmente incaricata dall'Autorità Giudiziaria competente e/o di un Ente coinvolto nella gestione del caso (come da modello Allegato B).
L'iter procedurale precedente l'inserimento definitivo è precisato nell'allegato C "Protocollo modalità d'accesso".
Si precisa che con delibera del C.d.A. n. 6 del 26/02/2013 i criteri di costituzione della lista di attesa per l'ingresso al Centro Diurno Integrato sono i seguenti:

1) Comune di residenza del richiedente: in particolare chi risiede nel comune di Travacò Siccomario, nei comuni facenti parte del Piano di Zona e in altri comuni limitrofi al comune di Travacò Siccomario.

2) Rilevanza dei bisogni sanitari e sociali

3) Data di presentazione della domanda

Prima dell'effettivo inserimento dell'ospite deve essere sottoscritto il contratto d'ingresso previsto dalla D.G.R. n. 1185/2013 e dalla D.G.R. n. 2569/2014 (come da modello allegato D).
Dal momento dell'ingresso e per la frequenza al Centro Diurno Integrato i famigliari devono provvedere:

- ✓ Alla fornitura dei farmaci e dei materiali eventualmente necessari. Farmaci e parafarmaci dovranno essere consegnati nella confezione originale e direttamente al personale infermieristico del Centro;

- ✓ Alla fornitura degli eventuali ausili per incontinenza, controllo diabete, etc.;
- ✓ Alla dotazione, in conformità con quanto suggerito dagli operatori, di indumenti da utilizzare in particolari occasioni e in quantità sufficiente a garantire il cambio in situazioni di emergenza.

Per ogni ospite l'equipe, composta dai vari operatori, predispone il P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) formulato sulla base di punteggi elaborati tramite apposite schede di osservazione. E' uno strumento importante per definire un modello di assistenza non generalizzata, ma individuale, con l'elaborazione di obbiettivi volti a mantenere o migliorare le capacità di ogni ospite.

Le terapie farmacologiche devono essere corredate dalla prescrizione del Medico di base con l'indicazione anche delle terapie assunte a domicilio. Non si provvederà alla somministrazione di terapie in assenza della prescrizione medica.

In occasione del bagno assistito dovrà esserci il cambio biancheria previsto. Il giorno del bagno assistito verrà concordato con la famiglia al momento dell'ingresso.

L'Istituzione è responsabile solo dei beni dichiarati lasciati in custodia alla Direzione.

In caso di malore dell'ospite non risolvibile dal nostro personale sanitario, si provvederà all'attivazione della procedura d'emergenza avvisando il 118.
In caso di trasporto in ospedale tramite 118, l'Istituzione provvede a contattare i famigliari, tenendo in carico l'ospite fino all'arrivo dell'automedica.
L'Istituzione garantisce l'accesso agli atti da parte degli aventi diritto secondo le modalità precisate nella carta d'ingresso. L'Istituzione provvederà a rispondere alle richieste nel tempo massimo di 30 giorni dalla data di presentazione delle stesse.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO (CUSTOMER SATISFACTION) E MODALITA' DI RECLAMO

Nel primo trimestre di ogni anno, il Centro Diurno Integrato effettua un'indagine relativa al grado di soddisfazione dei propri utenti e familiari, anche al fine di poter adottare eventuali azioni di miglioramento.
Tale indagine viene effettuata mediante somministrazione di apposito questionario (Allegato E per gli ospiti e Allegato F per le famiglie) i cui dati vengono successivamente elaborati e resi disponibili mediante una relazione.

Tale relazione viene quindi partecipata agli ospiti e alle famiglie.
Poiché l'attenzione per le esigenze degli ospiti e loro famiglie è continua e costante, al fine di garantire il miglior servizio sono gradite le segnalazioni di disservizi o suggerimenti che gli utenti e loro famiglie possono presentare sull'apposito modello allegato G.

MODALITA' DI DIMISSIONE

L'ospite o un suo familiare, può ovviamente chiedere in ogni momento la dimissione volontaria dal Centro Diurno Integrato. Ai fini amministrativi ed organizzativi si chiede che tale comunicazione avvenga per iscritto con almeno dieci giorni di preavviso, pena il pagamento della quota relativa al periodo di mancato preavviso.

Il Centro Diurno Integrato ha facoltà di dimettere l'ospite nei seguenti casi:

- su proposta del medico responsabile del Centro Diurno Integrato, qualora lo stesso valuti che sia sopraggiunto un peggioramento delle condizioni sanitarie dell'ospite tali da rendere il servizio inadeguato alle nuove esigenze dell'ospite stesso;
- con provvedimento della Direzione, previo accordo con il Comune di residenza dell'ospite, con gli eventuali Servizi Sociali invianti e con l'A.T.S. (dimissioni assistite) per:
  - mancato pagamento della retta nei termini;
  - condotta incompatibile o gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria o comportamenti atti ad arrecare pericolo per l' incolumità degli altri ospiti e degli operatori, segnalando agli Enti preposti all'assistenza eventuali necessità di intervento.

Al momento della dimissione all'ospite verranno consegnati tutti i documenti personali in possesso della struttura, gli eventuali effetti personali e la lettera di dimissioni.

Il presente contratto si intende risolto in caso di dimissione volontaria dal Centro Diurno Integrato, da effettuarsi con preavviso scritto di almeno 10 giorni, pena il pagamento della quota relativa al periodo di mancato preavviso.

MENU' TIPO

Per la fornitura dei pasti è previsto che il servizio venga svolto dalla Società Appaltatrice, che gestisce la fornitura direttamente al Centro Diurno Integrato, confezionando i pasti nel proprio Centro di cottura, consegnandoli in contenitori termici e rispettando i seguenti standard:

Menù a regime dietetico bilanciato, studiato appositamente per i nostri ospiti ed è previsto, in tale ambito, la scelta di piatti differenti con variazione settimanale dei cibi offerti, con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.

Diete speciali: sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici – diabetici – neuropatici – etc). Ci si avvarrà della consulenza specialistica del servizio nutrizionale dell' A.T.S. di Pavia.

Il menù giornaliero e settimanale, sarà regolarmente esposto e comunicato alle famiglie su richiesta.
L'Infermiera Professionale raccoglierà le indicazioni e i suggerimenti, al fine di soddisfare i qusti personali.

Esempio:

Primo piatto:	Secondo piatto:	Contorno:
Pasta e fagioli	Sogliola	Insalata
Pasta ai frutti di mare	Tacchino al limone	Pomodori
Pasta al pomodoro	Vitello tonnato	Cavolfiore
Pasta al ragù	Prosciutto e formaggio	Fagiolini
Riso in bianco		
Riso con piselli		

Frutta cotta, frutta fresca, pane, acqua naturale.

IL FUMO

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

RETTE

Ogni anno, in occasione dell'approvazione del bilancio previsionale, l'Istituzione provvede a determinare le rette relative alla frequenza a tempo pieno per ospiti residenti e ospiti non residenti.

Per la frequenza a tempo pieno vengono stabilite le seguenti due modalità di pagamento:

1) retta giornaliera, indipendentemente dai giorni di frequenza;
2) per frequenze superiori ai 19 giorni nell'arco del mese, si applica lo sconto di € 5,00 al giorno, per i giorni effettivi del mese, dedotte le domeniche e le festività

Per maggiori dettagli e per la quantificazione delle rette per l'anno 2020 si rimanda all'Allegato 1 "Tariffe".

Si precisa, inoltre, che l'utente può usufruire di eventuali contributi di compartecipazione al pagamento della retta, in base al reddito certificato con ISEE. Per maggiori informazioni rivolgersi ai servizi sociali del Comune di residenza.
L'Ente rilascerà la certificazione unica relativa alle rette versate nell'anno precedente, entro il termine utile per la presentazione della dichiarazioni dei redditi. Tale certificazione sarà rilasciata mediante raccomandata a mano.

MODALITA' DI MANTENIMENTO DEL POSTO

L'assistito che si assenta dal Centro Diurno Integrato ha diritto alla conservazione e mantenimento del posto mediante addebito dell'80% della retta giornaliera dal primo giorno di assenza. Per chi si assenta per eventuali ricoveri presso strutture sanitarie e/o eventuali malattie documentate e, comunque, nel rispetto delle rette sottoscritte, l'addebito dell'eventuale mantenimento del posto parte dal 11° giorno di assenza da calendario.

La richiesta del mantenimento deve essere effettuata per iscritto e inviata a mano o per posta alla Istituzione. La non avvenuta formale richiesta comporta le dimissioni di ufficio dopo il 10° giorno di assenza.
Anche in presenza di formale richiesta del mantenimento del posto si procede alla dimissione qualora non venga corrisposto il pagamento dell'80% della retta.

L'assistito che frequenta a giorni alterni il Centro Diurno Integrato, in caso di assenza motivata con richiesta di conservazione e mantenimento del posto, ha diritto alla conservazione e mantenimento del posto, alle medesime condizioni del punto precedente. Il conteggio di quanto dovuto (80% della retta) viene calcolato in base ai giorni di assenza da calendario, tenendo conto esclusivamente dei giorni alterni in cui normalmente l'ospite frequenta il Centro Diurno Integrato.

SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

E' situato all'ingresso della struttura con lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona.

L'Ufficio è attivo tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 13.00

Ai fini di rispettare la normativa Regionale di riferimento è prevista una persona incaricata per le visite guidate nella struttura (Direttore di struttura, responsabile infermieristico).

Si prevede che, a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, nonché dell'esplicitazione del grado di soddisfazione, o a fronte delle lamentele o reclami, l'U.R.P., nella veste del suo rappresentante, risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 5 giorni dalla presentazione.

ALLEGATO A

Carta dei diritti della persona anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie ed esperienze del quale la società può valersi.
Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale e rende ragione alla constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.
Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.
La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.
Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:
° istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
° agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
° famiglie e formazioni sociali.
Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.
Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali nell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale" , enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio di solidarietà, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio “di salute”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro dei diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita , di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 in ambiente di appartenenza.
- di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- di vivere con chi desidera.
- di avere una vita di relazione.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle” senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

- Di 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 accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni persona in 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).
Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.
E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

ISTITUZIONE "IL NOVELLO - DON FRANCO COMASCHI"
Via Santuario del Novello n. 1 - 27020 - TRAVACO' SICCOMARIO
Tel. 0382.482047 – Fax 0382.492649 - C.F. 00468090188

ALLEGATO 1

TARIFFE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

PER L'ANNO 2020

(DAL 01/03/2020)

ISTITUZIONE "IL NOVELLO - DON FRANCO COMASCHI"
Via Santuario del Novello n. 1 - 27020 - TRAVACO' SICCOMARIO
Tel. 0382.482047 – Fax 0382.492649 - C.F. 00468090188

RETTE PER FREQUENZA TEMPO PIENO CENTRO DIURNO INTEGRATO

NEL CASO DI RINNOVO DELLA CONVENZIONE CON IL PIANO DI ZONA DEL DISTRETTO DI PAVIA I RESIDENTI NEI COMUNI FACENTI PARTE DEL DISTRETTO **(Pavia, Cava Manara, Travacò Siccomario, San Martino Siccomario, Sommo, Zerbolò, Carbonara al Ticino, Mezzana Rabattone, San Genesio ed Uniti, Torre d'Isola, Villanova d'Ardenghi, Zinasco)**.

RESIDENTI NEL DISTRETTO DI PAVIA

RETTA GIORNALIERA	SERVIZI COMPRESI NELLA TARIFFA
€ 28,00	✓ Trasporto completo andata e ritorno ✓ Colazione ✓ Pasto di mezzogiorno ✓ Merenda ✓ Assistenza medica ✓ Assistenza infermieristica ✓ Terapia fisioterapica riabilitativa ✓ Terapia fisioterapica di mantenimento ✓ Attività occupazionali ✓ Attività animative ✓ Igiene quotidiana assistita ✓ Bagno assistito ✓ Assistenza religiosa ✓ Uscite programmate ✓ Pedicure ✓ Manicure
NOTE:	- **Per le frequenze superiori ai 19 gg nell'arco del mese si applica lo sconto di € 5,00 al giorno, per i giorni effettivi del mese dedotte le domeniche e le festività (per un totale complessivo giornaliero di € 23,00).** - **A seguito del prolungamento dell'orario fino alle 19,30 verrà somministrata la cena al costo giornaliero aggiuntivo di € 6,00**

ISTITUZIONE "IL NOVELLO - DON FRANCO COMASCHI"
Via Santuario del Novello n. 1 - 27020 - TRAVACO' SICCOMARIO
Tel. 0382.482047 – Fax 0382.492649 - C.F. 00468090188

RETTE PER FREQUENZA TEMPO PIENO CENTRO DIURNO INTEGRATO

NON RESIDENTI NEL DISTRETTO DI PAVIA

RETTA GIORNALIERA **Indipendentemente dai giorni di frequenza**	**SERVIZI COMPRESI NELLA TARIFFA**
€ 31,00	✓ Trasporto completo andata e ritorno ✓ Colazione ✓ Pasto di mezzogiorno ✓ Merenda ✓ Assistenza medica ✓ Assistenza infermieristica ✓ Terapia fisioterapica riabilitativa ✓ Terapia fisioterapica di mantenimento ✓ Attività occupazionali ✓ Attività animative ✓ Igiene quotidiana assistita ✓ Bagno assistito ✓ Assistenza religiosa ✓ Uscite programmate ✓ Pedicure ✓ Manicure
NOTE:	- **Per le frequenze superiori ai 19 gg nell'arco del mese si applica lo sconto di € 2,00 al giorno, per i giorni effettivi del mese dedotte le domeniche e le festività (per un totale complessivo giornaliero di € 29,00).** - **A seguito del prolungamento dell'orario fino alle 19,30 verrà somministrata la cena al costo giornaliero aggiuntivo di € 6,00**

ISTITUZIONE "IL NOVELLO - DON FRANCO COMASCHI"
Via Santuario del Novello n. 1 - 27020 - TRAVACO' SICCOMARIO
Tel. 0382.482047 – Fax 0382.492649 - C.F. 00468090188

RETTE PER FREQUENZA PART TIME (fino a 4 ore)
RESIDENTI TRAVACO' SICCOMARIO

RETTA GIORNALIERA **Indipendentemente dai giorni di frequenza**	**SERVIZI COMPRESI NELLA TARIFFA**
€ 11,00	✓ Trasporto completo andata e ritorno ✓ Assistenza medica ✓ Assistenza infermieristica ✓ Terapia fisioterapica ✓ Attività animative ✓ Igiene quotidiana assistita ✓ Bagno assistito
NOTE:	- **È possibile usufruire del pasto di mezzogiorno al costo giornaliero aggiuntivo di euro 6,00 (per un totale complessivo giornaliero di € 17,00).**

ISTITUZIONE "IL NOVELLO - DON FRANCO COMASCHI"
Via Santuario del Novello n. 1 - 27020 - TRAVACO' SICCOMARIO
Tel. 0382.482047 – Fax 0382.492649 - C.F. 00468090188

RETTE PER FREQUENZA PART TIME (fino a 4 ore)
NON RESIDENTI TRAVACO' SICCOMARIO

RETTA GIORNALIERA **Indipendentemente dai giorni di frequenza**	**SERVIZI COMPRESI NELLA TARIFFA**
€ 11,00	✓ Assistenza medica ✓ Assistenza infermieristica ✓ Terapia fisioterapica ✓ Attività animative ✓ Igiene quotidiana assistita ✓ Bagno assistito
NOTE:	- **È possibile usufruire del pasto di mezzogiorno al costo giornaliero aggiuntivo di € 6,00** - **È possibile usufruire del servizio di trasporto andata e ritorno al costo giornaliero aggiuntivo di € 4,50** **Pertanto il costo totale giornaliero con i suindicati servizi aggiuntivi è il seguente:** **1) Frequenza part-time + pasto di mezzogiorno = € 17,00** **2) Frequenza part-time + servizio di trasporto = € 15,50** **3) Frequenza part-time + pasto di mezzogiorno + servizio di trasporto andata e ritorno = € 21,50**

ISTITUZIONE "IL NOVELLO - DON FRANCO COMASCHI"
Via Santuario del Novello n. 1 - 27020 - TRAVACO' SICCOMARIO
Tel. 0382.482047 – Fax 0382.492649 - C.F. 00468090188

Allegato B

Richiesta di ammissione

Io sottoscritto/a_____ Nato/a a _____

Residente a _____ in Via_____ n. _____

Codice fiscale_____

Recapito telefonico_____ e-mail _____

richiedo l'ammissione presso il Centro Diurno Integrato "Il Novello Don Franco Comaschi" sito in Travacò Siccomario, Via Santuario del Novello n. 16 – con le seguenti modalità di frequenza:

☐ tempo pieno ☐ part time ☐ giorni alterni _____

☐ fascia oraria _____ ☐ con somministrazione cena

Al fine di ottemperare tutte le procedure di ingresso presso il Vostro CENTRO DIURNO INTEGRATO mi impegno, all'atto dell'ammissione stessa, a sottoscrivere il contratto di ingresso e a produrre la documentazione elencata nel Protocollo d'Accesso (allegato C).

Comunico che in caso di necessità, dovrete contattare:

1) il/la Signor/Signora _____

che risulta essere legata all'Ospite dalla seguente relazione di parentela/conoscenza_____

che è residente a _____ in Via _____ n. _____

Tel. _____ e-mail _____

2) il/la Signor/Signora _____

che risulta essere legata all'Ospite dalla seguente relazione di parentela/conoscenza_____

che è residente a _____ in Via _____ n. _____

Tel. _____ e-mail _____

Dichiaro di assumermi ogni responsabilità in merito alla veridicità dei dati qui contenuti ed autorizzo la raccolta, la trasmissione e l'archiviazione dei dati personali all'interno della rete degli enti competenti nel rispetto del diritto alla riservatezza, in conformità a quanto previsto dalla legge 196/2003, consegnatomi all'atto della sottoscrizione della richiesta di ammissione.

Il richiedente

_____

Allegato C

Protocollo modalità di accesso al Centro Diurno Integrato

Le modalità di accesso ai servizi offerti dal Centro Diurno Integrato prevedono la presentazione all'Istituzione di apposita domanda compilata dall'interessato, da altro familiare o altra persona ufficialmente incaricata dall'Autorità Giudiziaria competente o di un Ente coinvolto nella gestione del caso.

Alla domanda devono essere allegati:

- Fotocopia Carta d' identità , codice fiscale , tessera sanitaria e cartellino esenzione ticket;
- Fotocopia verbale accertamento invalidità civile;
- Documentazione medica;
- Certificato di assenza di malattie tubercolari a cura del medico curante;
- Scheda conoscitiva delle condizioni socio-sanitarie;

Le domande di ammissione vengono protocollate alla data di presentazione.

Entro la settimana successiva, si effettuerà un colloquio tra gli interessati ed il personale clinico ed amministrativo del Centro Diurno Integrato, utile a fornire elementi per redarre il Piano Assistenziale Individualizzato. (P.A.I.).

Il Medico e la Direzione acquisiscono la documentazione ed eseguono le valutazioni circa l'ammissibilità del richiedente al Centro Diurno Integrato.
La Direzione procede quindi, in accordo con il familiare di riferimento e sulla scorta delle esigenze del futuro ospite, compatibilmente con i posti in quel momento disponibili, a stabilire una data in cui provvedere al graduale inserimento dell'Ospite.

Il familiare, alla data stabilita, accompagna al Centro l'Ospite, che viene affidato al personale sanitario e assistenziale.
La durata del primo accesso è di circa 3 h, durante il quale il familiare di riferimento rimane all'interno della struttura, ma non a contatto dell'Ospite.

In ogni caso, prima dell'inserimento dell'Ospite, l'Ente gestore ha verificato che lo stesso abbia le caratteristiche e manifesti le condizioni di bisogno previste per i Centri Diurni Integrati, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla A.T.S. o al Comune competente.

La verifica di cui sopra viene affidata al Medico del Centro Diurno Integrato, che esprime il giudizio definitivo circa l'ammissibilità alla frequenza al Centro Diurno Integrato stesso, tenendo conto dei pareri del personale di assistenza e della capacità di inserimento dell'Ospite.

In caso di esito positivo, il Medico del Centro ed il familiare si accordano per il primo ingresso, previa sottoscrizione del contratto di ingresso.

Dal momento dell'ingresso e per la frequenza al Centro Diurno Integrato i familiari devono provvedere:

- ✓ Alla fornitura dei farmaci e dei materiali eventualmente necessari. Farmaci e parafarmaci dovranno essere consegnati nella confezione originale e direttamente al personale del Centro;
- ✓ Alla fornitura degli eventuali ausili per incontinenza, controllo diabete, ecc…;
- ✓ Alla dotazione, in conformità con quanto suggerito dagli operatori, di indumenti da utilizzare in particolari occasioni ed in quantità sufficiente a garantire il cambio in situazioni di emergenza;

Le terapie farmacologiche devono essere corredate dalla prescrizione del Medico di base con l'indicazione anche dei farmaci assunti a domicilio. Non si provvederà alla somministrazione di terapie in assenza della prescrizione medica, salvo in caso di urgenza da parte del Medico del Centro Diurno Integrato.
Ogni variazione di terapia dovrà essere tempestivamente comunicata, sempre dietro prescrizione scritta del Medico di base. E' pure necessario fornire copia di esami, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche praticati all'Ospite nel periodo di frequenza del Centro Diurno Integrato.

In occasione del bagno assistito dovrà essere fornito il cambio biancheria previsto. Il giorno di effettuazione del bagno assistito verrà concordato con la famiglia al momento dell'ingresso.

L'Istituzione declina ogni responsabilità riguardo oggetti di valore o somme di denaro lasciate in custodia agli Ospiti.

In caso di malore dell'Ospite non risolvibile dal nostro personale sanitario, si provvederà all'attivazione della procedura d'emergenza, contattando il 118. Di ciò verrà data immediata comunicazione ai familiari, che saranno tenuti alla presa in carico del loro parente.

La Direzione

ISTITUZIONE "IL NOVELLO - DON FRANCO COMASCHI"
Via Santuario del Novello n. 1 - 27020 - TRAVACO' SICCOMARIO
Tel. 0382.482047 – Fax 0382.492649 - C.F. 00468090188

Allegato D

CONTRATTO DI INGRESSO

TRA

Il CENTRO DIURNO INTEGRATO "Il Novello – Don Franco Comaschi" (di seguito denominato Ente) con sede in Travacò Siccomario, Via Santuario del Novello, 16 – nella persona del Direttore _____ nato a _____ il _____ domiciliato per la carica presso il CENTRO DIURNO INTEGRATO, in qualità di Direttore dell'Ente

E

Il Sig. _____ (di seguito denominato ospite soggetto beneficiario) in qualità di assistito, nato a _____ il _____

e residente in _____ Via _____

OVVERO

Il Sig. _____ nato a _____

il _____ e residente in _____ Via _____

in qualità di:

□ persona che si assume l'onere del pagamento della retta

□ tutore legale/amministratore di sostegno/familiare o altra persona ufficialmente incaricata dall'Autorità Giudiziaria competente

□ Comune, sia quando assuma l'intero onere di pagare la retta direttamente, sia quando disponga il ricovero per mezzo di propri provvedimenti)

dell'ospite _____ nato a _____ il _____

e residente in _____ Via _____

PREMESSO

che la domanda di ammissione per l'inserimento presso questo CENTRO DIURNO INTEGRATO dell'ospite Sig. _____, è stata accolta in data _____ e comprende la seguente documentazione:

- Fotocopia carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria e cartellino esenzione ticket;
- Fotocopia verbale accertamento invalidità civile;
- Documentazione medica;
- Certificato di assenza di malattie tubercolari a cura del medico curante;
- Scheda conoscitiva delle condizioni socio-sanitarie

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 – **Oggetto**

A fronte della documentazione sanitaria e sociale acquisita nonché delle informazioni fornite dai parenti e dall'ospite, l'Ente gestore ha verificato che l'Ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per i Centri Diurni Integrati, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla A.T.S. o al Comune competente. L'Ente gestore, pertanto, dichiara la disponibilità a prendere in carico l'ospite e ad erogare appropriate prestazioni in cambio dell'impegno da parte del contraente al pagamento della retta.

L'ospite (soggetto beneficiario) viene accolto all'interno del CENTRO DIURNO INTEGRATO a far data dal giorno di sottoscrizione del presente contratto.

Art. 2 – **Modalità di erogazione del servizio**

L'Ente erogherà il servizio rapportandosi all'ospite rispettando la sua riservatezza e la sua personalità, valorizzando la sua persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico e promuovendo il rispetto del patrimonio religioso e culturale.

L'attività sarà il più possibile conformata ai ritmi e alle attitudini dell'ospite, compatibilmente con le esigenze della collettività garantendo, altresì, una normale vita di relazione e la possibilità di sviluppo culturale di ognuno con apposite e flessibili differenziazioni.

L'Ente attiverà per l'ospite idonei interventi per la stimolazione e la promozione delle abilità residue, soprattutto in riferimento all'alimentazione, alla mobilizzazione, all'igiene, alla protezione e come risposta ai bisogni psico-sociali.

a) Prestazioni Assistenziali

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza riabilitativa o di mantenimento
- Igiene quotidiana assistita
- Bagno assistito settimanale
- Attività di animazione ed intrattenimento
- Animazione/Musicoterapia
- Uscite programmate
- Servizio di refezione
- Servizio di trasporto
- Volontariato
- Assistenza religiosa

b) Prestazioni Sanitarie

L'ente eroga:

- Prestazioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche in base alle effettive necessità dell'ospite previa valutazione del medico responsabile di struttura;
- Visite mediche con stesura della cartella sanitaria e adozione del fascicolo sanitario per ciascun ospite;
- Adozione di documentazione socio sanitaria;
- Terapia orale;
- Attivazione di programmi riabilitativi fisioterapici.

c) Prestazioni alberghiere

Fornitura di colazione, pranzo, merenda antimeridiana e pomeridiana.

L'Ente predispone e dà attuazione per ciascun ospite a programmi individualizzati PI, ricomprendenti tutte le attività erogate nel CENTRO DIURNO INTEGRATO, finalizzati al recupero psico-fisico ed al mantenimento delle condizioni dell'anziano, attraverso interventi individuali e collettivi.

Tutte le attività sono erogate in base alla predisposizione di protocolli specifici cui il personale è tenuto ad adeguarsi nell'esecuzione delle prestazioni agli ospiti.

L'Ente direttamente e tramite il proprio personale, assicura il rispetto dei dati personali e sensibili degli ospiti del CENTRO DIURNO INTEGRATO, come stabilito dal "Codice in materia di protezione dei dati personali" approvato con Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Art. 3 **– Oneri a carico dell'Ente**

1) L'Ente pone a proprio carico e quindi ricomprese nella retta a carico dell'ospite, le prestazioni sanitarie assistenziali e alberghiere. Inoltre restano a carico dell'Ente gli obblighi di custodia di beni dell'ospite, tenuta della documentazione sanitaria e socio sanitaria, l'obbligo del rispetto dei protocolli assistenziali e di assicurazione per la responsabilità civile contro terzi (RCT).
2) Il servizio di trasporto da e verso il domicilio è effettuato con i pulmini dell'Ente con autisti che svolgono con diligenza il loro lavoro assicurando adeguata assistenza agli ospiti che trasportano. Tale servizio è compreso nella retta, quindi non è previsto nessun altro costo.
3) L'Ente è tenuto al rilascio della certificazione unica relativa alle rette versate nell'anno precedente, entro il termine utile per la presentazione della dichiarazioni dei redditi. Tale certificazione sarà rilasciata mediante raccomandata a mano.
4) L'Ente è responsabile solo dei beni dichiarati, lasciati in custodia alla Direzione.
5) L'Ente garantisce l'accesso agli atti da parte degli aventi diritto mediante richiesta in carta libera. L'Ente è tenuto a rispondere alle richieste nel tempo massimo di 30 giorni dalla data di presentazione delle stesse;
6) La struttura è conforme alla normativa nazionale e regionale per i CENTRO DIURNO INTEGRATO accreditati con il Sistema Socio Sanitario di Regione Lombardia.

Art. 4 **– Oneri a carico dell'ospite**

Il Sig. _____ si impegna al versamento della retta, entro il 10 del mese corrente, pari a:

- € _____ die per la frequenza a tempo pieno calcolata con le modalità previste dalla Carta dei Servizi (Allegato 1)
- € _____ die per la frequenza part-time

L'ospite che si assenta dal CENTRO DIURNO INTEGRATO ha diritto alla conservazione e mantenimento del posto addebitandogli l'80% della retta giornaliera dal primo giorno di assenza. Per chi si assenta per eventuali ricoveri presso strutture sanitarie e/o eventuali malattie documentate e, comunque, nel rispetto delle rette sottoscritte, l'addebito dell'eventuale mantenimento del posto parte dall'undicesimo giorno di assenza da calendario.
La richiesta del mantenimento deve essere effettuata per iscritto ed inviata a mano o per posta all'Ente. La non avvenuta formale richiesta comporta le dimissioni d'ufficio dopo il decimo giorno di assenza.
Anche in presenza di formale richiesta del mantenimento del posto si procede alla dimissione qualora non venga corrisposto il pagamento dell'80% della retta.

L'assistito che frequenta a giorni alterni il Centro Diurno Integrato, in caso di assenza motivata con richiesta di conservazione e mantenimento del posto, ha diritto alla conservazione e mantenimento del posto, alle medesime condizioni del punto precedente. Il conteggio di quanto dovuto (80% della retta) viene calcolato in base ai giorni di assenza da calendario, tenendo conto esclusivamente dei giorni alterni in cui normalmente l'ospite frequenta il Centro Diurno Integrato.

Il versamento deve essere effettuato con bonifico bancario (codice IBAN IT83K0504856210000000003359) oppure mediante versamento presso lo sportello della Banca Popolare Commercio e Industria, Filiale di Travacò Siccomario, Tesoriere di questa Istituzione.

La retta può essere adeguata con delibera del Consiglio di Amministrazione e le variazioni saranno oggetto di integrazione del presente contratto.

Art. 5 – **Obblighi dell'ospite**

Il Sig. _____ si impegna a:

- fornire i farmaci ed i materiali eventualmente necessari. Farmaci e parafarmaci dovranno essere consegnati nella confezione originale e direttamente al personale infermieristico dell'Ente;
- fornire eventuali ausili per incontinenza, controllo diabete, ecc.;
- dotare, in conformità con quanto suggerito dagli operatori, di indumenti da utilizzare in particolari occasioni ed in quantità sufficienti a garantire il cambio in situazioni di emergenza;
- comunicare tempestivamente eventuali modifiche nelle prestazioni sanitarie da erogare all'ospite, tramite certificazione firmata dal medico di base o da uno specialista.

Inoltre il Sig. _____ accetta di partecipare alle escursioni/gite di breve durata, onde stimolare le capacità cognitive e motorie, sempre compatibilmente con il proprio stato di salute e le condizioni psicofisiche, previa valutazione del medico di struttura.

Art. 6 **- Carta dei servizi**

1. L'Ente si è dotato della "Carta dei servizi" che fornisce e illustra all'ospite e ai suoi familiari e/o parenti ed eventualmente all'amministratore di sostegno o tutore legale e che gli stessi dichiarano di conoscere.

Tale documento, obbligatorio per tutte le unità di offerta socio sanitarie, dettaglia tutte le attività e le prestazioni cui gli ospiti possono fruire nel CENTRO DIURNO INTEGRATO.

Le modifiche che saranno apportate alla Carta dei Servizi costituiranno integrazione al presente contratto e saranno tempestivamente notificate.

Art. 7 - **Piani individuali di intervento**

1) Per ogni ospite è predisposto, a cura dell'Ente ed entro una settimana dall'ammissione, un **Progetto Individuale** d'intervento modellato sulla base dei dati anamnestici raccolti e dei bisogni emersi dalla valutazione.
2) Tale piano, redatto per iscritto, è oggetto di confronto e valutazione congiunta tra le parti contraenti (soggetti beneficiari e/o loro rappresentanti) ed in particolare tra i referenti dell'ospite ed il Direttore Sanitario dell'Ente, sia nella fase successiva all'ammissione sia nella fase di dimissione.
3) Esso è, inoltre, sottoposto a verifiche periodiche e ad eventuali aggiornamenti.

Art. 8 – **Modifiche al contratto**

Qualora per effetto di circostanze imprevedibili si verificassero aumenti del costo dei materiali o della manodopera, quest'ultimi a seguito di sopravvenute disposizioni normative vigenti aventi valenza nazionale, tali da determinare un aumento della retta a carico degli ospiti, l'Ente si riserva di rideterminare il corrispettivo previa comunicazione con congruo anticipo ai propri ospiti e/o parenti e/o amministratore di sostegno o tutore legale. Eventuali modifiche dovute al cambiamento della normativa applicabile si intendono automaticamente recepite nel presente contratto.

Art. 9 **- Durata del contratto**
Il presente Contratto ha decorrenza da oggi, data di ingresso dell'ospite, ed ha durata fino alle dimissioni dell'ospite dal CENTRO DIURNO INTEGRATO.

Art. 10 **- Divieto di cessione**
1) L'Ente non potrà, a nessun titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, né farlo eseguire da altri, neppure per mezzo di procuratore.
2) Nel caso di contravvenzione a tale divieto, la cessione si intenderà nulla e perciò senza alcun effetto nei rapporti con l'ospite, il quale, anzi, avrà il diritto di ritenere risolto il contratto medesimo con il risarcimento di ogni eventuale danno.

Art. 11 **- Fallimento, liquidazione, trasformazione dell'Ente**
1) Il contratto si intenderà senz'altro risolto nel caso di fallimento dell'Ente, dal giorno precedente alla pubblicazione della sentenza dichiarativa di fallimento, salve tutte le ragioni ed azioni dell'Ente verso la massa fallimentare, anche per danni, con diritto privilegiato a soddisfarsi sulla cauzione.
2) In caso di liquidazione dell'Ente o di cambiamento della ragione sociale, l'ospite avrà diritto tanto di pretendere sia la risoluzione sia la continuazione da parte dell'eventuale nuova Ditta subentrante e ciò sulla base dei documenti che la Ditta sarà tenuta a fornire.

Art. 12 **- Inadempienze e cause di risoluzione**
L'Ente ha facoltà di dimettere l'ospite nei seguenti casi:
- su proposta del medico responsabile del Centro Diurno Integrato, qualora lo stesso valuti che sia sopraggiunto un peggioramento delle condizioni sanitarie dell'ospite tali da rendere il servizio inadeguato alle nuove esigenze dell'ospite stesso;
- con provvedimento della Direzione, previo accordo con il Comune di residenza dell'ospite, con gli eventuali Servizi Sociali invianti e con l'A.T.S. (dimissioni assistite) per:

a) mancato pagamento della retta nei termini
b) condotta incompatibile o gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria o comportamenti atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri ospiti e degli operatori, segnalando agli Enti preposti all'assistenza eventuali necessità di intervento.

Al momento della dimissione all'ospite verranno consegnati tutti i documenti personali in possesso della struttura, gli eventuali effetti personali e la lettera di dimissioni.

Il presente contratto si intende risolto in caso di dimissione volontaria dal CENTRO DIURNO INTEGRATO, da effettuarsi con preavviso scritto di almeno 10 giorni, pena il pagamento della quota relativa al periodo di mancato preavviso.

Art. 13 **- Coperture assicurative**
L'Ente risponde direttamente di danni cagionati agli ospiti dalle persone adibite ai servizi, provocati nell'esecuzione dei servizi stessi.
L'Ente, a tal fine, deve provvedere alla stipula di un'adeguata copertura assicurativa, sia per la responsabilità civile contro terzi, sia per l'incendio degli immobili e di quanto in essi contenuto.

Art. 14. **– Foro competente**
Eventuali controversie discendenti dall'interpretazione, esecuzione od applicazione del presente contratto, saranno devolute alla competenza esclusiva e non alternativa del foro di Pavia.

Art. 15 - **Trattamento dati personali**
Al presente contratto è allegata informativa sulla privacy ai sensi art. 13 D. Lgs. 196/2003.
Il titolare del trattamento dei dati è il Direttore dell'Ente, l'accesso alla documentazione sanitaria è autorizzata secondo le procedure in uso nel CENTRO DIURNO INTEGRATO.

Letto, approvato e sottoscritto.

Travacò Siccomario, _____

Il Direttore del CENTRO DIURNO INTEGRATO _____

L'ospite _____

Il familiare o amministratore di sostegno _____

Il garante obbligato al rispetto del contratto _____

ISTITUZIONE "IL NOVELLO - DON FRANCO COMASCHI"
Via Santuario del Novello n. 1 - 27020 - TRAVACO' SICCOMARIO
Tel. 0382.482047 – Fax 0382.492649 - C.F. 00468090188

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
(Art. 13 Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679 in materia di protezione dei dati personali "GDPR")

In conformità con i requisiti posti dal Regolamento Generale in materia di protezione dei dati personali il Titolare del trattamento, Istituzione "Il Novello Don Franco Comaschi" fornisce all'interessato le seguenti informazioni in relazione ai trattamenti di dati effettuati:
Il trattamento dei Suoi dati personali acquisiti sulla base del presente contratto, saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata).
In particolare, i Suoi dati saranno trattati, con strumenti elettronici e non, al fine di ottemperare alle obbligazioni sorte e compiere i conseguenti adempimenti legali e contrattuali dalle stesse derivanti, nonché per garantire il conseguimento di un efficace gestione operativa di tali rapporti.
I dati personali in oggetto potranno anche essere comunicati -al fine di consentire l'adempimento degli obblighi contrattuali o di legge – a: tutti i soggetti autorizzati in forza di provvedimenti normativi; ai nostri collaboratori, dipendenti, agenti e fornitori; a società di factoring, di recupero crediti, di assicurazione del credito; ad uffici postali, spedizionieri e corrieri; a tutte quelle persone fisiche e/o giuridiche, pubbliche e/o private che concorrono alla realizzazione delle attività di trattamento finalizzate al corretto svolgimento delle attività contrattualizzate.
Potranno inoltre essere comunicati e/o diffusi a soggetti terzi pubblici e/o privati, se ritenuto necessario e/o opportuno per l'esercizio delle attività rientranti nel proprio oggetto sociale (ivi compresa la partecipazione a gare d'appalto e procedure ad esse assimilabili) e/o professionisti e consulenti.
Per queste finalità non è necessario il consenso (Art. 6 c.1 lett b del GDPR). Il conferimento dei dati è facoltativo ma necessario per il corretto espletamento delle attività contrattuali. L'eventuale rifiuto dell'interessato rispetto al conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto. I dati personali trattati per le finalità sino ad ora indicate saranno conservati solo ed esclusivamente per il periodo di svolgimento delle attività oggetto di contratto e l'interessato ha diritto, secondo quanto previsto dagli artt. da 15 a 21 e dall' art. 13 del GDPR di:

- richiedere al Titolare del trattamento l'accesso, la rettifica e la cancellazione dei dati personali;
- l'aggiornamento ovvero quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

- richiedere la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- esercitare il proprio diritto alla portabilità dei dati.

L'interessato potrà inoltre proporre reclamo dinanzi ad un'autorità di controllo (ad esempio il Garante per la protezione dei dati personali).

Il Titolare del trattamento è Istituzione "Il Novello Don Franco Comaschi" con sede in Via Santuario del Novello n. 16 – 27020 Travacò Siccomario (PV). I recapiti di contatto sono:

Tel.: 0382/482047

- PEC: novello.comune.travacosiccomario@pec. regione.lombardia.it.
- e-mail cdinovello@comune.travacosiccomario.pv.it

Il Responsabile del trattamento dei dati personali è il Direttore dell'Istituzione "Il Novello Don Franco Comaschi"

Consenso

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto l'informativa di cui al Regolamento UE 27/04/2016, n. 679 ed esprime il consenso previsto dalla normativa vigente in merito al trattamento ed alla comunicazione dei suoi dati per le finalità precisate dall'informativa.

Travacò Siccomario, lì_____

Firma

_____

ISTITUZIONE "IL NOVELLO - DON FRANCO COMASCHI"
Via Santuario del Novello n. 1 - 27020 - TRAVACO' SICCOMARIO
Tel. 0382.482047 – Fax 0382.492649 - C.F. 00468090188

ALLEGATO E

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
OSPITI CENTRO DIURNO INTEGRATO

Gentile Signore/a siamo a richiedere la sua collaborazione per una valutazione del servizio che offre il Centro Diurno Integrato Il Novello.
Di seguito le saranno poste delle domande alle quali chiediamo di rispondere in un'ottica di miglioramento del servizio offerto, raccogliendo ogni osservazione, suggerimento, proposta.
La ringraziamo fin da ora della disponibilità offerta!

ACCOGLIENZA

Come valuta le informazioni ricevute prima dell'ingresso nel CENTRO DIURNO INTEGRATO?
- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

E' soddisfatto del modo in cui è stato accolto durante i primi giorni di permanenza nella struttura ?
- MOLTO
- ABBASTANZA
- PER NULLA

PERSONALE
(valutazione comportamento: attenzione, premura, ascolto, comprensione)

Come valuta complessivamente il personale Medico?
- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?
_____
_____
_____

Come valuta complessivamente il personale Infermieristico?
- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?
_____
_____
_____

Come valuta complessivamente il personale Ausiliario /OSS?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

Come valuta complessivamente il personale Fisioterapico?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

Come valuta complessivamente il personale Animazione?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

Come valuta complessivamente il personale Amministrativo?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

Come valuta complessivamente gli autisti dei pulmini?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

ATTIVITA' E SERVIZI PROPOSTI

In una scala di valutazione da 0 (servizio pessimo) a 5 (servizio ottimo) come valuta i seguenti aspetti dell'assistenza che lei riceve:

	0	1	2	3	4	5
CURE MEDICHE						
CURE INFERMIERISTICHE						
ADDETTI ASSISTENZA						
SUPPORTO PSICOLOGICO						
FISIOTERAPIA						
ANIMAZIONE						
SERVIZIO AUTISTI						

SERVIZI ALBERGHIERI, DI PULIZIA, AMMINISTRATIVI, SERVIZIO DI TRASPORTO

Come valuta l'alimentazione proposta dal Centro Diurno Integrato.
Qualità del cibo:

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Varietà del cibo:

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Somministrazione/distribuzione

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Come valuta il livello di pulizia degli ambienti?

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Come valuta il servizio Amministrativo (ufficio).
Orario di apertura

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Disponibilità/gentilezza

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Chiarezza delle informazioni

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Come valuta il servizio di trasporto?
Attenzione nella guida/conduzione del mezzo

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Chiarezza sugli orari di arrivo e ritorno presso le abitazioni

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

GENERALI

Come valuta complessivamente il nostro Centro Diurno

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio da sulla soddisfazione delle sue attese?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

Indichi brevemente le situazioni su cui lei vorrebbe vedere un immediato cambiamento o ci dia alcuni suoi suggerimenti:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Grazie per la collaborazione.

ISTITUZIONE "IL NOVELLO - DON FRANCO COMASCHI"
Via Santuario del Novello n. 1 - 27020 - TRAVACO' SICCOMARIO
Tel. 0382.482047 – Fax 0382.492649 - C.F. 00468090188

ALLEGATO F

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
FAMIGLIE OSPITI CENTRO DIURNO INTEGRATO

Gentile Signore/a siamo a richiedere la sua collaborazione per una valutazione del servizio che offre il Centro Diurno Integrato Il Novello.
Di seguito le saranno poste delle domande alle quali chiediamo di rispondere in un'ottica di miglioramento del servizio offerto, raccogliendo ogni osservazione, suggerimento, proposta.
La ringraziamo fin da ora della disponibilità offerta!

ACCOGLIENZA

Come valuta le informazioni ricevute prima dell'ingresso del suo caro nel CENTRO DIURNO INTEGRATO?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

E' soddisfatto del modo in cui è stato accolto il suo caro durante i primi giorni di permanenza nella struttura ?

- MOLTO
- ABBASTANZA
- PER NULLA

PERSONALE (valutazione comportamento: attenzione, premura, ascolto, comprensione)

Come valuta complessivamente il personale Medico?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

_____
_____
_____

Come valuta complessivamente il personale Infermieristico?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

_____
_____
_____

Come valuta complessivamente il personale Ausiliario /OSS?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

_____
_____
_____

Come valuta complessivamente il personale Fisioterapico?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

_____
_____
_____

Come valuta complessivamente il personale Animazione?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

_____
_____
_____

Come valuta complessivamente il personale Amministrativo?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

_____
_____
_____

Come valuta complessivamente gli Autisti dei pulmini?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta in particolare?

_____
_____
_____

ATTIVITA' E SERVIZI PROPOSTI

In una scala di valutazione da 0 (servizio pessimo) a 5 (servizio ottimo) come valuta i seguenti aspetti dell'assistenza che riceve il suo caro:

	0	1	2	3	4	5
CURE MEDICHE						
CURE INFERMIERISTICHE						
SUPPORTO PSICOLOGICO						
ADDETTI ASSISTENZA						
FISIOTERAPIA						
ANIMAZIONE						
SERVIZIO AUTISTI						

SERVIZI ALBERGHIERI, DI PULIZIA, AMMINISTRATIVI, DI TRASPORTO

Come valuta l'alimentazione proposta dal Centro Diurno Integrato.
Qualità del cibo:

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Varietà del cibo:

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Somministrazione/distribuzione

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Come valuta il livello di pulizia degli ambienti?

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Come valuta il servizio Amministrativo (ufficio).
Orario di apertura

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Disponibilità/gentilezza

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Chiarezza delle informazioni

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Come valuta il servizio di trasporto?
Attenzione nella guida/conduzione del mezzo

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Chiarezza sugli orari di arrivo e ritorno presso le abitazioni

- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

GENERALI

Come valuta complessivamente il nostro Centro Diurno

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio da sulla soddisfazione delle sue attese?

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- MOLTO SCARSO/INSUFFICIENTE

Indichi brevemente le situazioni su cui lei vorrebbe vedere un immediato cambiamento o ci dia alcuni suoi suggerimenti:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Grazie per la collaborazione.

ISTITUZIONE "IL NOVELLO - DON FRANCO COMASCHI"
Via Santuario del Novello n. 1 - 27020 - TRAVACO' SICCOMARIO
Tel. 0382.482047 – Fax 0382.492649 - C.F. 00468090188

Allegato G

FOGLIO DI RECLAMO

Ospite Sig. _____

Parente Sig. _____

DESCRIZIONE RECLAMO:_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma _____

Data_____

N.B.: Si prega cortesemente di compilare in stampatello e riconsegnare.