

VILLA CHIARA

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE EX D.LGS. 231/01

In ottemperanza alla normativa in tema di trasparenza, riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni si pubblicano i seguenti documenti:

CODICE ETICO

VILLA CHIARA S.A.S.

CODICE ETICO

Testo adottato con delibera/verbale dell'Assemblea Generale dei Soci	Data 08/12/2011
--	------------------------

1 PREMESSE	3
2 OBIETTIVO	3
3 STRUTTURA DEL CODICE ETICO E AMBITO DI APPLICAZIONE	3
4 I PRINCIPI ETICI GENERALI	4
4.1 LEGALITÀ	4
4.2 CORRETTEZZA	4
4.3 TRASPARENZA	4
4.4 RISERVATEZZA	5
4.5 RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA	5
5 PRINCIPI ETICI NELL'AMBITO DELLA CORPORATE GOVERNANCE	5
5.1 ORGANI SOCIALI	5
5.2 TRASPARENZA DELLA CONTABILITÀ	6
5.3 CONTROLLO INTERNO	6
6 I PRINCIPI ETICI NELLE RELAZIONI CON IL PERSONALE	7
6.1 SELEZIONE E RECLUTAMENTO DEL PERSONALE	7
6.2 FORMALIZZAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO	7
6.3 GESTIONE E VALUTAZIONE DEL PERSONALE	7
6.4 SICUREZZA, SALVAGUARDIA, DELLA SALUTE E DELLE CONDIZIONI DI LAVORO	7
6.5 CRESCITA PROFESSIONALE	7
6.6 DISCRIMINAZIONE E MOLESTIE	7
6.7 ABUSO DI SOSTANZE ALCOLICHE O STUPEFACENTI E DIVIETO DI FUMO	8
6.8 PRIVACY	8
7 I PRINCIPI ETICI NEI CONFRONTI DI TERZI	9
7.1 CRITERI DI CONDOTTA NEI CONFRONTI DEI RESIDENTI	9
7.2 CRITERI DI CONDOTTA NEI CONFRONTI DEI FORNITORI	10
7.3 CRITERI DI CONDOTTA NEI CONFRONTI DEI VOLONTARI	11
7.4 CRITERI DI CONDOTTA NEI CONFRONTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E DELLE ISTITUZIONI PUBBLICHE	12
7.5 CRITERI DI CONDOTTA NEI CONFRONTI DI PARTITI POLITICI E ORGANIZZAZIONI SINDACALI	12



1 PREMESSE

VILLA CHIARA S.A.S. (in seguito, "Organizzazione") nell'ambito delle sue attività assume, come principi ispiratori, il rispetto della legge e delle normative dei Paesi in cui opera, nonché delle norme interne, in un quadro di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e rispetto della dignità della persona.

VILLA CHIARA S.A.S., inoltre, si propone di conciliare la ricerca della competitività dei servizi erogati con il rispetto delle normative e di promuovere, in un'ottica di responsabilità sociale e di tutela ambientale, il corretto e responsabile utilizzo delle risorse.

Gli obiettivi di crescita e di rafforzamento della capacità di creare valore sono perseguiti assicurando alle strutture e ai processi, standard adeguati di sicurezza decisionale ed operativa propedeutici allo sviluppo di nuovi servizi, alla qualità dei sistemi di gestione e misurazione dei rischi. I principi etici che saranno enunciati nel presente Codice Etico sono rilevanti ai fini della prevenzione dei reati ex D. Lgs 231/2001 e costituiscono un elemento essenziale del sistema di controllo preventivo.

2 OBIETTIVO

Il presente Codice Etico è stato elaborato per assicurare che i valori etici di VILLA CHIARA S.A.S. siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura organizzativa, nonché lo standard di comportamento di tutti i dipendenti, volontari e collaboratori a vario titolo nella conduzione delle attività di propria pertinenza.

3 STRUTTURA DEL CODICE ETICO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Codice Etico (di seguito il "Codice") si compone delle seguenti parti:

- i Principi Etici generali;
- i Principi Etici nell'ambito della Corporate Governance;
- i Principi Etici nelle relazioni con il Personale;
- i Principi Etici nei confronti di terzi;
- il rispetto dei principi etici e il sistema sanzionatorio e disciplinare.

Il presente Codice contiene l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di VILLA CHIARA S.A.S. nei confronti dei "portatori d'interesse" (dipendenti, fornitori, ospiti/residenti, famigliari, partner, Pubblica Amministrazione, etc.). All'osservanza del Codice sono tenuti altresì:

- i rappresentanti degli organi sociali e i responsabili di processo, i quali devono conformare tutte le decisioni e le azioni al rispetto del Codice, diffonderne la conoscenza e favorirne la condivisione da parte di dipendenti e terzi soggetti che operano per conto dell'Organizzazione; i responsabili di

processo devono inoltre costituire, attraverso il proprio comportamento, un modello di riferimento per il personale;

- i dipendenti, i quali sono tenuti ad agire nel rispetto del Codice e a segnalare all'Organismo di Vigilanza eventuali infrazioni;
- i volontari, i quali sono tenuti ad agire nel rispetto del Codice e a segnalare all'Organismo di Vigilanza eventuali infrazioni;
- i fornitori di beni e servizi, i quali devono essere opportunamente informati delle regole di condotta contenute nel Codice e uniformarvi i propri comportamenti per tutta la durata del rapporto contrattuale con l'Organizzazione.

I soggetti tenuti al rispetto del Codice vengono definiti "*Destinatari*".

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.A.S..

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.A.S.. 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.A.S.. 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S..

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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. 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 Dlgs 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. 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.A.S. è completamente estranea a qualunque partito politico ed organizzazione sindacale.


In tal senso, di VILLA CHIARA S.A.S. 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.A.S. 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.A.S. assegna le funzioni di Garante all'Organismo di Vigilanza istituito in base al suddetto Modello.

Timbro e firma di approvazione	
--------------------------------	--

CARTA DEI SERVIZI

VILLA CHIARA

*Residenza Sanitaria Assistenziale
per anziani non Autosufficienti*

CARTA DEI SERVIZI

Via Scaldasole, 15- Dorno (PV)
Tel. 0382.812045 - Fax 0382.812246
Email: villachiarara1@virgilio.it
villachiararsa@gmail.com
Pec: villachiararsa@legalmail.it

La nostra RSA , in ottemperanza a quanto prescritto dalla DGR n. XI/3226 del 09/06/2020 e smi, tenuto conto delle indicazioni rilasciate dal Ministero della Salute, dall'Istituto Superiore della Sanità, dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, ha adottato un Progetto di struttura ed un Piano Organizzativo Gestionale finalizzato a mitigare il rischio contagio derivante dalla Pandemia SARS-CoV-2 le cui disposizioni possono modificare momentaneamente alcune informazioni e modalità operative indicate nella presente Carta

Aggiornamento Gennaio 2021



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).

GESTIONE EMERGENZA SANITARIA COVID-19

IL PROGETTO DI STRUTTURA E IL PROGETTO ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Alcune informazioni e modalità operative indicate nella presente Carta sono da ritenersi momentaneamente modificate, alla luce di quanto obbligatoriamente previsto nel Progetto di Struttura e nel piano Organizzativo della struttura come si seguito descritto che si considera parte integrante della presente carta dei servizi ed a cui si rimanda integralmente.

Durante la fase pandemica, in data 09.06.2020, la Regione Lombardia ha emanato la D.G.R. n. XI/3226 del 09.06.2020, successivamente integrata con la DGR 3524/20 del 05 agosto 2020 e smi e ha previsto che gli Enti gestori del settore sociosanitario debbano predisporre un Piano Organizzativo- Gestionale (POG) con relative procedure/istruzioni operative per assicurare la massima tutela di utenti e operatori con procedure/istruzioni operative in materia di contenimento

e gestione dell'infezione da SARS-CoV-2 specifiche attraverso il coordinamento del REFERENTE AZIENDALE COVID-19 appositamente individuato.

La nostra RSA ha quindi ottemperato a quanto richiesto e, in concerto con l'ATS competente ed il Referente Covid ha adottato un proprio Progetto di Struttura che, a sua volta contiene il Progetto organizzativo gestionale della RSA, corredato di tutte le procedure ed i protocolli adottati nella fase pandemica per assicurare che le attività socio-sanitarie si svolgano nella massima sicurezza di utenti e operatori durante l'emergenza da SARS-CoV-2 e definendo azioni volte, non solo alla prevenzione dell'epidemia, ma anche al tempestivo riconoscimento di ogni eventuale caso sospetto, con i conseguenti immediati interventi di contenimento del contagio e, se del caso, con la rimodulazione delle offerte erogate.

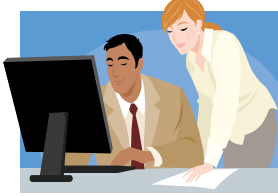
In particolare, con il Progetto di struttura e con il piano organizzativo gestionale la RSA, infatti, ha adottato i protocolli e le procedure finalizzate a contenere e mitigare il rischio contagio suddivise in aree di riferimento.

Per quanto concerne l'AREA DEI REQUISITI STRUTTURALI/TECNOLOGICI, PER LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEL RISCHIO INFETTIVO e L'ADOZIONE DI MISURE IGIENICO SANITARIE E SICUREZZA si sono adottate misure mirate a regolamentare e ridefinire:

- gli ACCESSI in struttura da parte dei familiari degli ospiti e dei nuovi utenti;
- gli SPAZI ed i LOCALI all'interno della struttura;
- i PERCORSI di personale, ospiti ed in via eccezionale, dei visitatori;
- si è adottato un nuovo Documento di valutazione dei rischi con specifico riguardo al rischio da Covid-19;
- si è regolamentata la gestione dei DPI con specifico riguardo alla vestizione e svestizione e allo stoccaggio degli stessi;
- si è regolamentata specificatamente l'areazione dei locali.

Per quanto riguarda l'AREA GESTIONALE E ORGANIZZATIVA è stato nominato il REFERENTE AZIENDALE COVID ed il COMITATO MULTIDISCIPLINARE aziendale finalizzato a verificare l'adozione del progetto di struttura e del Progetto organizzativo e gestionale per il contenimento delle infezioni e del contagio, si sono delineati PERCORSI DI PRESA IN CARICO per i nuovi pazienti e la specifica FORMAZIONE di personale, familiari ed ospiti relativamente all'infezione da Covid-19.

I documenti sopra descritti sono continuamente aggiornati in base all'evolversi della situazione pandemica.



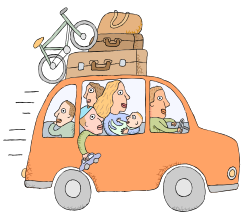
I RESPONSABILI

↪ Direttore: Zerba Grazia

↪ Responsabile sanitario e referente Covid: Dott. Visalli Gaetano Antonio

↪ Coordinatore infermieristico: Ferrarotto Tindara

↪ Responsabile della cucina: Gilberti Serena



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
- ★ Ausiliarie socio- assistenziali
- ★ 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
- ✓ Azzurro: 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 chinesiterapia.
- ☺ **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

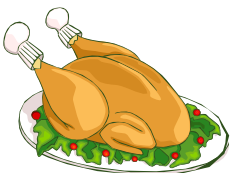
L'inizio della giornata è dedicato all'igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.



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 giornaliera minima è di € 56,41.

La retta giornaliera massima è di € 60,00.

L'ammontare della retta varia a seconda del carico assistenziale dell'ospite.

La cauzione non è prevista.

La modalità adottata per l'attribuzione dei livelli di retta e quindi del carico assistenziale dell'ospite, prevede l'assegnazione di un punteggio definito in base alla classe SOSIA di appartenenza (in fase iniziale determinata in base alla documentazione clinica pervenuta nella richiesta di ricovero), come mostra la seguente tabella:

VALUTAZIONE CLINICA (Classe SOSIA valutata in base alla domanda pervenuta)	RETTA (in €)
CLASSE SOSIA 1	60,00
CLASSE SOSIA 2	60,00
CLASSE SOSIA 3	59,00
CLASSE SOSIA 4	58,00
CLASSE SOSIA 5	57,00
CLASSE SOSIA 6	57,00
CLASSE SOSIA 7	56,41
CLASSE SOSIA 8	56,41

L'assunzione di un livello di retta riferito alla classe applicata in SOSIA è di fatto un elemento oggettivo di valutazione e rende omogenea la retta applicata a carico dell'ospite con quella riconosciuta dal sistema di Accredimento Regionale.

Per gli ospiti accolti in riferimento alla Convenzione con il Comune di Milano, la retta indifferenziata è di € 56,41 al giorno.

Nel caso emergano insormontabili difficoltà economiche da parte del nucleo familiare dell'ospite ad attingere la quota di integrazione della retta a carico è prevista la facoltà della direzione, con accordo scritto, di praticare agevolazioni o dilazioni della retta applicata.

La retta comprende:

⇒ Costi sanitari: farmaci, parafarmaci, presidi per l'incontinenza.

- ⇒ Costi alberghieri: comprensivi di bevande, vino, tisane, sciroppi.
- ⇒ Costi di trasferimento in autolettiga per accertamenti diagnostici richiesti dalla Direzione Sanitaria.
- ⇒ 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.

Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite diventino incompatibili con le caratteristiche assistenziali dell'istituto, la Direzione concorderà con i parenti il trasferimento in un centro idoneo.



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://studioaragno.it/attivita/villa-chiara---trasparenza/19>

TABELLA RIASSUNTIVA

ULTERIORI SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO:

- ★ Bevande ai pasti: acqua minerale
- ★ Bevande ai pasti: vino
- ★ Merenda quotidiana
- ★ Lavanderia: letto
- ★ Lavanderia: biancheria
- ★ Lavanderia: indumenti
- ★ Stireria
- ★ Rammendi
- ★ Manicure (conservativa)
- ★ Pedicure (conservativa)
- ★ Parrucchiere : shampoo
- ★ Barbiere: shampoo e taglio
- ★ Riscaldamento invernale
- ★ Condizionamento estivo
- ★ Trasporti sanitari (per esami, ricoveri...) con autoambulanza

SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA

Visite specialistiche richieste dai familiari

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.

Più 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, ancorché 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 sospendere 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.

ALLEGATO 2

“Regolamento per il Diritto di Accesso ai documenti amministrativi e sanitari” della Villa Chiara

Sommario

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 *RSA Villa Chiara*, di seguito, per brevità, denominata "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 decreto legislativo n. 196 del 2003 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 decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

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 all'ufficio amministrativo della “*Villa Chiara*”, a mezzo dell'apposito modulo di richiesta.

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'atto di accoglimento della domanda di accesso contiene l'indicazione dell'ufficio della "*Villa Chiara*" presso cui rivolgersi, nonché un congruo periodo di tempo, comunque non inferiore a cinque giorni, per 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 subordinatamente al pagamento del rimborso del costo di produzione secondo le modalità che saranno periodicamente determinate dal Consiglio di Amministrazione della "*Villa Chiara*". Su richiesta e a spese dell'interessato, le copie possono essere autenticate.

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 supersensibili

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 ex art. 60 del D.Lgs 196/03 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 dall’art. 92 del D. Lgs. 196/03 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 dell'art. 28 del D.lgs. 196/03) 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, D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163;
- Codice in materia di protezione dei dati personali, D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196;
- legge regionale 1 febbraio 2012, n. 1.

RICHIESTA D'ACCESSO AGLI ATTI
(L. 241/1990 e L.R. 1/2012)

All'Ufficio Amministrativo della RSA
Villa Chiara

Il/La sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____

residente a _____

telefono: _____

Documento identificativo (all.) _____

Diretto interessato Legale rappresentante (all. doc) procura da parte (all. doc)

CHIEDE

di visionare di estrarne copia in carta semplice di estrarne copia conforme in bollo

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA (indicare estremi atti):

MOTIVO DELL'ACCESSO che comprova l'interesse diretto, concreto e attuale all'accesso

INDIRIZZO (per comunicazioni/copie) _____

DATA

FIRMA

INFORMATIVA PRIVACY (art. 13 del D.Lgs. 196/2003)

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, ed in relazione ai dati personali che La riguardano e che formeranno oggetto di trattamento, La informiamo di quanto segue:

- Il trattamento è indispensabile ai soli fini del procedimento di accesso
- E' realizzato da personale della Segreteria di Giunta anche con l'ausilio di mezzi elettronici.

Preso atto dell'informativa di cui sopra il/la sottoscritto/a _____ acconsente al trattamento dei dati personali che lo/la riguardano, funzionale agli scopi per i quali è posto in essere.

Luogo e data _____

Firma _____

ALLEGATO 3

Ai sensi della DGR 3226/09.06.2020 – DGR 3524/05.08.2020 – DGR 3913/25.11.2020

PIANO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE – DGR 3524 del 05/08/2020 e DGR 3913/2020

La struttura ha predisposto il presente piano organizzativo-gestionale in linea con quanto indicato dalla DGR 3524 del 05/08/2020.

Il documento prevede l'organizzazione delle seguenti attività:

1) a. Nomina di un Referente aziendale COVID-19

La nomina formale con l'indicazione delle relative funzioni, secondo quanto indicato dalla Dgr 3524, è stata debitamente sottoscritta dal Legale Rappresentante ed accettata dal Direttore Sanitario, con indicazione dei suoi recapiti telefonici/email e monte ore dedicato.

Il referente Covid verifica, congiuntamente alla Direzione amministrativa, l'applicazione del presente piano organizzativo e gestionale attraverso la programmazione di audit di verifica con registrazione tramite apposita scheda audit che riporta gli ambiti di controllo indicati nella delibera.

Il referente Covid collabora con l'Rspp e con il Medico Competente in merito alla sicurezza sul luogo di lavoro, coordina la presa in carico dei nuovi ospiti, riorganizza gli ambienti e le attività di lavoro, coordina l'aggiornamento delle procedure delle ICA e del risk-management, definisce piani di formazione ed informazione privilegiando corsi di aggiornamento anche online.

b. Nomina Comitato Multidisciplinare

Il Legale Rappresentante ha proceduto alla nomina dei membri del Comitato Multidisciplinare per la gestione delle misure di contrasto e contenimento della diffusione del virus Sars-Cov2. (come trasmesso ad ATS il 25/08/2020).

2) Modalità di ingresso nuovi ospiti

- a. Ingresso utenti da domicilio
- b. Ingresso utenti da struttura sanitaria
- c. Ingresso utenti da struttura socio-sanitarie/prestazioni ambulatori

Con la pianificazione ed esecuzione delle attività sopra indicate la struttura di seguito riporta le modalità di accoglienza dell'ospite/paziente

Criteri di selezione

I criteri di selezione saranno rappresentati dall'urgenza, non procrastinabile come ad esempio:

- necessità o assenza della rete familiare;

- presenza o meno di condizioni logistiche abitative adeguate (es. procedura di sfratto esecutivo, necessità di sgombero per precarie condizioni igienico-sanitarie);
- patologie/necessità dell'utente che dovranno essere, anch'esse, reciprocamente adeguate e non dovranno recare potenziale nocimento alla comunità di ospiti/utenti attualmente presente in RSA.

Si valuteranno quindi le relazioni socio-assistenziali e sanitarie opportunamente compilate dai Servizi Sociali del Comune di Milano, con il quale la struttura ha una Convenzione.

La presa in carico di nuovi ospiti verrà altresì commisurata alla disponibilità da parte della RSA di risorse umane e strumentali idonee.

In base a questi criteri si costituirà una nuova lista d'attesa.

a. Ingresso utenti dal domicilio:

Dopo aver selezionato l'utente candidato si procede, in conformità con quanto disposto dalla DGR 3524/20 e s.m.i, nelle seguenti modalità:

- Valutazione clinico-anamnestica/ triage telefonico con il MMG, per escludere segni e sintomi per Covid-19 nei 10 giorni precedenti alla presa in carico da parte della RSA.
- Esecuzione del tampone naso-faringeo e test sierologico (eventuale e solo su indicazione del referente covid), in collaborazione con il MMG, con referto che deve avvenire entro 72 dalla presa in carico dell'RSA ed isolamento del nuovo utente nei giorni che intercorrono tra l'esecuzione del tampone ed il suo referto.
- Presa in carico in RSA, con periodo di 10 giorni in reparto di isolamento e collocazione nei reparti comuni di degenza dopo suddetto periodo, previa effettuazione di ulteriore tampone naso-faringeo con referto negativo.

Se l'isolamento fiduciario a domicilio non è possibile, il tampone ed il test sierologico (eventuale) possono essere effettuati direttamente in RSA, accogliendo il nuovo utente nel reparto di isolamento del piano rialzato. Il tampone all'ingresso deve comunque essere ripetuto dopo 10 giorni prima che il paziente venga trasferito nei reparti comuni di degenza.

L'isolamento, comunque, può avvenire nella nostra RSA solo se l'isolamento fiduciario a domicilio non è possibile a causa di problematiche familiari, condizioni di disagio economico e/o sociale, disabilità intellettiva o disturbi comportamentali, grave compromissione clinica.

b. Ingresso utenti da struttura sanitaria (ingresso/rientro)

Nel caso di richieste provenienti da strutture sanitarie o nel caso di rientro di proprio paziente inviato in ospedale, la RSA accoglierà solamente gli utenti che avranno seguito il previsto percorso selettivo/diagnostico a cura della struttura dimettente:

- Valutazione clinico-anamnestica /triage telefonico con il medico di reparto per escludere segni e sintomi per Covid-19 nei 10 giorni precedenti alla presa in carico da parte della RSA.
- Esecuzione tampone naso faringeo da parte della struttura ospedaliera entro 72 ore dalla presa in carico della RSA, prevedendo contemporaneamente l'isolamento dell'utente;
- Comunicazione dei referti al nostro referente Covid.
- Presa in carico in RSA, con periodo di 10 giorni in reparto di isolamento e collocazione nei reparti comuni di degenza dopo suddetto periodo, previa effettuazione di ulteriore tampone naso-faringeo con referto negativo.

c. Regolamentazione ingressi utenti da struttura socio-sanitarie/prestazioni ambulatoriali

Nel caso di richieste provenienti da strutture la RSA accoglierà solamente gli utenti che avranno seguito il previsto percorso selettivo/diagnostico a cura della struttura dimettente:

- Valutazione clinico-anamnestica /triage telefonico con il medico di struttura per escludere segni e sintomi per Covid-19 nei 10 giorni precedenti alla presa in carico da parte della RSA.
- Esecuzione tampone naso faringeo e test sierologico da parte della struttura socio-sanitaria entro 72 ore dalla presa in carico della RSA, prevedendo contemporaneamente l'isolamento dell'utente;
- Comunicazione dei referti al nostro referente Covid.
- Presa in carico in RSA, con periodo di 10 giorni in reparto di isolamento e collocazione nei reparti comuni di degenza dopo suddetto periodo, previa effettuazione di ulteriore tampone naso-faringeo con referto negativo.

3) Modalità di gestione ospiti

a. Invio a prestazioni ambulatoriali

Per la programmazione delle visite ambulatoriali, il referente Covid privilegerà le modalità di prestazioni di telemedicina: visite di controllo, aggiornamenti piani terapeutici o follow-up.

Qualora non fosse possibile un consulto telematico, si prediligono orari di prenotazione all'inizio o alla fine dell'attività ambulatoriale per evitare lo stazionamento delle persone all'interno delle sale d'attesa.

Si seguirà la seguente procedura:

- Valutazione medica per assenza di segni e sintomi riconducibili a Covid-19;
- Misurazione della temperatura corporea;
- Fornire il paziente di adeguati d.p.i. (mascherina chirurgica, guanti) e sanificazione delle mani;
- Valutare adeguata sanificazione del mezzo di trasporto e richiesta certificazione dell'avvenuta sanificazione prima del servizio programmato dalla RSA.
- Valutare che il personale di trasporto indossi i d.p.i. richiesti.
- Al rientro dell'ospite, si predispongono la sanificazione delle ruote dell'ausilio (carrozzina o barella).

- Si ripetono le operazioni di triage nell'apposita zona di triage, prima di accompagnare l'ospite al piano.
L'accesso alle terapie del dolore e alle cure palliative deve essere sempre assicurato nei casi necessari.

b. Trasferimento / ricovero in strutture sanitarie

Il referente Covid o il medico di turno in struttura, deve sempre valutare la necessità del ricovero a causa di possibilità di diffusione del contagio. In caso di paziente positivo al tampone si procede alla dimissione ospedaliera attraverso la Centrale Unica di Dimissioni.

Il medico/referente Covid:

- Effettua visita medica ed anamnesi accurata e mirata a rilevare le condizioni complessive del paziente (cliniche, funzionali, cognitive, premorbose) per escludere segni e sintomi riconducibili a Covid-19.

- Valuta la prognosi e i realistici benefici attesi da un intervento intensivo;

Qualora il ricovero fosse improcrastinabile, la decisione per il ricovero deve essere condivisa con l'ospite se possibile, con i familiari o con Il Legale Rappresentante ed in conformità con le eventuali direttive anticipate di trattamento del paziente.

Alla luce delle suddette valutazioni, il medico/infermiere di turno:

- Chiama il 112 fornendo tutte le informazioni del caso;
- Prepara la documentazione necessaria per l'invio (relazione medica, terapia, esiti delle valutazioni);
- Fornisce al paziente, se collaborante, i d.p.i. adeguati;
- Effettua la collaborazione attiva all'arrivo degli operatori del 118, mantenendo sempre le misure precauzionali per evitare possibili

c. Rientro da strutture sanitarie/nuovo ingresso proveniente da ospedale

Per il rientro dalle strutture sanitarie (es. ospedale), possono essere accolti i pazienti secondo la seguente modalità:

Nel caso di ingresso o reingresso di ospite proveniente da ricovero ospedaliero si distinguono le seguenti fattispecie:

- Diagnosi di dimissione diversa da Covid: il tampone deve essere effettuato solo se la permanenza è durata più di 48 ore ovvero anche per durate inferiori se non è disponibile un tampone negativo precedente al ricovero. La struttura porrà l'ospite in isolamento che verrà concluso dopo 10 giorni e previo tampone negativo.

In caso di diagnosi di dimissione da Covid la struttura potrà accogliere l'ospite solo in caso di guarigione certa.

d. Modalità di rientro temporaneo/dimissione definitiva al domicilio

In base a quanto previsto dalla DGR 3913/20 i rientri al domicilio temporanei devono essere sospesi.

✓ Per il rientro a domicilio, in casi eccezionali, il medico/referente Covid:

- Valuta i rischi e i benefici per le singole situazioni con particolare riferimento alla patologia trattata, all'età dell'ospite della struttura e all'affidabilità dei familiari.

- Effettua un triage telefonico con i familiari per escludere eventuale sintomatologia correlabile a Covid-19 e/o contatti con persone potenzialmente infette nei 10 giorni precedenti.

- Valuta se i familiari/caregiver utilizzano adeguati d.p.i e mettono in atto le misure per la prevenzione del contagio.

- Raccomanda i familiari di comunicare tempestivamente con la RSA per insorgenza di eventuale sintomatologia correlabile a Covid-19 fino a 2 giorni successivi all'ultimo contatto al rientro a domicilio.

Il rientro sarà programmato con opportuno mezzo di trasporto. L'ospite dovrà indossare i d.p.i. adeguati, sarà cura del personale ASA/OSS accompagnare l'ospite all'interno della struttura evitando l'ingresso dei parenti. Il giorno del rientro al domicilio, il medico/referente covid-19 effettuerà valutazione clinica dell'ospite, misurazione della temperatura e degli altri parametri vitali. Qualora subentri comparsa di sintomatologia sospetta per Covid-19, il rientro al domicilio viene sospeso.

Per il rientro in struttura a seguito del temporaneo rientro a domicilio, si seguirà la seguente procedura:

- Valutazione clinico-anamnestica/ triage telefonico con il familiare/caregiver, per escludere segni e sintomi per Covid-19 nei 10 giorni precedenti alla presa in carico da parte della RSA.

Esecuzione del tampone naso-faringeo o antigenico e test sierologico (eventuale) all'ingresso in struttura, ed immediato isolamento del paziente per un periodo di 10 giorni.

- Collocazione nei reparti comuni di degenza dopo suddetto periodo, previa effettuazione di ulteriore tampone naso-faringeo con referto negativo.

Per quanto riguarda la dimissione definitiva al domicilio, il paziente viene dimesso a seguito di una adeguata valutazione sulla dimissibilità del paziente, sulla sicurezza e appropriatezza clinica che verrà fornita a domicilio. Valuta i rischi e i benefici per le singole situazioni con particolare riferimento alla patologia trattata, all'età dell'ospite della struttura e all'affidabilità dei familiari.

Il paziente viene dimesso a seguito dell'esito negativo di due tamponi.

Al paziente o al familiare/caregiver vengono fornite alcune raccomandazioni da seguire al rientro al domicilio, a scopo cautelativo ed in particolare:

- Rimanere in una stanza da solo dove consumerà anche i pasti

- Evitare contatti ravvicinati, baci, abbracci con altre persone
 - Evitare le visite
 - Le persone conviventi devono mantenere distanze di circa due metri ed utilizzare guanti mascherina nel caso di minore distanza (ad esempio ritiro del vassoio del pasto)
 - Lavarsi accuratamente le mani
 - Usare stoviglie dedicate che possono essere lavate in lavastoviglie o con acqua e sapone
 - Usare un bagno separato, se non possibile eseguire adeguata sanificazione con candeggina dopo ogni utilizzo
 - Non condividere asciugamani e biancheria da letto
 - Mantenere controllato il proprio stato di salute ed in caso di comparsa di sintomi (ad es. Febbre, tosse, stanchezza, vomito, diarrea) contattare il Medico di Medicina Generale.
- Lo spostamento verso il domicilio e il rientro viene concordato con il paziente e/o il suo familiare/ caregiver.

4) Gestione di ospiti contatti stretti/sospetti covid 19 e casi covid 19 asintomatici/paucisintomatici

Per i rientri di visite ambulatoriali/day hospital /Pronto Soccorso è necessaria una valutazione caso per caso da parte del Referente Covid eventualmente effettuando uno screening attraverso test antigenici, secondo tempistiche dovranno tenere conto del livello dei rischi in base all'evoluzione scientifica ed epidemiologica.

In caso di **contatti stretti** deve essere assicurato l'immediato isolamento per 10 giorni e deve essere prevista l'esecuzione del tampone antigenico al giorno 0,+5,+10 e una stretta valutazione clinica.

Per gli **ospiti risultati positivi** ai test antigenici effettuato per contatto stretto ed in caso di sintomatologia sospetta deve essere eseguito tampone molecolare oltre all'immediato isolamento.

Ospite asintomatico /paucisintomatico

In caso di ospite positivo asintomatico/paucisintomatico classificabile come covid lieve il paziente NON può proseguire la permanenza nella struttura e verrà indirizzato a una struttura più idonea, attraverso il c.d. Portale Priamo (Centrale Unica di degenza Ospedaliera) in attesa di negativizzazione.

In caso di ospite positivi sintomatico critico o grave l'ospite verrà in PS.

Considerazioni finali

Restano validi i criteri per il numero dei nuovi ingressi: 1/3 dei posti letto quotidianamente disponibili per i primi 14 giorni; incrementato a 2/3 nei successivi 14 giorni fino al ripristino delle regolari modalità degli inserimenti.

5) Modalità di gestione casi sospetti o positivi

a. casi sospetti o positivi tra ospiti

In caso di comparsa di sintomi sospetti per infezione SARS-CoV-2 si provvederà all'immediato isolamento precauzionale in attesa dell'esito del tampone che verrà eseguito nel più breve tempo possibile ed in caso di aggravamento della sintomatologia, anche in assenza dell'esito del tampone, si provvederà all'invio/trasferimento presso struttura ospedaliera sempre informando adeguatamente circa le condizioni ed il sospetto diagnostico in modo da garantire la massima sicurezza per il contenimento dell'eventuale contagio.

Analogo invio/trasferimento verrà effettuato in caso di positività al tampone onde consentire la più alta qualità di cure per il paziente.

b. sorveglianza sanitaria nuovi ingressi

A seguito della DGR 3524 del 5 agosto 2020, i nuovi ingressi, provenienti dal domicilio o da altra struttura (ad es. struttura ospedaliera), possono essere accolti nella seguente modalità:

1. Valutazione clinico-anamnestica/ triage telefonico con il MMG o il medico ospedaliero, per escludere segni e sintomi per Covid-19 nei 10 giorni precedenti alla presa in carico da parte della RSA.
2. Referto negativo di 1 tampone naso-faringeo.
L'esecuzione del tampone naso-faringeo con il referto deve avvenire entro 72 dalla presa in carico dell'RSA, con isolamento del nuovo utente nei giorni che intercorrono dall'effettuazione del tampone al suo referto.
3. Per i nuovi utenti che provengono dal domicilio, il medico referente Covid-19 collabora con il MMG per effettuare il primo triage telefonico/valutazione clinico anamnestica, il tampone naso-faringeo oltre al test sierologico (eventuale).
4. Per i nuovi utenti che provengono da struttura ospedaliera, è la struttura stessa che deve effettuare tampone e test sierologico, comunicando al referente Covid i referti delle indagini.
5. Qualora non vi siano le condizioni di un isolamento a domicilio, il tampone ed il test sierologico possono essere effettuati direttamente in RSA, accogliendo il nuovo utente nel reparto di isolamento del piano rialzato. Una volta effettuato test e tampone, deve essere garantita un'attenta sorveglianza clinica e rilevazione della T.C. almeno 2 volte al giorno. Il tampone all'ingresso deve essere ripetuto dopo 10 giorni prima che il paziente venga trasferito nei reparti comuni di degenza.

c. sorveglianza sanitaria operatori

Gli Operatori vengono sottoposti a rilevazione della temperatura corporea all'inizio ed alla fine del turno, nel punto di triage individuato in prossimità della reception. Qui si avranno a disposizione: gel sanificante, mascherine chirurgiche, guanti, termometri ad infrarossi per la misurazione della TC. In seguito alla rilevazione, l'operatore deve compilare apposita scheda di monitoraggio giornaliero della temperatura.

Dopo il triage, accede in corrispondenza del salone principale (previa sanificazione scarpe su tappetino imbevuto di candeggina) e si reca negli spogliatoi utilizzando le scale e da qui, nei piani di degenza attraverso l'ascensore.

Se la T.C risulterà $> o = a 37.5^{\circ}C$, l'operatore deve informare tempestivamente il Direttore Sanitario / referente Covid, il quale predispone:

- Immediato allontanamento dalla struttura
- Segnalazione al MMG
- Collaborazione con il MC ed il MMG per organizzare il rientro al lavoro, con effettuazione di 2 tamponi naso-faringei a distanza di 24 ore uno dall'altro, sempre però dopo i 10 giorni di isolamento con asintomaticità.
- Invio referto dei due tamponi naso-faringei al MC, il quale confermerà il possibile rientro al lavoro dell'operatore.

d. Sostituzione dell'operatore per continuità assistenziale:

Nel caso sia necessario allontanare uno più operatori a causa di sintomatologia sospetta, al fine di garantire il livello minimo di assistenza, la Direzione amministrativa procede come segue:

1) attiva l'Agenzia interinale "Just on business S.p.a." con la quale Villa Chiara ha stipulato un contratto, per richiedere personale in sostituzione al fine di assicurare le regolari prestazioni anche in caso di improvvisa assenza di personale e contattare ulteriore personale esterno per le sostituzioni.

2) allertare il personale eventualmente in ferie per un eventuale rientro anticipato al lavoro.

3) sospendere le seguenti attività:

- attività animativa in gruppo
- attività fisioterapica in gruppo
- riunioni e attività di equipe tra il personale
- feste di compleanno

Le attività ricreative ed educative, così come le visite da parte dei congiunti, rimangono sospese fino a quando non vengano di nuovo autorizzate da provvedimenti istituzionali specifici.

Si deve comunque garantire che gli ospiti e i loro congiunti possano continuare a comunicare a distanza: ad esempio, tramite telefoni cellulari, tablet, computer.

4) comunicare al personale che si è attivata la fase di emergenza e si devono adottare i seguenti piani di lavoro

Il piano di lavoro sarà il seguente:

- L'infermiere collaborerà con il personale ASA/OSS nel turno del mattino, per le cure igieniche e vestizione dell'ospite, rifacimento dei letti, bagni assistiti, cambio pannoloni.
- Il fisioterapista collaborerà con l'ASA/OSS nei trasferimenti in carrozzina da e per il letto; assistenza degli spostamenti degli ospiti nel quotidiano (es: uso dei servizi igienici).
- L'educatore collaborerà con l'ASA/OSS al momento dei pasti: preparazione delle sale da pranzo, riordino, imboccare gli ospiti dipendenti, stimolare idratazione degli ospiti.

In assenza di personale infermieristico, l'OSS collabora per la somministrazione della terapia farmacologica e rilevazione dei parametri vitali, coadiuvata dal medico di turno o da un altro infermiere.

e. Precauzioni standard

Il referente Covid e il Comitato Multidisciplinare, richiamano alle misure universali di prevenzione e contenimento del rischio come fattori chiavi di protezione:

- Sanificare frequentemente le mani con soluzioni alcoliche se le mani non sono visibilmente sporche o con sapone se le mani risultano visibilmente sporche;
 - Evitare di toccare gli occhi, il naso o la bocca.
 - Tossire o starnutire con il braccio piegato o con un fazzoletto che deve essere immediatamente eliminato.
- Permane la raccomandazione dell'utilizzo continuativo della mascherina chirurgica durante l'orario di lavoro.

Si forniscono in forma tabellare specifiche indicazioni:

Contesto di lavoro	Destinatari dell'indicazione (operatori/pazienti)	Attività	Tipologia di DPI o misure di protezione
Aree di degenza			
Stanza di pazienti COVID-19	Operatori sanitari (Si raccomanda riduzione al minimo del numero di operatori esposti; formazione e addestramento specifici)	Assistenza diretta a pazienti COVID-19	Mascherina chirurgica Camice/grembiule monouso idrorepellente, guanti, occhiali di protezione/occhiale a mascherina/visiera
		Procedure che generano aerosol	PP2/FFP3 Camice/grembiule monouso idrorepellente Guanti Occhiali di protezione/occhiale a mascherina/visiera
	Addetti alle pulizie (Si raccomanda riduzione al minimo del numero di addetti esposti; formazione e addestramento specifici)	Accesso in stanze dei pazienti COVID-19	Mascherina chirurgica Camice/grembiule monouso idrorepellente Guanti spessi Occhiali di protezione (se presente rischio di schizzi di materiale organico o sostanze chimiche) Stivali o scarpe da lavoro chiuse
	Visitatori* (necessario limitare l'accesso)	Accesso in stanze dei pazienti COVID-19, qualora eccezionalmente permesso	Mascherina chirurgica Camice monouso idrorepellente Guanti
Altre aree di transito dei pazienti (ad esempio reparti, corridoi)	Tutti gli operatori inclusi gli operatori sanitari	Nessuna attività che comporti contatto con pazienti COVID-19	Non sono necessari DPI Indossare mascherina chirurgica e guanti monouso solo in caso di trasporti prolungati (tempo superiore a 15 minuti)
Aree amministrative	Tutti gli operatori inclusi gli operatori sanitari	Attività amministrative che non comportano contatto con pazienti COVID-19	Non sono necessari DPI Mantenere una distanza dagli utenti di almeno 1 metro

Tutti gli operatori addetti all'esecuzione di tampone oro e rinofaringeo, indipendentemente dal luogo di effettuazione, devono indossare:

- maschera FFP2/FFP3;
- camice TNT idrorepellente;
- guanti;
- occhiali di protezione/occhiale a mascherina/visiera.

Si è provveduto a effettuare formazione, (attraverso lezioni riguardanti la prevenzione e controllo delle infezioni in emergenza covid-19, la gestione dell'ospite e la modalità di utilizzo dei DPI, vestizione e svestizione), coinvolgendo tutte le figure professionali operanti nella struttura (infermieri, ASA/OSS, fisioterapisti, personale della cucina e pulizie) compreso l'équipe dedicata al reparto di isolamento.

Il personale di struttura ha partecipato al corso FAD "Prevenzione e controllo delle infezioni nel contesto dell'emergenza Covid-19" organizzato dall'ISS.

Il monitoraggio degli ospiti è di tipo clinico osservazionale con rilevazioni quotidiane della temperatura e della saturazione.

Gli ospiti utilizzano DPI (in particolare mascherina) dove tollerata e in caso di non applicabilità funzionale si ricorre al distanziamento sociale.

f. Programmazione di un percorso screening

Tutti gli ospiti già presenti in struttura sono stati sottoposti a test a tampone naso-faringeo per la ricerca del genoma virale, come da documentazione inviata ad ATS; è stato programmato un percorso screening da effettuare sugli operatori che vengono anche sensibilizzati sull'importanza di eseguire questo test diagnostico.

6) Organizzazione delle attività e modalità innovative di assistenza

Durante la fase 1 dell'emergenza Covid-19, il referente Covid e la Direzione amministrativa hanno predisposto la sospensione degli accessi dei familiari in struttura, la sospensione delle attività riabilitative in palestra, delle attività di gruppo dell'educatore e dell'utilizzo del locale culto. E' stata avviata comunque una procedura di sanificazione giornaliera dei suddetti locali, al mattino, da parte del personale di pulizia presente in turno.

Durante la fase 2 dell'emergenza, oltre alla programmazione degli appuntamenti per le visite dei familiari in struttura, il referente Covid e la Direzione amministrativa hanno disposto:

- Il ripristino delle attività individuali in palestra, concentrando in una giornata lavorativa, sia al mattino (ore 9.00 – 11.00) che al pomeriggio (14.30-16.00), gli ospiti che appartengono allo stesso piano di degenza.
- ripresa delle attività di gruppo dell'educatore nel numero di 3 ospiti contemporaneamente al fine di evitare assembramenti. Le attività si svolgono in reparto o se non fosse possibile nel locale culto, mantenendo i suddetti orari: mattino ore 9.00-11.00, pomeriggio ore 14.30-16.00.
- ripresa delle visite pastorali in occasione delle festività.

Misure di sicurezze per l'ospite: utilizzo dei d.p.i., guanti e mascherina chirurgica, previa valutazione della collaborazione dello stesso. Distanziamento nelle attività in piccoli gruppi.

La sanificazione verrà effettuata al mattino ed al pomeriggio, prima dell'inizio delle attività ed alla fine, dal personale di pulizia, seguendo le procedure di sanificazione ambientale presenti in struttura.

Procedura gestionale ricambi d'aria

L'ambiente può essere una fonte di rischio per la salute; occorre dunque garantire la salubrità: il benessere della persona in un ambiente confinato che dipende da molti elementi tra i quali il controllo del microclima e il contenimento del rischio infettivo.

Per microclima si intende il clima di un ambiente confinato ed è l'insieme di più fattori: umidità, ventilazione, temperatura, illuminazione.

La ventilazione permette il ricambio d'aria tra l'ambiente chiuso e l'esterno; quindi la ventilazione di un ambiente confinato è fondamentale e diluisce il numero di microorganismi e riequilibra l'umidità e la temperatura. Il microclima nella stanza di degenza è fondamentale. E' stata adottata la seguente procedura per le aperture delle finestre:

L'OSS/ASA deve segnalare variazione di temperatura ed umidità, favorire il ricambio d'aria ed aprire le finestre:

- Al mattino durante il rifacimento del letto ed operazioni di sanificazione;
 - Di pomeriggio, dopo l'alzata pomeridiana;
 - Se necessario durante la notte (in presenza di odori sgradevoli o variazioni importanti di temperatura)
- In ogni turno, qualora vi fosse la necessità, l'OSS è tenuta a garantire il ricambio d'aria.

In presenza di ospiti con fragilità comportamentale (demenza, wandering, agitazione,), l'OSS/ASA, supervisiona l'ambiente, durante il ricambio d'aria, per la sicurezza degli ospiti in questione.

Il ricambio d'aria viene effettuato a stanza vuota. In caso di ospite allettato, si evita la ventilazione diretta sull'ospite attraverso la chiusura delle tende.

Modalità distanziamento interpersonale

In tutto il periodo di emergenza del Covid-19, il referente Covid ha garantito il distanziamento interpersonale tra gli ospiti all'interno dei vari nuclei nella seguente modalità:

- ha ridotto il numero di ospiti in salone, al tavolo, da 4 a 2;
- ha predisposto che alcuni ospiti soggiornassero e consumassero i pasti in camera;
- ha disposto la permanenza in salone per gli ospiti che utilizzano ausili come carrozzina con tavolino e/o divaricatore inguinale, garantendo opportuna distanza dai tavoli e dagli altri ospiti ivi presenti.
- ogni settimana ha disposto l'alternanza tra gli ospiti in camera ed in salone, dandone traccia nel diario delle consegne degli operatori ASA/OSS.

E' attualmente ancora garantito il servizio di videochiamata per gli ospiti, soprattutto per quei familiari che non possono far visita in struttura al proprio caro, annotato su apposito registro delle visite.

Consulenze attive

Come da indicazioni di ATS, il referente Covid, nell'eventualità di necessità di consulenza infettivologica, si rivolgerà all'IRCCS Policlinico S. Matteo di Pavia tramite la casella di posta rsa_covid19@smatteo.pv.it, al fine di supportare la gestione clinica di ospiti in caso di positività o sospetto Covid.

Per quanto riguarda le Cure Palliative, in caso di necessità, il referente Covid si rivolgerà al direttore di reparto dell'Hospice di Mede al seguente indirizzo mail: ivan_battistin@asst-pavia.it

7) Modalità di ingresso

a. Ingresso nuovi ospiti

L'ingresso del nuovo ospite avviene previa autorizzazione della Direzione sanitaria/amministrativa, secondo le seguenti modalità:

- accoglienza a cura del personale ASA/OSS/infermieristico dedicato;

- entrata dall'accesso secondario della struttura in corrispondenza dell'ascensore n.2. Se il paziente deambula, un operatore della RSA lo accompagna; il paziente deve essere munito di dpi (mascherina, guanti).

Se il paziente è in carrozzina o barellato, l'operatore identificato provvederà alla sanificazione delle ruote con appositi detergenti (amuchina, candeggina, alcool al 70%).

- Entrato in reparto di isolamento, il paziente viene accompagnato nella camera adibita alla degenza per il periodo di isolamento; qui viene effettuato il TRIAGE con sanificazione mani, rilevazione della temperatura corporea e prima valutazione clinico-anamnestica da parte del medico di turno.

In caso si riscontrino T.C. \geq A 37.5 °C o sintomi riconducibili ad infezione da Covid-19, si mette in atto la procedura di invio in strutture dedicate, a cura del referente Covid; in caso contrario, viene effettuata la presa in carico in struttura.

Reparto di isolamento

Ai fini della ripresa delle attività di ricovero programmate, è stato predisposto un reparto di isolamento al piano rialzato, composto da 4 camere di degenza, 1 camera per la svestizione del personale ed un modulo adibito alla vestizione, con un percorso differenziato tra pulito/sporco attraverso una parete removibile in cartongesso e apposite indicazioni sul percorso da seguire per gli operatori.

Il reparto di isolamento è separato dal nucleo del piano rialzato attraverso una struttura fissa così come indicato nella planimetria.

Ulteriori aree/locali dedicati all'isolamento

In caso di recrudescenza della pandemia, è stato individuato il locale della palestra, nel piano seminterrato, come spazio ulteriore per l'isolamento. Qui, potranno essere allestite ulteriori unità di degenza per l'emergenza Covid, rispettando tutti i criteri logistici, organizzativi, assistenziali come da linee guida ministeriali.

Modalità di ingresso del personale Covid dedicato all'assistenza nel reparto di isolamento

Il percorso pulito/sporco per gli operatori dedicati al reparto di isolamento è così organizzato:

- Ingresso dalla scala secondaria adiacente all'ascensore n.2.
- Triage nel modulo predisposto con sanificazione mani, rilevazione T.C., firma apposito modulo di rilevazione TC in ingresso; vestizione con tutti i dpi necessari (guanti, mascherina, camice, calzari, copricapo, se necessario occhiali protettivi e visiera) seguendo lo schema predisposto ed affisso nel modulo e la formazione proposta da parte del referente Covid.
- Ingresso nel reparto dedicato all'assistenza dove svolgerà le sue mansioni giornaliere.
- Smaltimento dei rifiuti e dpi utilizzati (posizionati in appositi contenitori e chiusi con doppio sacchetto, nella camera adibita alla svestizione) prima della fine di ogni turno. A seguito dello smaltimento, l'operatore effettua sanificazione del vano ascensore n.2.
- Svestizione seguendo apposito schema presente, come da formazione effettuata, nella camera adibita.
- Segue il percorso di uscita dal reparto attraverso le scale, così come delineato e ben visibile dalle indicazioni presenti: apposito divisorio e frecce direzionali.

b. ingresso operatori

L'operatore entrerà dall'ingresso principale della struttura fermandosi nel punto TRIAGE dove effettuerà la sanificazione delle mani, la rilevazione della temperatura corporea e ritirerà i DPI;

Dopo il triage, accede in corrispondenza del salone principale (previa sanificazione scarpe su tappetino imbevuto di candeggina) e si reca negli spogliatoi utilizzando le scale e da qui, nei piani di degenza attraverso l'ascensore n.1. A fine turno, per lasciare il piano utilizzerà l'ascensore n.1 e si recherà negli spogliatoi.

c. ingresso familiari

- a) I familiari che desiderano fare visita al proprio congiunto telefonano direttamente in direzione, dove la Direzione amministrativa, identificata nell'infermiera sig.ra Ferrarotto e nella fisioterapista sig.ra Tina, prendono nota dell'appuntamento su apposito registro predisposto;
- b) La programmazione degli appuntamenti viene condivisa giornalmente con il referente Covid. Si avvisano gli operatori al piano circa i pazienti da accompagnare al piano rialzato.
- c) Gli appuntamenti vengono fissati al mattino, nel limite di due visite in contemporanea;

d) Viene allestito, per il triage e la visita, l'ingresso principale della struttura, con la presenza di: gel per la sanificazione, guanti, mascherine, modulo di triage dei familiari, termometro ad infrarossi.

I familiari possono sostare nell'ingresso principale della struttura previa misurazione della temperatura corporea (che deve risultare inferiore ai 37.5°C) e compilazione di una autodichiarazione sulla asintomaticità e non esposizione a caso sospetto/accertato covid nei 10 giorni precedenti.

e) L'incontro e il distanziamento interpersonale durante la visita con il proprio caro, viene garantito attraverso la presenza di un pannello in plexiglass e tavolo.

Percorsi interni: l'ospite viene prelevato al piano di degenza accompagnato da un operatore, attraversa il corridoio del nucleo e sale in ascensore n.1 (l'ascensore viene sanificato 3 volte a giorno secondo apposita procedura presente); viene condotto quindi nella zona visite passando attraverso il salone principale al piano rialzato.

8) Modalità comunicative / informative tra struttura e familiari e tra ospiti e familiari

La struttura garantisce sempre la possibilità di effettuare chiamate e videochiamate tra i parenti e gli ospiti.

I familiari possono chiamare la struttura quotidianamente, sia per comunicare con il proprio caro sia per comunicare con il medico ed avere informazioni sullo stato di salute del parente.

Vengono periodicamente indirizzate lettere /comunicati di aggiornamento ai familiari/ads tramite e-mail.

9) Modalità igiene ambienti locali e mezzi di trasporto

a. attività di sanificazione ambienti e mezzi di trasporto

Mantenimento della sanificazione ordinaria degli ambienti e delle attrezzature effettuata con prodotti specifici a base di cloro alla concentrazione di 0,5% di cloro attivo oppure con alcool. I DPI utilizzati dal personale sono monouso e vengono gettati in appositi contenitori per rifiuti speciali dopo essere stati utilizzati, mentre l'attrezzatura viene sanificata con prodotti specifici e adeguati (come da procedura di sanificazione).

b. verifica dell'impianto di climatizzazione/ventilazione

La struttura non è dotata di impianto di climatizzazione generale. Per quanto concerne gli impianti di raffrescamento (split) posizionati nei locali di uso comune, è stata implementata la sostituzione/ manutenzione degli appositi filtri.

c. Modalità di raccolta e lavaggio indumenti di lavoro (divise)

Il lavaggio degli indumenti di lavoro contaminati o potenzialmente contaminati, viene gestito da una lavanderia esterna: LAVANDERIA TICINO S.R.L., a San Martino Siccomario (PV).

Gli operatori sono stati informati dalla Direzione amministrativa e dal referente Covid sulla nuova procedura per il lavaggio delle divise.

Modalità operative:

-La Direzione ha provveduto ad assicurare un'adeguata fornitura di indumenti da lavoro ai dipendenti e ai neoassunti al fine di garantirne il cambio giornaliero (n. 4 divise ad operatore) e ha fornito un prodotto pronto all'uso per sanificare gli zoccoli da lavoro.

-Ad ogni divisa, viene applicata etichetta termoadesiva riportante: nome, cognome, struttura, mansione del lavoratore.

-A fine turno, gli operatori ripongono in un sacchetto apposito le divise sporche, lo richiudono e tramite un apposito carrello della biancheria sporca, smaltiscono i sacchi esternamente alla struttura nella zona adibita alla raccolta della biancheria sporca.

Il personale del reparto di isolamento Covid, metterà le divise in doppio sacchetto, chiuso con nodo, riportante la dicitura "Covid-19".

La ditta di lavanderia provvederà al ritiro/consegna delle divise con frequenza trisettimanale. Nello stesso giorno in cui preleverà lo sporco, consegnerà il pulito. Ogni divisa sarà imbustata.

In caso di rottura di un sacco contenente la biancheria sporca, si provvederà immediatamente alla sanificazione della zona.

Lo spogliatoio e il carrello della biancheria sporca devono essere sanificati a fine turno ed ogni qual volta si riutilizza il carrello della biancheria.

d. Percorsi dedicati sporco/pulito

Per biancheria sporca si intende la biancheria degli ospiti, la biancheria piana, gli indumenti di lavoro, indipendentemente dalle condizioni di salute degli ospiti stessi: positivi/sintomatici/asintomatici/sani, in quanto con il lavaggio a 90°C si è in grado di abbattere il virus Sars-COV2.

Tutto il personale che è a contatto diretto con la biancheria sporca, deve sempre utilizzare adeguati d.p.i.

La biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, asciugamani, coperte) sin dall'inizio in un sacco a parte di diverso colore di quello riservato alla biancheria degli ospiti: verde per la biancheria piana, trasparente per le coperte, rosa e giallo per la biancheria degli ospiti.

In nessun caso la biancheria sporca può essere riposta a terra in attesa di essere chiusa nel sacco. La biancheria sporca deve essere trasportata in un percorso distinto "sporco" da quello che interessa la biancheria pulita. In caso di biancheria sporca contaminata/potenzialmente contaminata dal virus Sars-Cov2, sul sacco ci deve essere l'indicazione Covid-19.

Il percorso è il seguente: dalle camere di reparto, attraverso l'ascensore n.2, si porta la biancheria all'esterno della struttura nella zona adibita per la raccolta, in attesa di ritiro da parte della ditta Lavanderia Ticino (biancheria piana, indumenti da lavoro, biancheria degli ospiti).

La biancheria pulita viene consegnata dalla Lavanderia e depositata negli appositi carrelli di trasporto all'esterno della struttura; i pacchi contenenti la biancheria verranno sanificati prima di essere portati all'interno della struttura attraverso il percorso "pulito", utilizzando l'ascensore n.1 per arrivare ai piani di degenza.

10) Piano emergenza e evacuazione in caso di emergenza sanitaria

Vedi allegato.

11) Formazione e informazione

Sono stati programmati corsi formativi sulla patologia Covid 19 e sui sistemi di prevenzione e contenimento dell'infezione con riferimento all'uso dei DPI e delle misure di sorveglianza sanitaria, vestizione e svestizione, igiene delle mani, coinvolgendo tutte le figure professionali operanti nella struttura (infermieri, ASA/OSS, fisioterapisti, personale della cucina e pulizie)

Il personale di struttura ha partecipato al corso FAD "Prevenzione e controllo delle infezioni nel contesto dell'emergenza Covid-19" organizzato dall'ISS.

Gli ospiti, in base al loro grado di comprensione, i visitatori ed eventuali caregiver vengono informati, anche attraverso appositi depliant e cartellonistica appesa sul lavaggio delle mani e, in generale, sui sistemi di prevenzione dell'infezione.

12) modalità di gestione della salma

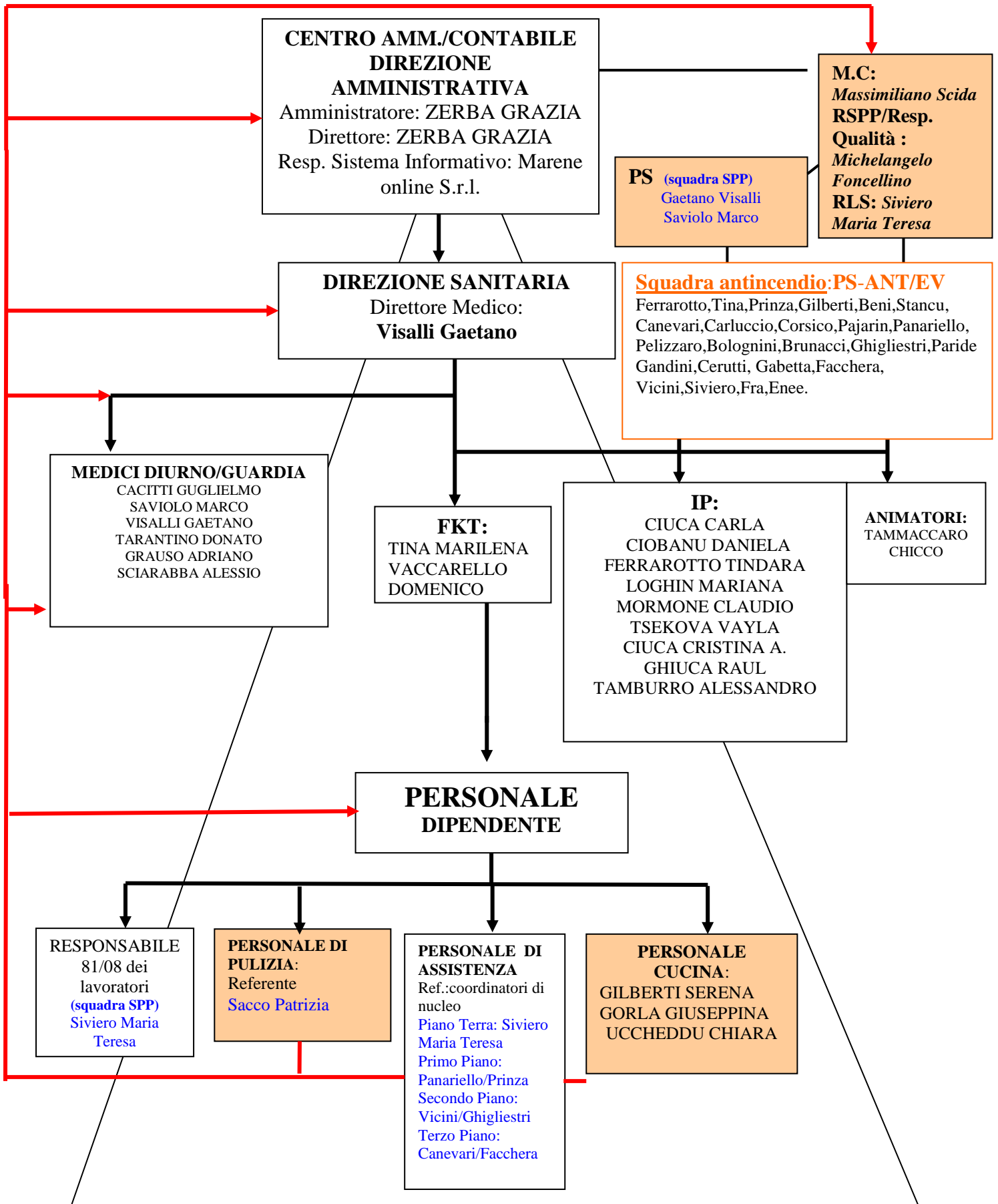
Per questa attività si raccomanda agli operatori addetti, oltre al rispetto di tutte le misure igieniche previste per la popolazione generale, l'utilizzo di adeguati Dispositivi di Protezione individuale: mascherina chirurgica, occhiali protettivi (oppure mascherina con visiera), camice monouso idrorepellente, guanti spessi e scarpe da lavoro chiuse. Oltre ad essere garantita un'adeguata areazione dei locali, al termine delle attività, dovrà essere eseguita accurata pulizia con disinfezione delle superfici e degli ambienti adibiti alle attività.

Il trasporto del feretro non è fonte di diffusione del virus e non comporta rischi per la salute pubblica.

Dopo l'incassamento il feretro, è chiuso e sottoposto a disinfezione esterna sia superiormente, sia lateralmente che inferiormente.

ORGANIGRAMMA

ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA VILLA CHIARA



PUBBLICAZIONE DEL BILANCIO

Bilancio consolidato anno 2018

Relazione del Revisore Contabile bilancio 2018

Il bilancio 2018 è consultabile su Camera Commercio Provincia di Pavia:

- accedere su “registro imprese.it/telemaco”
- Area utente (in alto a destra)
- registrarsi con Username e Password
- utilizzare “Imprese” e inserire Partita Iva: 01952080180

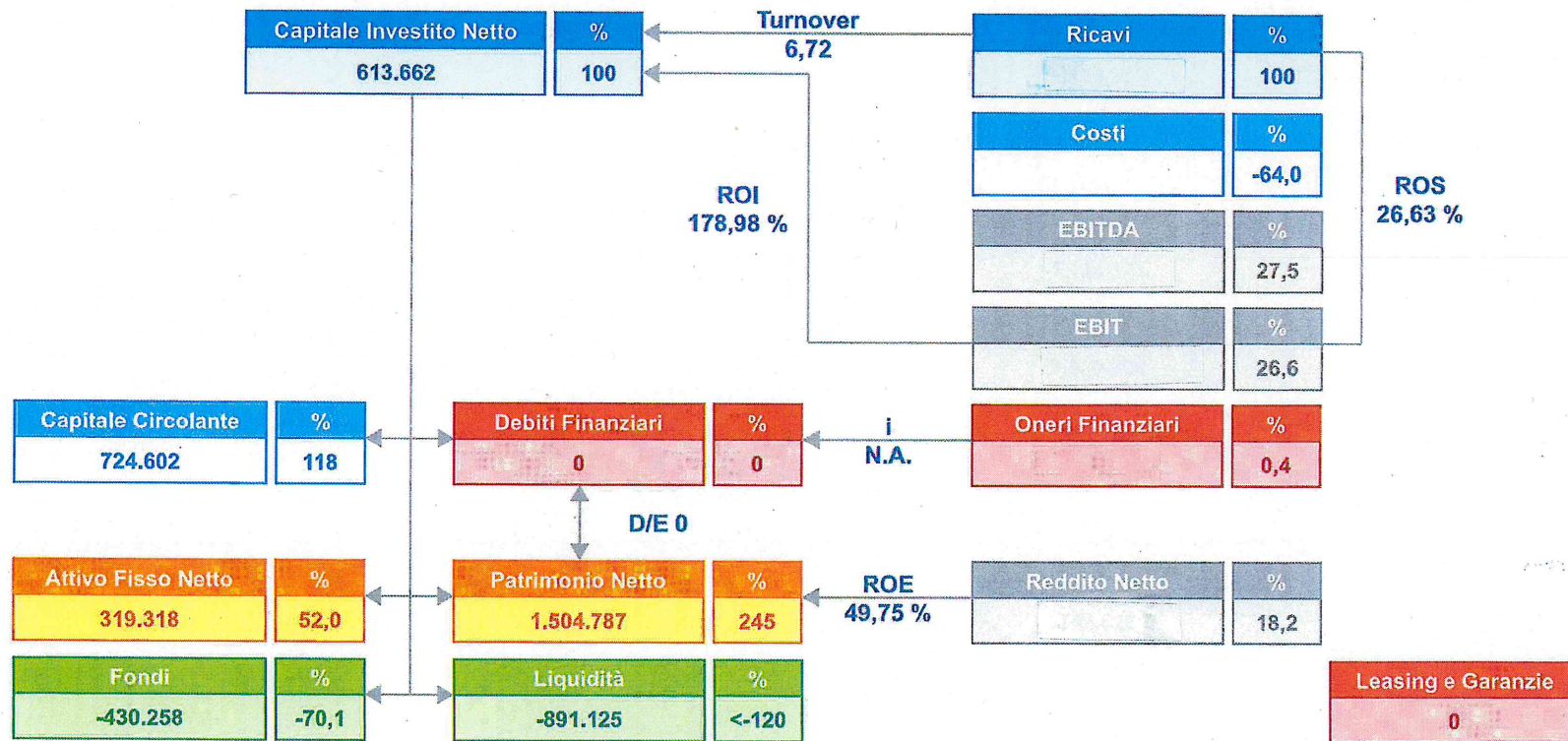
Premesse: Anagrafica

VILLA CHIARA S.R.L. A SOCIO UNICO

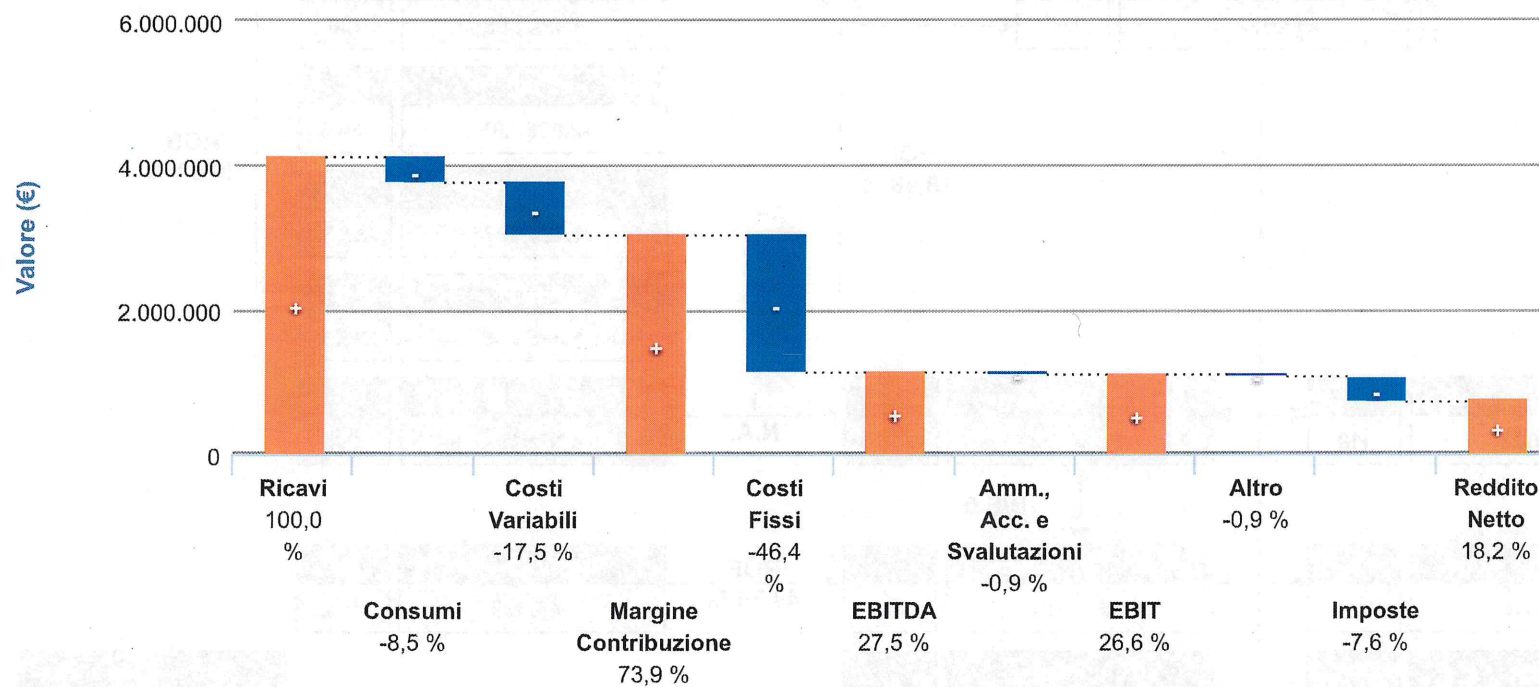
Denominazione	VILLA CHIARA S.R.L. A SOCIO UNICO
Indirizzo sede	
CAP	
Comune	
Provincia	
Codice Fiscale	01952080180
CCIAA	
NREA	
Sede Legale	
Forma Giuridica	SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA
Attività Economica Ateco	
Data di costituzione dell'impresa	
L'impresa appartiene al gruppo	
Quotazione in borsa	
Capitale Sociale	
Capitale Interamente Versato	SI

Executive Summary: Sintesi Eco/Fin 2018

VILLA CHIARA S.R.L. A SOCIO UNICO

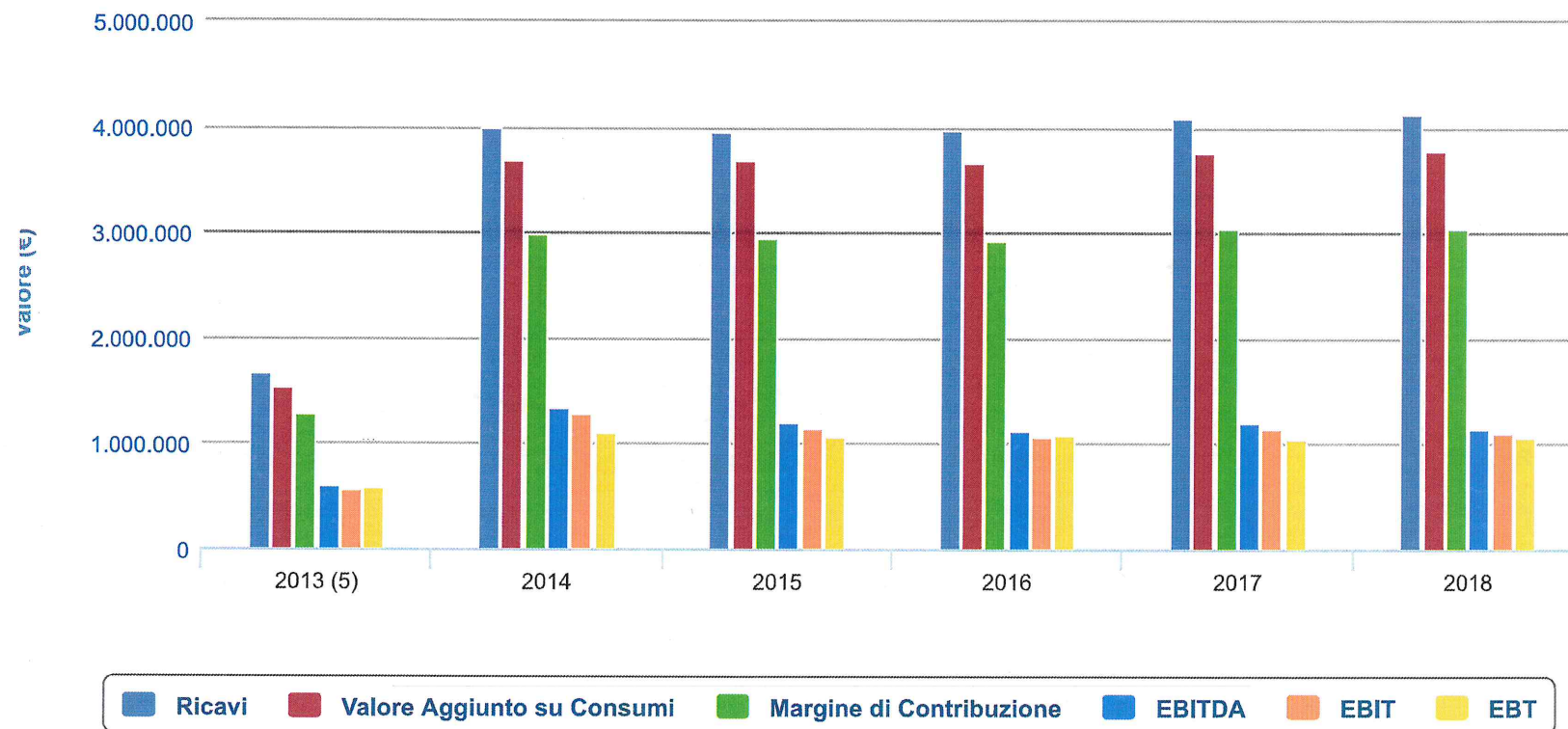


le percentuali si riferiscono ai Ricavi pari a 4.124.363



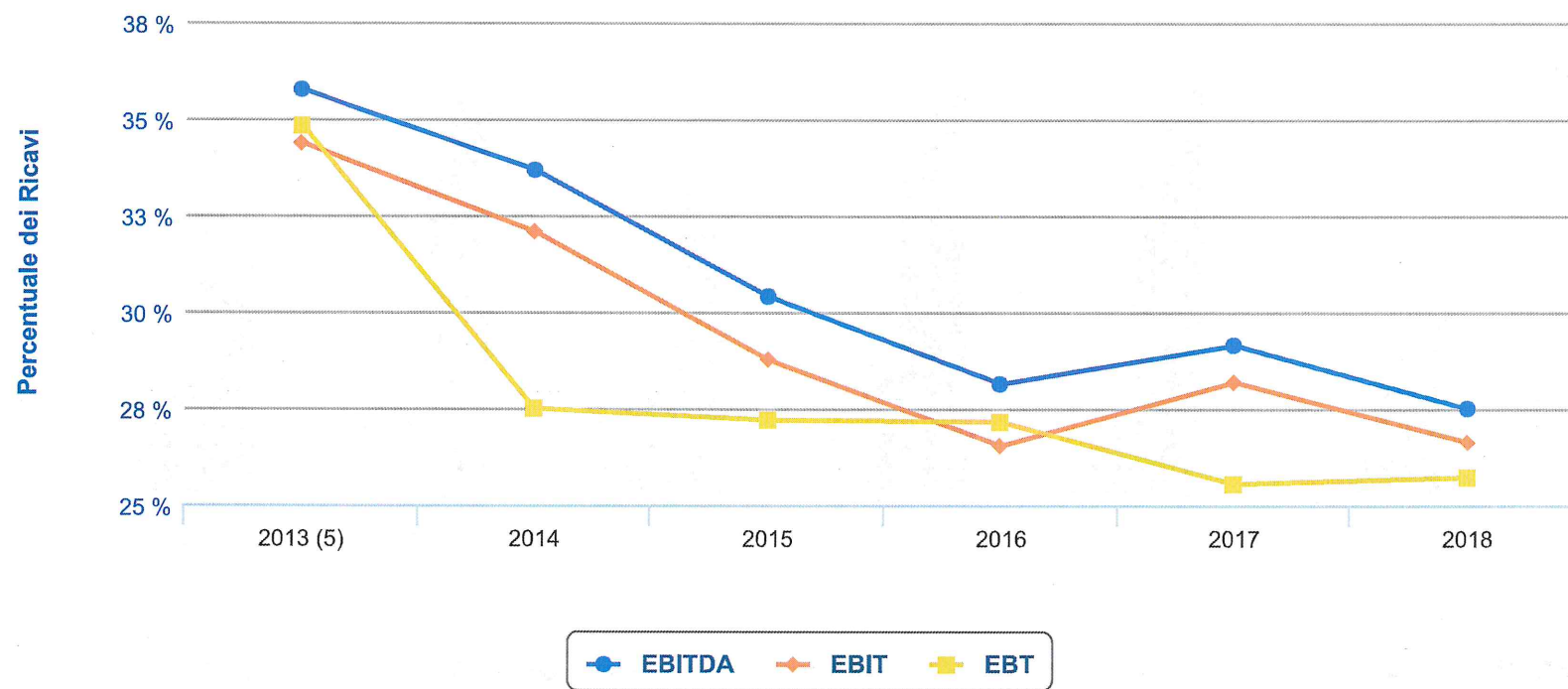
Analisi di Bilancio: Profilo Economico

VILLA CHIARA S.R.L. A SOCIO UNICO



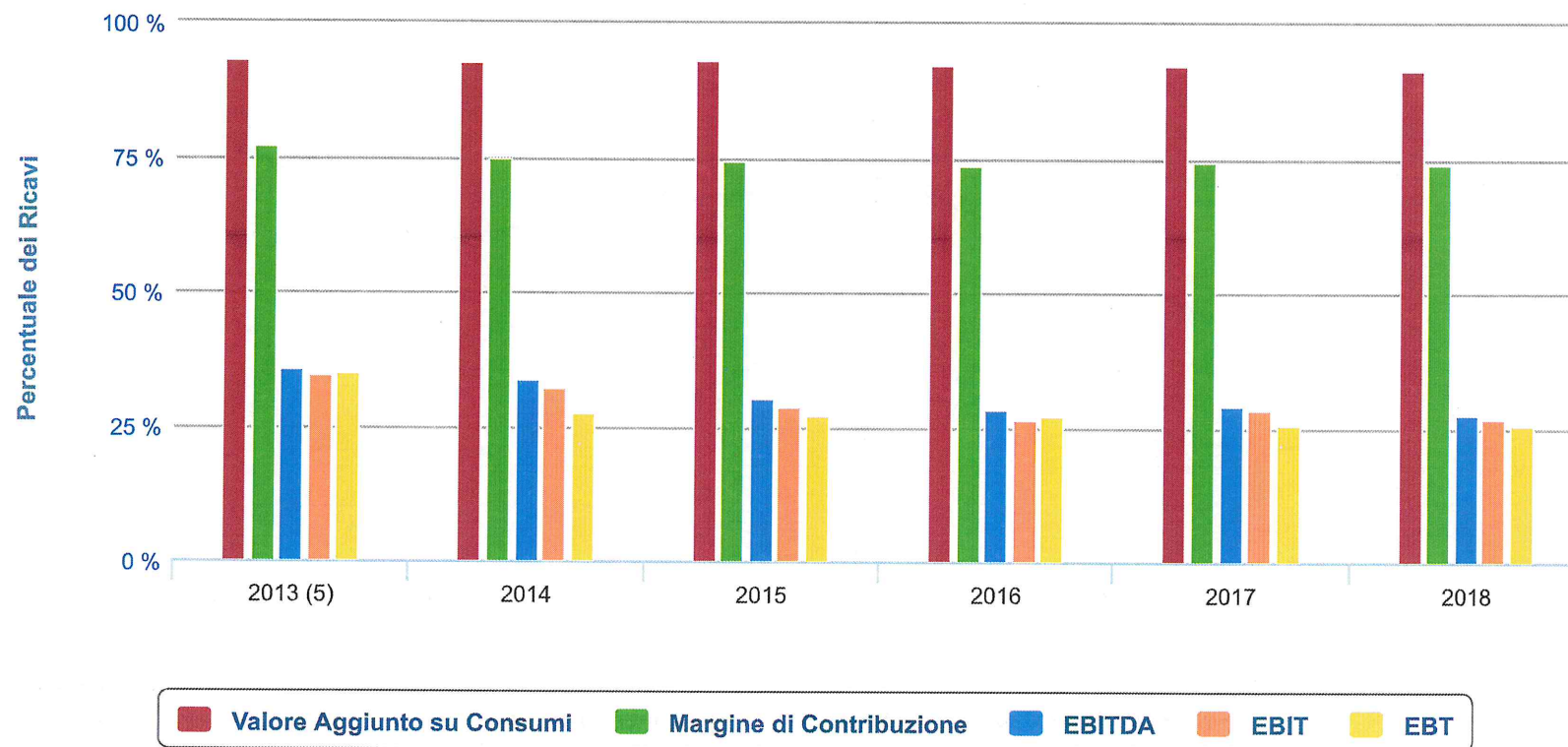
Analisi di Bilancio: EBITDA, EBIT, EBT (%)

VILLA CHIARA S.R.L. A SOCIO UNICO



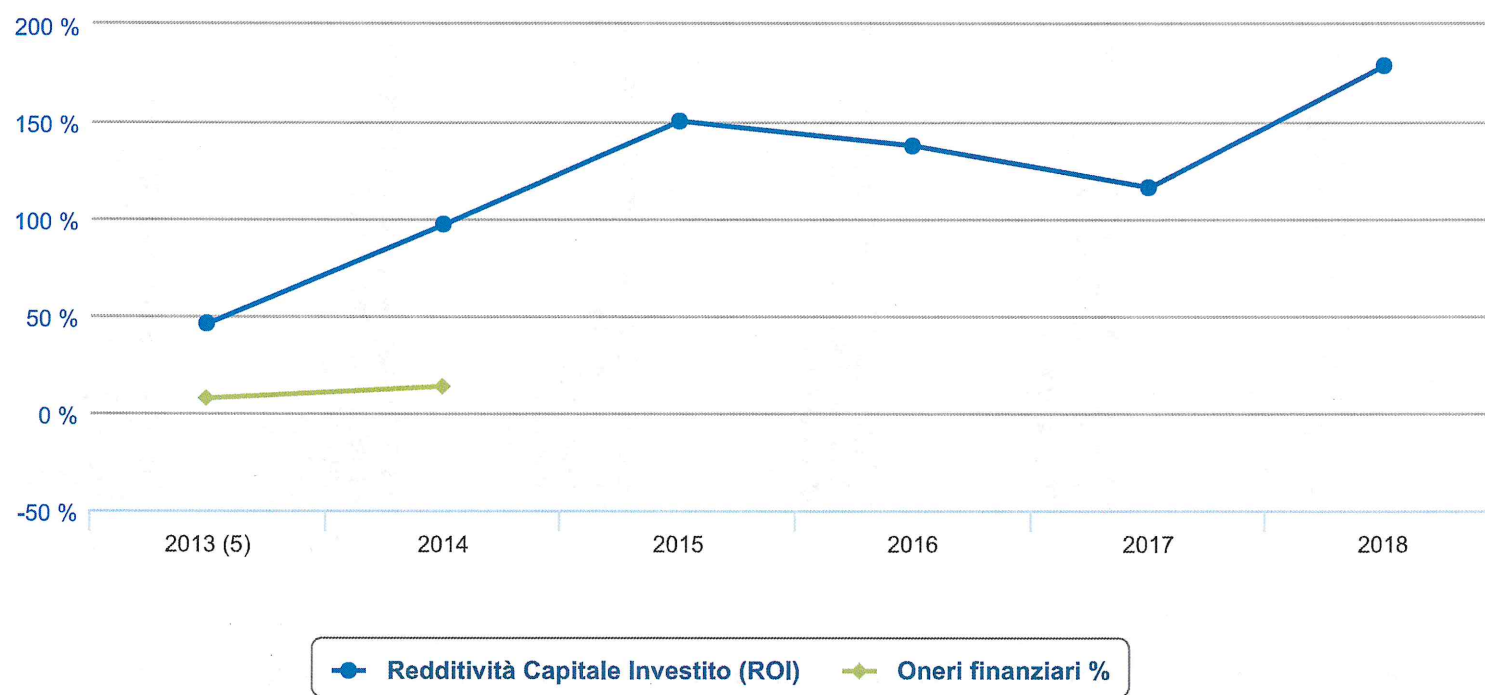
Analisi di Bilancio: EBITDA, EBIT, EBT (Valori)

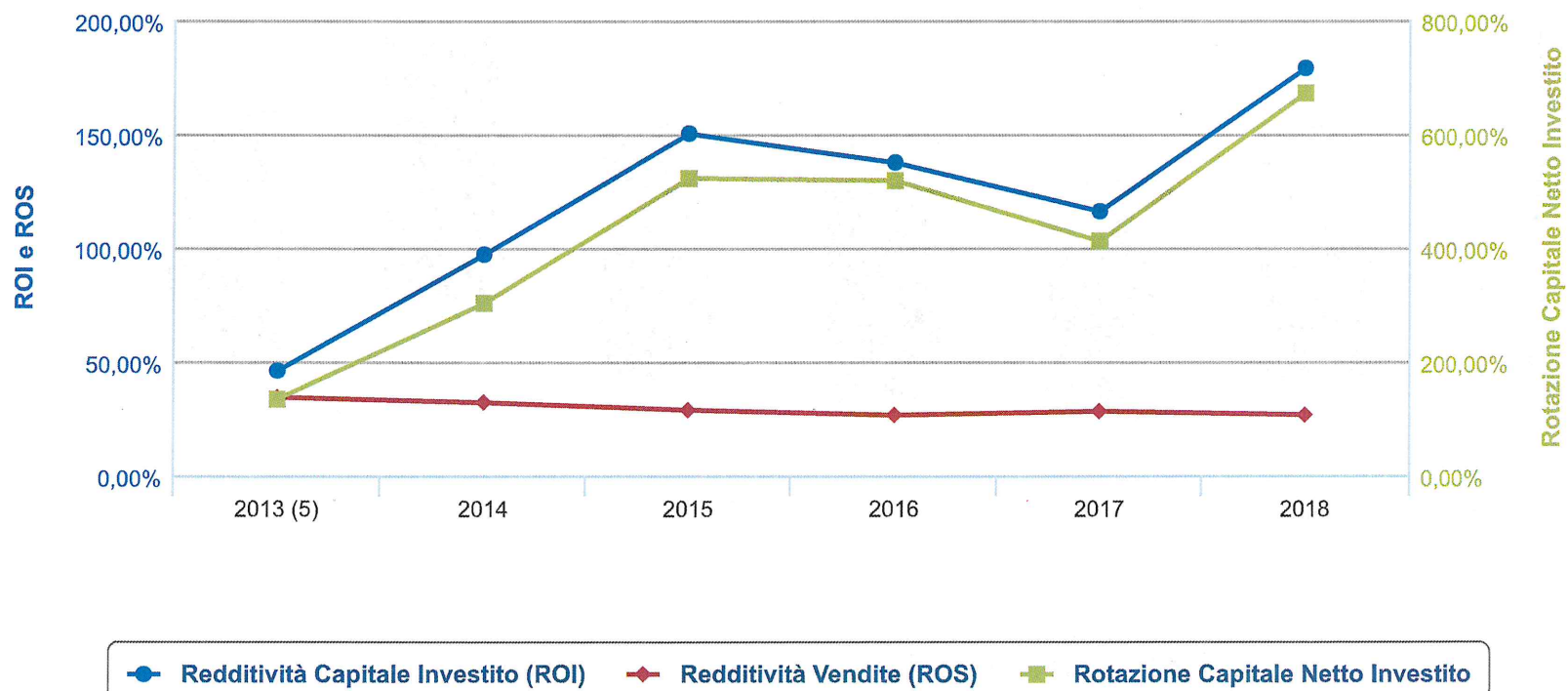
VILLA CHIARA S.R.L. A SOCIO UNICO



Analisi di Bilancio: Confronto ROI con Costo del Denaro (i)

VILLA CHIARA S.R.L. A SOCIO UNICO





Analisi di Bilancio: Stato Patrimoniale (analisi numerica)

VILLA CHIARA S.R.L. A SOCIO UNICO

Mese/Anno	12/2013 (5)		12/2014		12/2015		12/2016		12/2017		12/2018	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%
Impieghi												
1 - Immobilizzazioni Materiali	39.103	3,2	52.481	4,0	59.829	7,9	71.508	9,3	82.632	8,3	98.900	16,1
2 - Immobilizzazioni Finanziarie	45.000	3,6	45.000	3,4	45.000	6,0	45.000	5,9	45.000	4,5	45.000	7,3
3 - Immobilizzazioni Immateriali	219.076	17,7	167.265	12,7	125.268	16,6	79.182	10,3	116.923	11,8	175.418	28,6
4 - Fondo Ammortamento	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
A - Attivo Fisso Netto (1 + 2 + 3 + 4)	303.179	24,5	264.746	20,1	230.097	30,4	195.690	25,5	244.555	24,6	319.318	52,0
5.1 - Crediti Clienti	153.942	12,5	102.806	7,8	156.677	20,7	161.242	21,0	596.578	60,1	206.168	33,6
5.2 - Debiti Fornitori	-198.156	-16,0	-204.548	-15,5	-226.872	-30,0	-170.567	-22,2	-150.692	-15,2	-152.249	-24,8
5.3 - Rimanenze	4.169	0,3	4.372	0,3	3.846	0,5	4.264	0,6	4.086	0,4	3.895	0,6
5 - Capitale Circolante Caratteristico	-40.045	-3,2	-97.370	-7,4	-66.349	-8,8	-5.061	-0,7	449.972	45,3	57.814	9,4
6.1 - Altri Crediti	1.868.954	151,2	1.866.614	141,7	1.286.529	170,2	1.361.957	177,4	1.146.233	115,5	1.121.019	182,7
6.3 - Altri Debiti	-569.409	-46,1	-391.352	-29,7	-377.257	-49,9	-437.182	-56,9	-453.827	-45,7	-454.231	-74,0
6 - Capitale (Circolante) Non Caratteristico	1.299.545	105,1	1.475.262	112,0	909.272	120,3	924.775	120,4	692.406	69,8	666.788	108,7
B - Capitale (Circolante) Netto (5 + 6)	1.259.500	101,9	1.377.892	104,6	842.923	111,5	919.714	119,8	1.142.378	115,1	724.602	118,1
7 - Fondi	-326.246	-26,4	-325.334	-24,7	-316.949	-41,9	-347.561	-45,3	-394.283	-39,7	-430.258	-70,1
C - Capitale Investito Netto (A + B + 7)	1.236.433	100,0	1.317.304	100,0	756.071	100,0	767.843	100,0	992.650	100,0	613.662	100,0
Fonti												

VILLA CHIARA S.R.L. A SOCIO UNICO

Sede in DORNO - VIA SCALDASOLE, 15

Capitale Sociale versato Euro 20.000,00

Iscritta alla C.C.I.A.A. di PAVIA

Codice Fiscale e N. iscrizione Registro Imprese 01952080180

Partita IVA: 01952080180 - N. Rea: 233886

RELAZIONE DEL REVISORE INDIPENDENTE AI SENSI DELL'ART. 14 del D.LGS. N. 39/2010

All'Assemblea dei Soci della società Villa Chiara S.R.L.,

Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio

Giudizio

Ho svolto la revisione contabile dell'allegato bilancio d'esercizio della società Villa Chiara S.R.L., costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2018, dal conto economico e dalla nota integrativa.

A mio giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della società al 31 dicembre 2018 e del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione. Il soprammenzionato bilancio è stato redatto sulla base della corretta applicazione del principio della continuità aziendale e non ci sono delle incertezze significative sulla continuità aziendale tali da doverne dare informativa in bilancio.

Elementi alla base del giudizio

Ho svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia. Le mie responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione *Responsabilità del*



revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio della presente relazione. Sono indipendente rispetto alla società in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio.

Ritengo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio

Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per il bilancio d'esercizio

L'Amministratore Unico è responsabile per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

L'Amministratore Unico è responsabile per la valutazione della capacità della società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. L'Amministratore Unico utilizza il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio a meno che abbia valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della società o per l'interruzione dell'attività o non abbia alternative realistiche a tali scelte.

Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio.

I mie obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il mio giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da



comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia, ho esercitato il giudizio professionale ed ho mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- ho identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; ho definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; ho acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il mio giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- ho acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della società;
- ho valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli amministratori, inclusa la relativa informativa;
- sono giunto ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità della società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, sono tenuto a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del mio giudizio. Le mie



conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la società cessi di operare come un'entità in funzionamento;

- ho valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione;
- ho comunicato ai responsabili delle attività di *governance*, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Relazione su altre disposizioni di legge e regolamentari

L'Amministratore Unico della società Villa Chiara S.R.L. è responsabile per la predisposizione della relazione sulla gestione della società Villa Chiara S.R.L. al 31/12/2018, incluse la sua coerenza con il relativo bilancio d'esercizio e la sua conformità alle norme di legge.

La società Villa Chiara S.R.L. non è tenuta alla predisposizione della Relazione sulla Gestione sancita dall'articolo 2428 c.c., in quanto per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 viene redatto il bilancio d'esercizio in forma abbreviata ai sensi dell'articolo 2435-bis c.c., purché le informazioni di cui al comma 3) e 4) dell'articolo 2428 c.c. siano inserite in nota integrativa.

Savigliano, lì 09 maggio 2019

FIRMA DEL REVISORE CONTABILE

Aragno Rag. Stefano



Dichiarazione di conformità

Ai sensi dell'art. 31 comma 2 - quinquies della Legge 340/2000, si dichiara che il presente documento è conforme all'originale depositato presso la società.

Io sottoscritto Zerba Grazia, Amministratore Unico della società Villa Chiara srl a Socio Unico consapevole delle responsabilità penali previste in caso di falsa dichiarazione, attesto, ai sensi dell'art. 47 del DPR445/2000 la corrispondenza delle copie dei documenti allegati alla presente pratica ai documenti conservati agli atti della società.

Imposta di bollo assolta in modo virtuale con autorizzazione n. 2/3973/01 del 27/04/01 Ag. Entrate D.R.E. Lombardia - S.S. Pavia.



PUBBLICAZIONE DEL BILANCIO

Bilancio consolidato anno 2019

Relazione del Revisore Contabile bilancio 2019

Il bilancio 2019 è consultabile su Camera Commercio Provincia di Pavia:

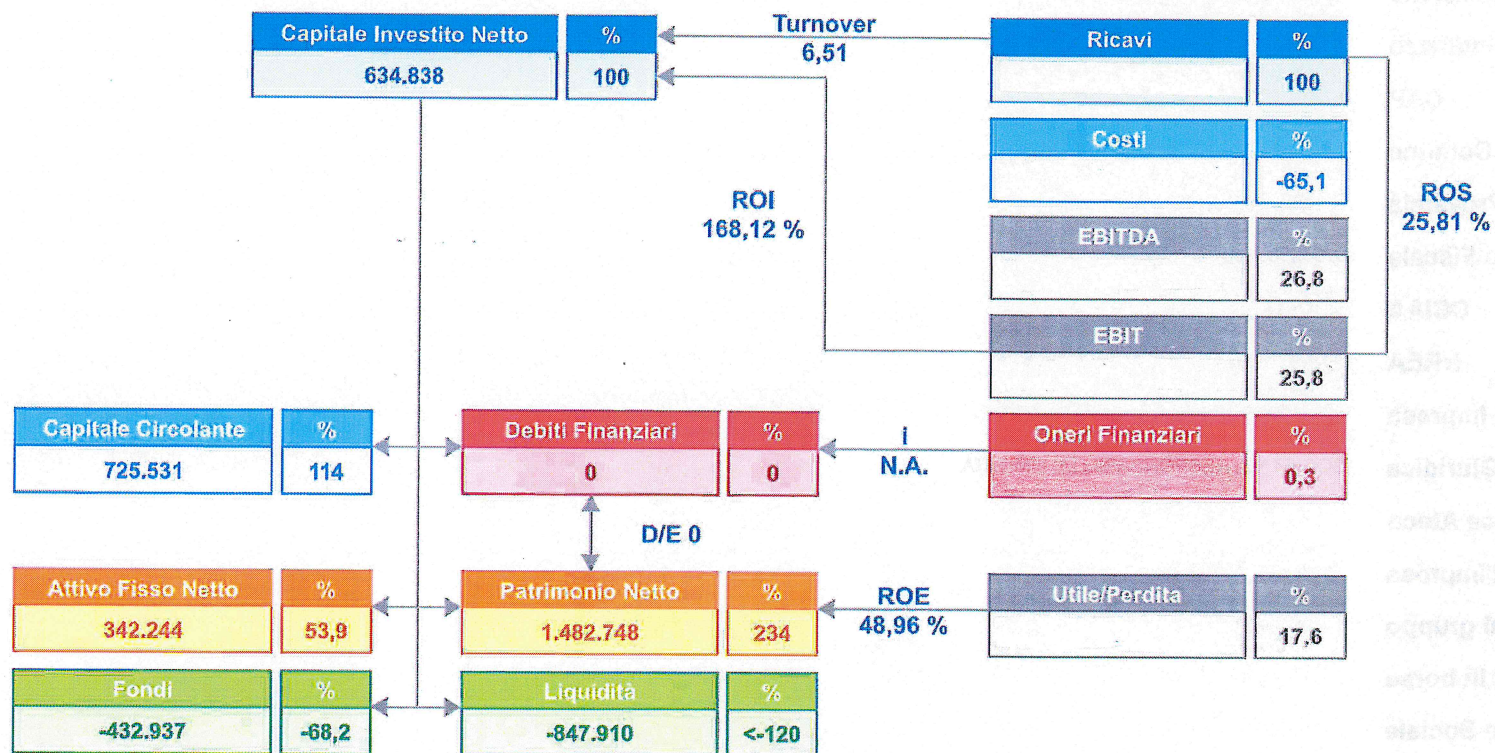
- accedere su “registro imprese.it/telemaco”
- Area utente (in alto a destra)
- registrarsi con Username e Password
- utilizzare “Imprese” e inserire Partita Iva: 01952080180

Revisore contabile nella persona del Dott. Giorgio Governa, Codice Fiscale GVRGRG82D29I470K, iscritto all’Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Cuneo al n. 736-A, iscritto nel Registro Revisori Legali al n. 162414 di cui al Decreto Ministeriale del 10 marzo 2011 pubblicato sulla G.U. n. 22 del 18 marzo 2011 con Studio in Savigliano (CN) – Via Cambiani n. 14

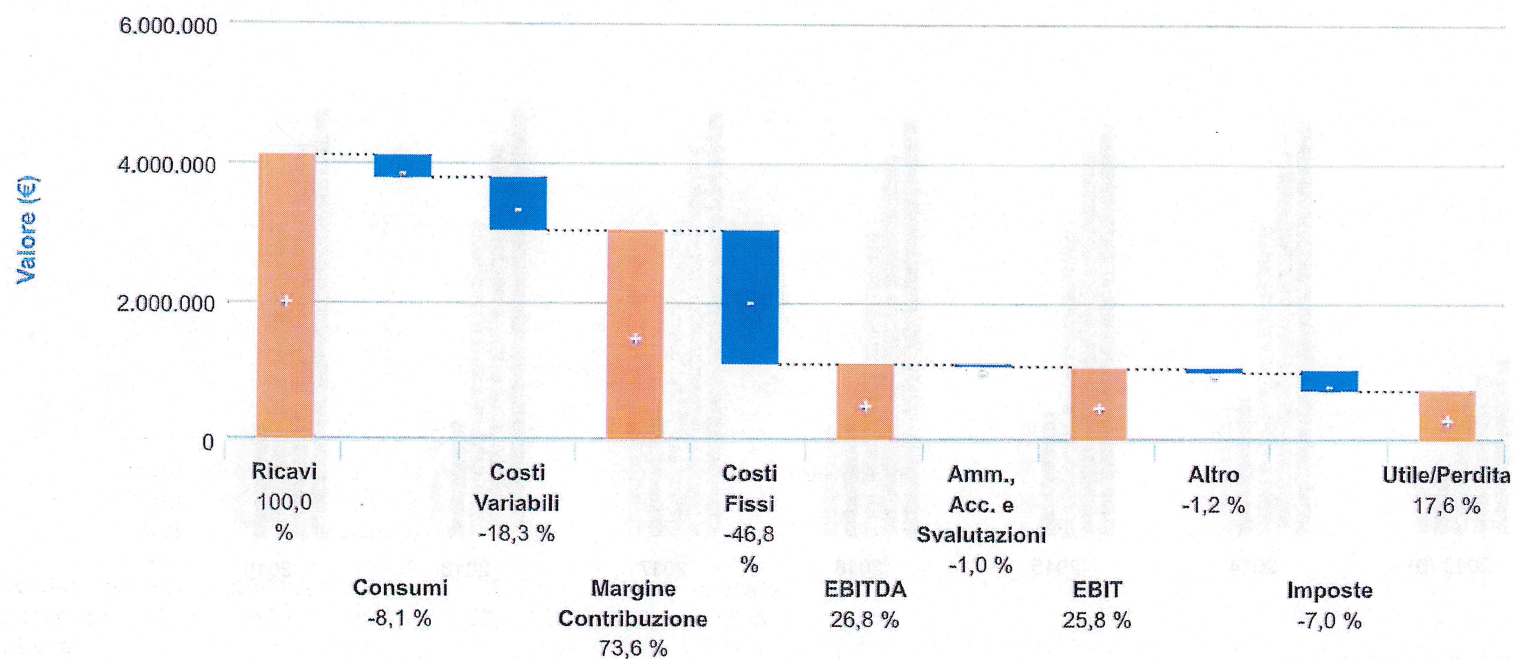
Premesse: Anagrafica

VILLA CHIARA S.R.L.

Denominazione	VILLA CHIARA S.R.L.
Indirizzo	
CAP	
Comune	
Provincia	
Codice Fiscale	01952080180
CCIAA	
NREA	
Situazione/Stato Impresa	
Forma Giuridica	SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA
Attività Economica Ateco	
Data di costituzione dell'impresa	
L'impresa appartiene al gruppo	
Quotazione in borsa	
Capitale Sociale	

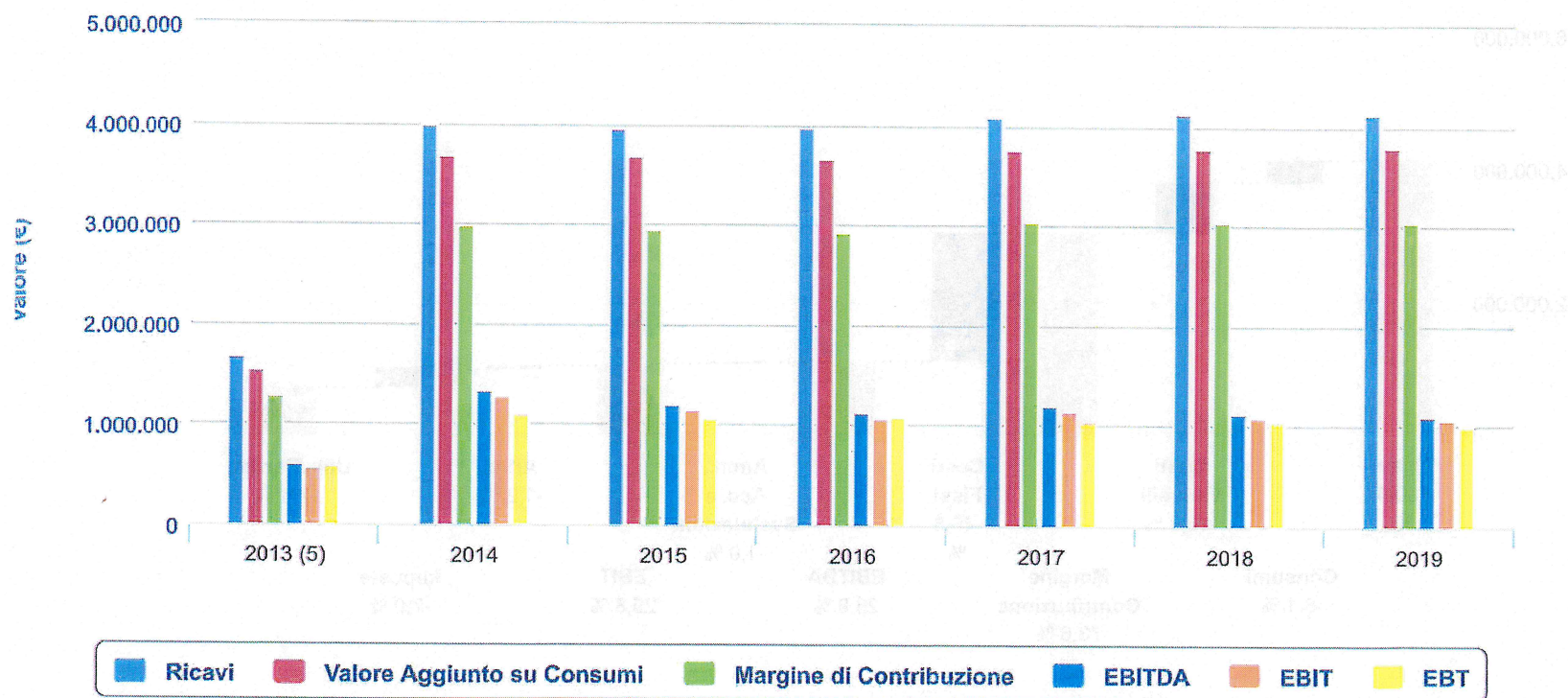


le percentuali si riferiscono ai Ricavi pari a 4.134.971



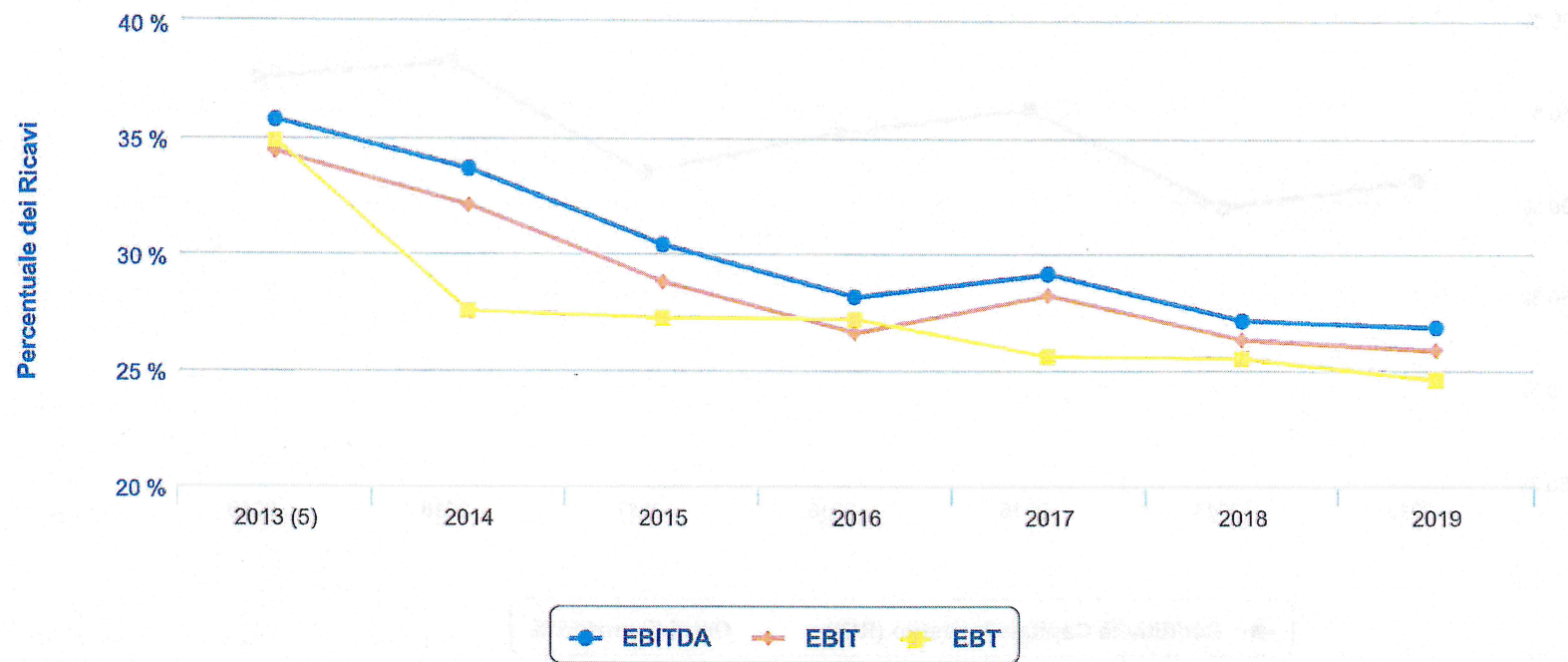
Analisi di Bilancio: Profilo Economico

VILLA CHIARA S.R.L.



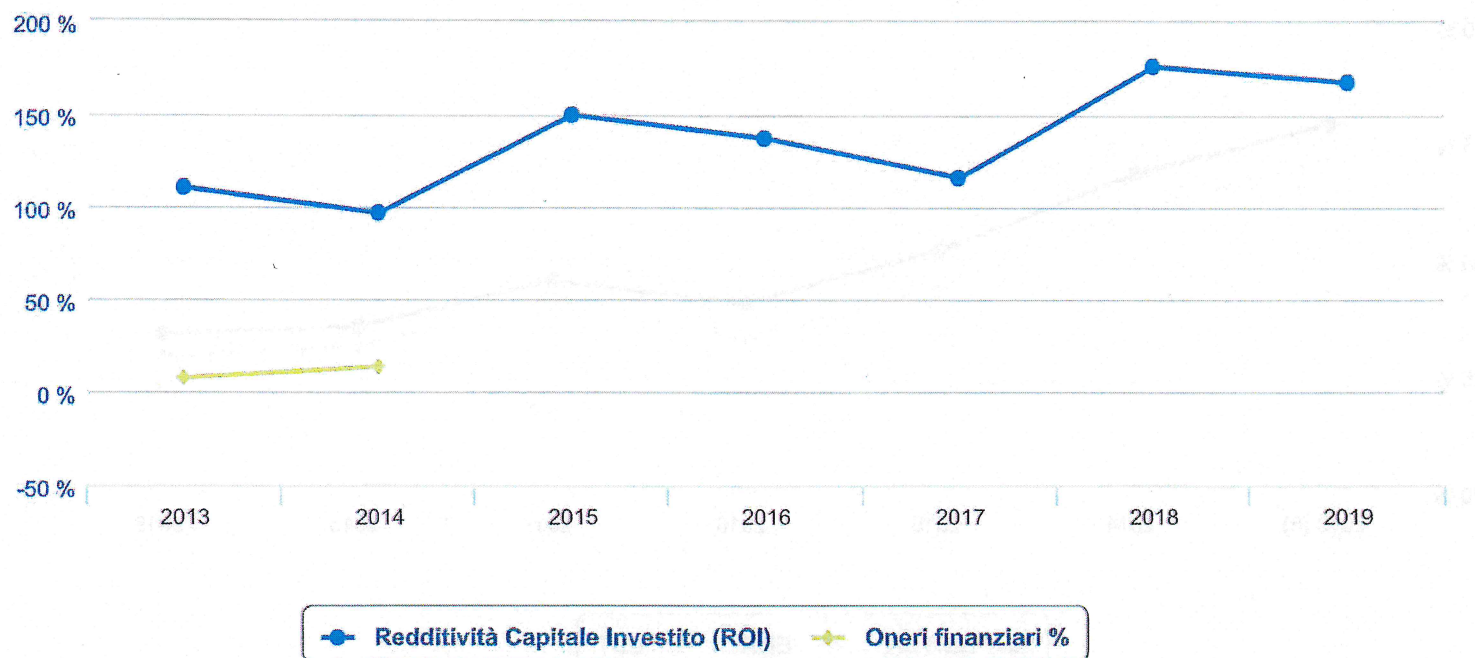
Analisi di Bilancio: EBITDA, EBIT, EBT (%)

VILLA CHIARA S.R.L.



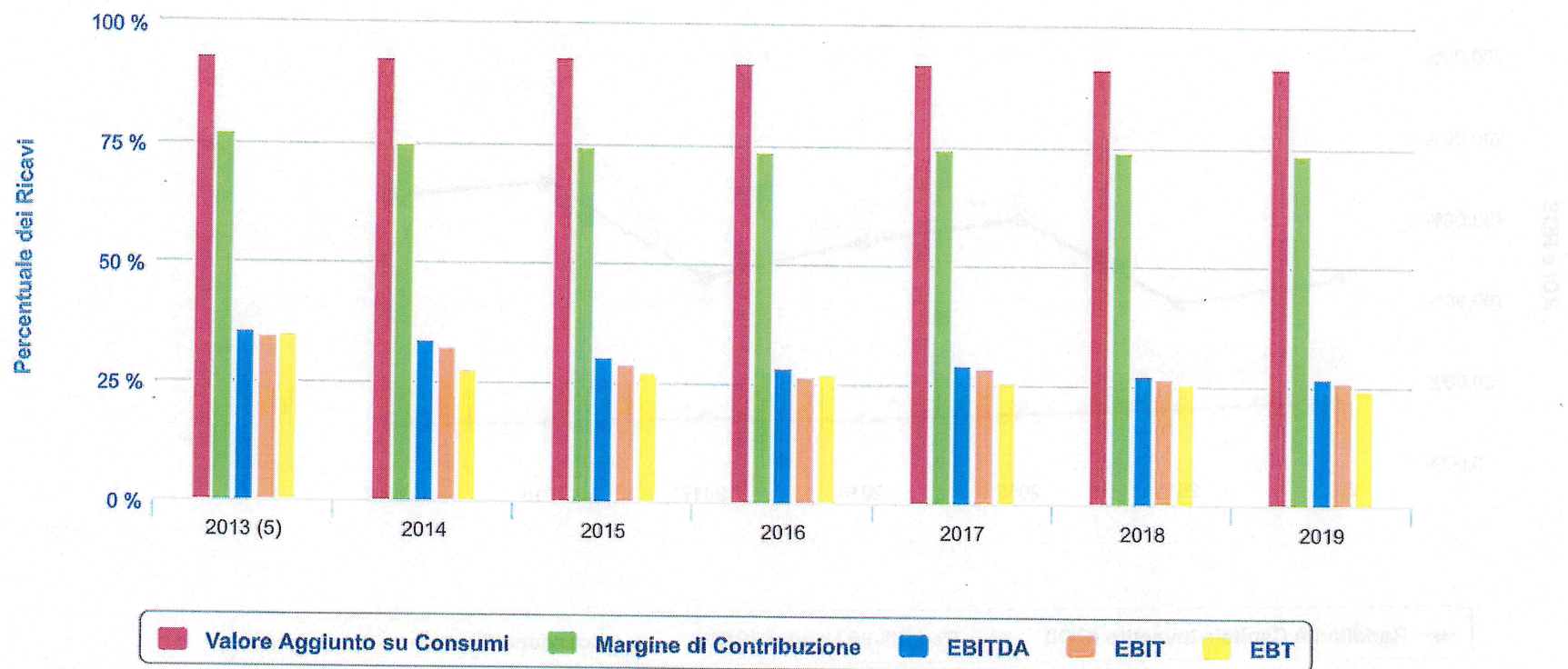
Analisi di Bilancio: Confronto ROI con Costo del Denaro (i)

VILLA CHIARA S.R.L.



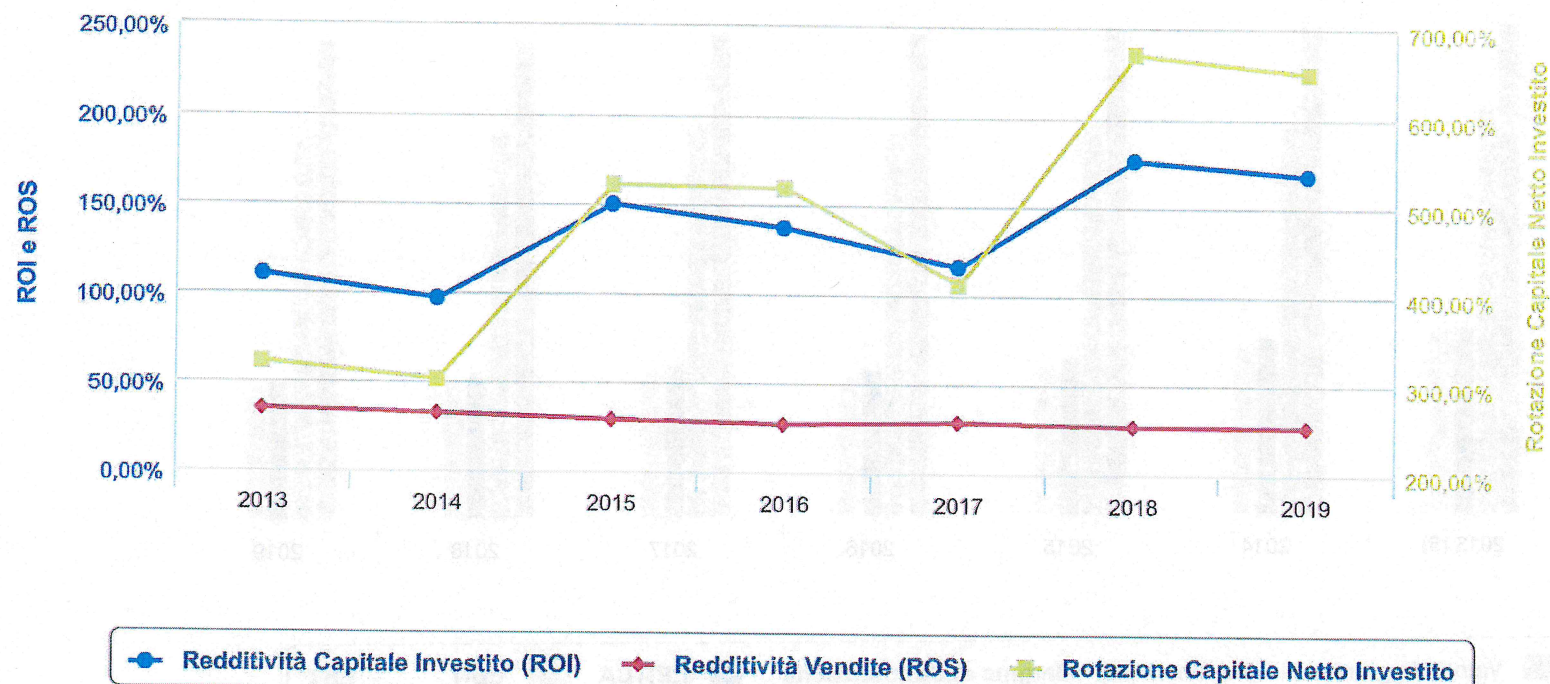
Analisi di Bilancio: EBITDA, EBIT, EBT (Valori)

VILLA CHIARA S.R.L.



Analisi di Bilancio: Scomposizione del ROI

VILLA CHIARA S.R.L.



Analisi di Bilancio: Stato Patrimoniale (analisi numerica)

VILLA CHIARA S.R.L.

Mese/Anno	12/2013 (5)		12/2014		12/2015		12/2016		12/2017		12/2018		12/2019	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%
Impieghi														
1 - Immobilizzazioni Materiali	39.103	3,2	52.481	4,0	59.829	7,9	71.508	9,3	82.632	8,3	98.902	16,1	130.469	20,6
2 - Immobilizzazioni Finanziarie	45.000	3,6	45.000	3,4	45.000	6,0	45.000	5,9	45.000	4,5	45.000	7,3	45.000	7,1
3 - Immobilizzazioni Immateriali	219.076	17,7	167.265	12,7	125.268	16,6	79.182	10,3	116.923	11,8	175.418	28,6	166.775	26,3
4 - Fondo Ammortamento	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
A - Attivo Fisso Netto (1 + 2 + 3 + 4)	303.179	24,5	264.746	20,1	230.097	30,4	195.600	25,5	244.555	24,6	319.320	52,0	342.244	53,9
5.1 - Crediti Clienti	153.942	12,5	102.806	7,8	156.677	20,7	161.242	21,0	596.578	60,1	206.168	33,6	256.201	40,4
5.2 - Debiti Fornitori	-198.156	-16,0	-204.548	-15,5	-226.872	-30,0	-170.567	-22,2	-150.692	-15,2	-152.249	-24,8	-160.860	-25,3
5.3 - Rimanenze	4.169	0,3	4.372	0,3	3.846	0,5	4.264	0,6	4.086	0,4	3.895	0,6	4.019	0,6
5 - Capitale (Circolante) Caratteristico	-40.945	-3,2	-97.370	-7,4	-66.349	-8,8	-5.061	-0,7	449.972	45,3	57.814	9,4	99.360	15,7
6.1 - Altri Crediti	1.868.954	151,2	1.866.614	141,7	1.286.529	170,2	1.361.957	177,4	1.146.233	115,5	1.121.016	182,7	1.116.533	175,9
6.2 - Altri Debiti	-569.409	-46,1	-391.952	-29,7	-377.257	-49,9	-437.182	-56,9	-453.827	-45,7	-454.232	-74,0	-450.462	-77,3
6 - Capitale (Circolante) Non Caratteristico	1.299.545	105,1	1.475.262	112,0	909.272	120,3	924.775	120,4	692.406	69,8	666.786	108,7	626.171	98,6
B - Capitale (Circolante) Netto (5 + 6)	1.259.500	101,9	1.377.892	104,6	842.923	111,5	919.714	119,8	1.142.378	115,1	724.600	118,1	725.531	114,3
7 - Fondi	-326.246	-26,4	-325.334	-24,7	-316.949	-41,9	-347.561	-45,3	-394.283	-39,7	-430.258	-70,1	-432.937	-68,2
C - Capitale Investito Netto (A + B + 7)	1.236.433	100,0	1.317.304	100,0	756.071	100,0	767.843	100,0	992.650	100,0	613.662	100,0	634.838	100,0
Fonti														
8 - Capitale Sociale	20.000	1,6	20.000	1,5	20.000	2,6	20.000	2,6	20.000	2,0	20.000	3,3	20.000	3,2
9 - Riserve e Surplus	2.246.211	181,7	1.637.882	126,9	785.694	103,9	786.462	102,4	728.424	73,4	736.162	120,0	736.786	116,1
10 - Utile/Perdita di periodo	379.874	30,7	727.138	55,2	727.763	96,3	734.958	95,7	737.732	74,3	748.626	122,0	725.962	114,4
11 - Utile Esercizi Precedenti	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
D - Patrimonio Netto (8 + 9 + 10 + 11)	2.646.085	214,0	2.445.020	185,6	1.533.457	202,8	1.541.420	200,7	1.486.156	149,7	1.504.768	245,2	1.482.748	233,6
12 - Debiti Finanziari Medio/Lungo Termine	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
13 - Debiti Finanziari Breve Termine	2.218.885	179,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
E - Totale Debiti Finanziari (12 + 13)	2.218.885	179,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
14 - Liquidità	-3.628.537	-293,5	-1.127.716	-85,6	-777.386	-102,8	-773.577	-100,7	-493.506	-49,7	-891.126	-145,2	-847.910	-133,6
F - PFN (E + 14)	-1.409.652	-114,0	-1.127.716	-85,6	-777.386	-102,8	-773.577	-100,7	-493.506	-49,7	-891.126	-145,2	-847.910	-133,6
G - Totale Fonti (D + F)	1.236.433	100,0	1.317.304	100,0	756.071	100,0	767.843	100,0	992.650	100,0	613.662	100,0	634.838	100,0

VILLA CHIARA S.R.L.
a socio unico
VIA SCALDASOLE, 15 27020 DORNO (PV)
Capitale sociale € 20.000,00
Registro Imprese di PAVIA n. 01952080180

Bilancio chiuso al 31/12/2019

RELAZIONE DEL REVISORE ALL'ASSEMBLEA DEI SOCI

All'Assemblea dei Soci
della VILLA CHIARA S.R.L.

Relazione del revisore indipendente ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39

Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio

Giudizio

Ho svolto la revisione contabile dell'allegato bilancio d'esercizio della società VILLA CHIARA S.R.L., costituito dallo stato patrimoniale al 31/12/2019, dal conto economico e dalla nota integrativa.

A mio giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della VILLA CHIARA S.R.L. al 31/12/2019, del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data, in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

Elementi alla base del giudizio

Ho svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia). Le mie responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione *Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio* della presente relazione. Sono indipendente rispetto alla Società in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio.

Ritengo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il mio giudizio.

Altri aspetti

Il bilancio della VILLA CHIARA S.r.l., per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, è il primo sottoposto a revisione legale dei conti su base volontaria. Il bilancio della VILLA CHIARA S.R.L. è stato redatto in conformità a quanto disposto dall'art. 2435-bis c.c..

I dati corrispondenti, relativi all'esercizio chiuso il 31/12/2018, riportati nel bilancio d'esercizio della VILLA CHIARA S.R.L. per l'esercizio chiuso il 31/12/2019, non sono stati sottoposti a revisione contabile.

Responsabilità dell'organo amministrativo per il bilancio d'esercizio

L'organo amministrativo è responsabile per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

L'organo amministrativo è responsabile per la valutazione della capacità della società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. L'organo amministrativo utilizza il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio

d'esercizio a meno che abbia valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della Società o per l'interruzione dell'attività o non abbia alternative realistiche a tali scelte.

Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio

I miei obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il mio giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

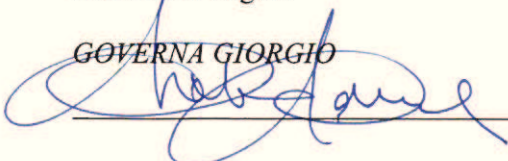
Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia, ho esercitato il giudizio professionale e mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- ho identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; ho definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; ho acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il mio giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- ho acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della società;
- ho valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dall'organo amministrativo, inclusa la relativa informativa;
- sono giunto ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte dell'organo amministrativo del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità della società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, sono tenuto a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del mio giudizio. Le mie conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la Società cessi di operare come un'entità in funzionamento;
- ho valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione;
- ho comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Savigliano (CN), 10/04/2020

Il Revisore Legale

GOVERNA GIORGIO



La sottoscritta Zerba Grazia nata Voghera il 22/02/1964 dichiara, consapevole delle responsabilità penali previste ex art. 76 del D.P.R. 455/2000 in caso di falsa o mendace dichiarazione resa ai sensi dell'art. 47 del medesimo decreto, che il presente documento è stato prodotto mediante scansione ottica dell'originale analogico e che ha effettuato con esito positivo il raffronto tra lo stesso e il documento originale ai sensi dell'art. 4 del D.P.C.M. 13 novembre 2014.

PUBBLICAZIONE DEL BILANCIO

Bilancio consolidato anno 2020

Relazione del Revisore Contabile bilancio 2020

Il bilancio 2020 è consultabile su Camera Commercio Provincia di Pavia:

- accedere su “registro imprese.it/telemaco”
- Area utente (in alto a destra)
- registrarsi con Username e Password
- utilizzare “Imprese” e inserire Partita Iva: 01952080180

Revisore contabile nella persona del Dott. Giorgio Governa, Codice Fiscale GVRGRG82D29I470K, iscritto all’Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Cuneo al n. 736-A, iscritto nel Registro Revisori Legali al n. 162414 di cui al Decreto Ministeriale del 10 marzo 2011 pubblicato sulla G.U. n. 22 del 18 marzo 2011 con Studio in Savigliano (CN) – Via Cambiani n. 14

Premesse: Anagrafica

VILLA CHIARA S.R.L.

Denominazione VILLA CHIARA S.R.L.

Indirizzo

CAP

Comune

Provincia

Codice Fiscale 01952080180

CCIAA

NREA

Situazione/Stato Impresa

Forma Giuridica SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA

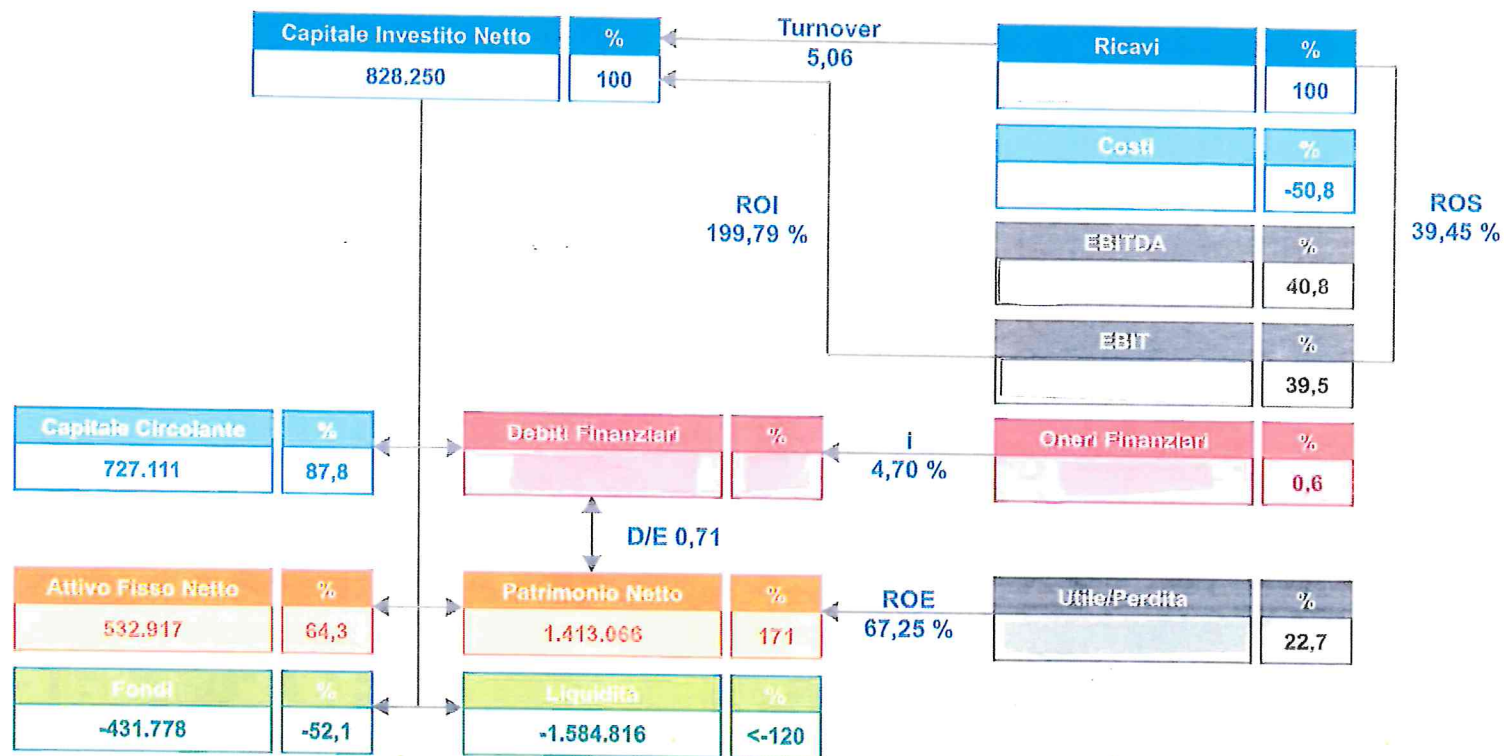
Attività Economica Ateco

Data di costituzione dell'impresa

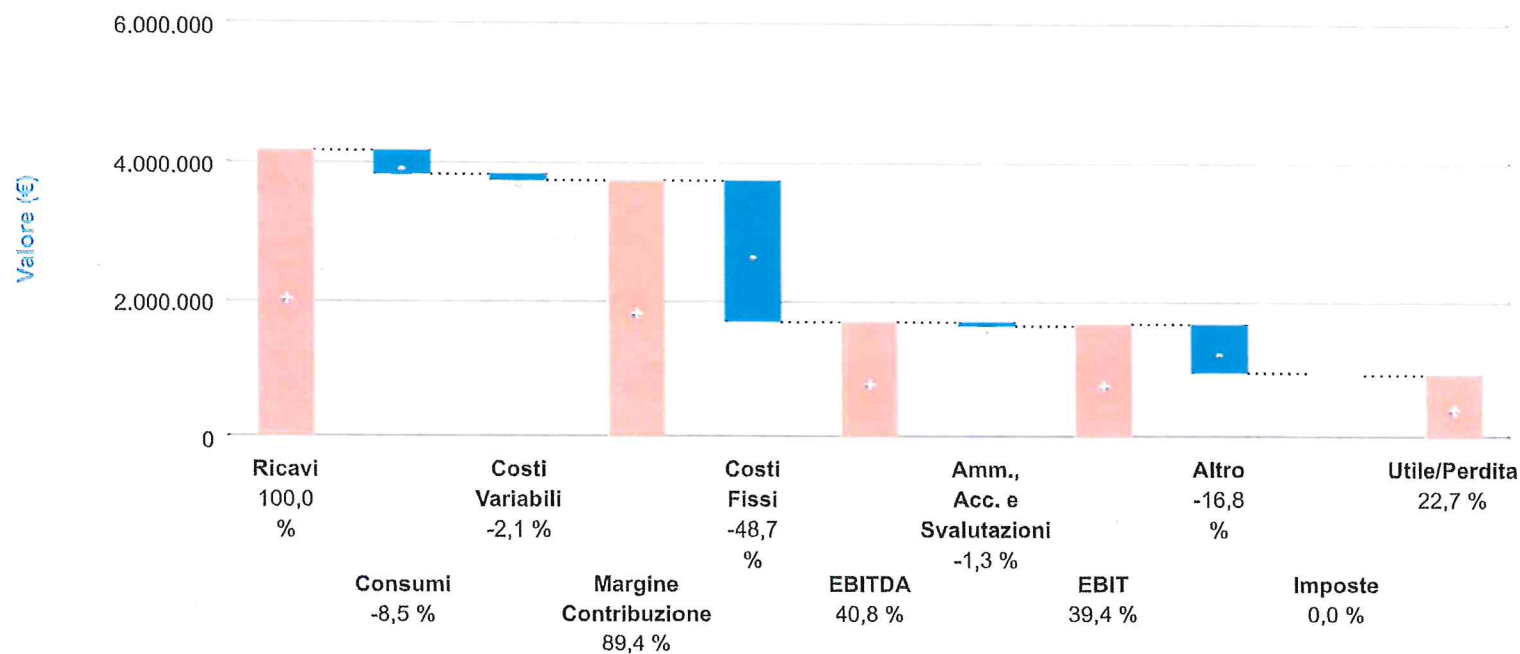
L'impresa appartiene al gruppo

Quotazione in borsa

Capitale Sociale

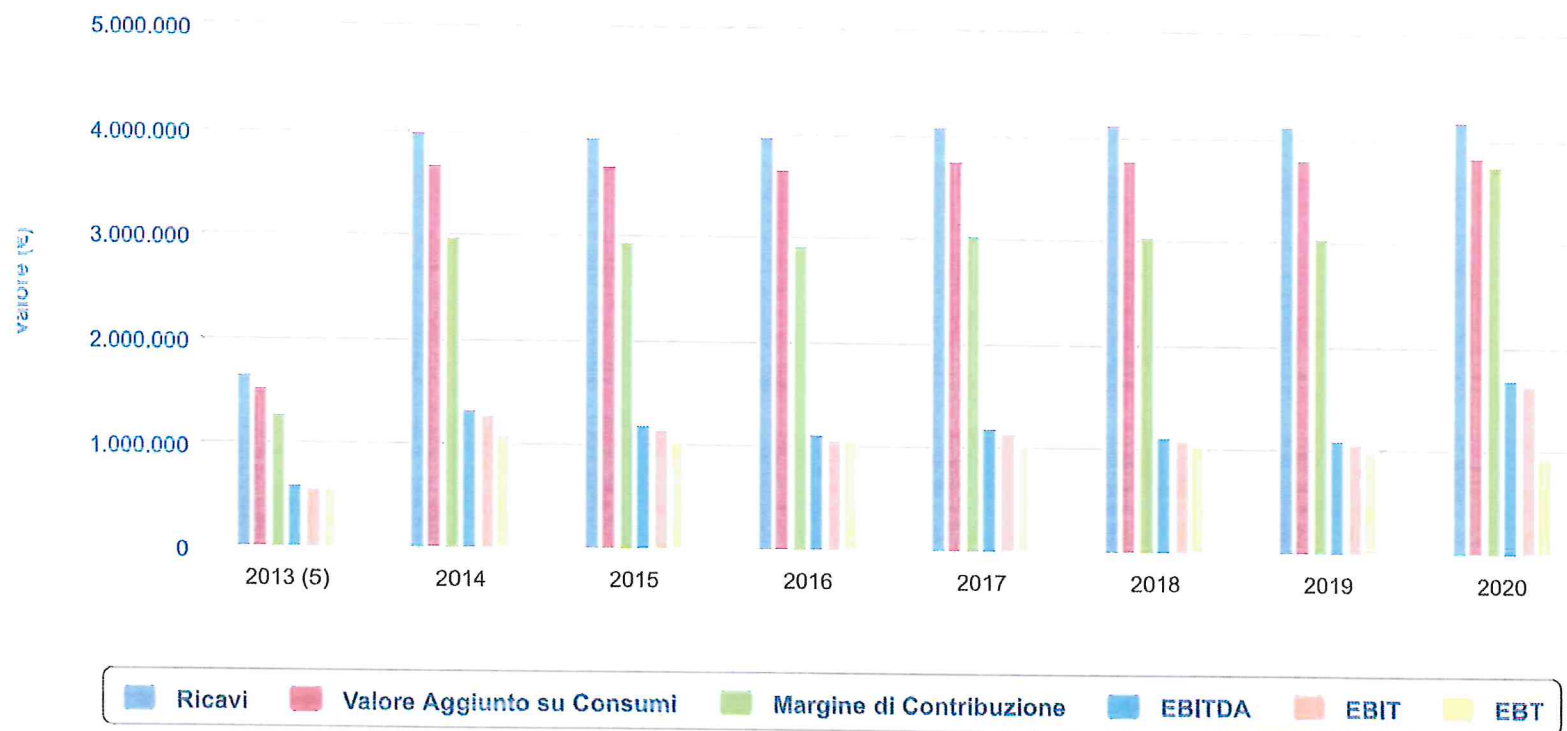


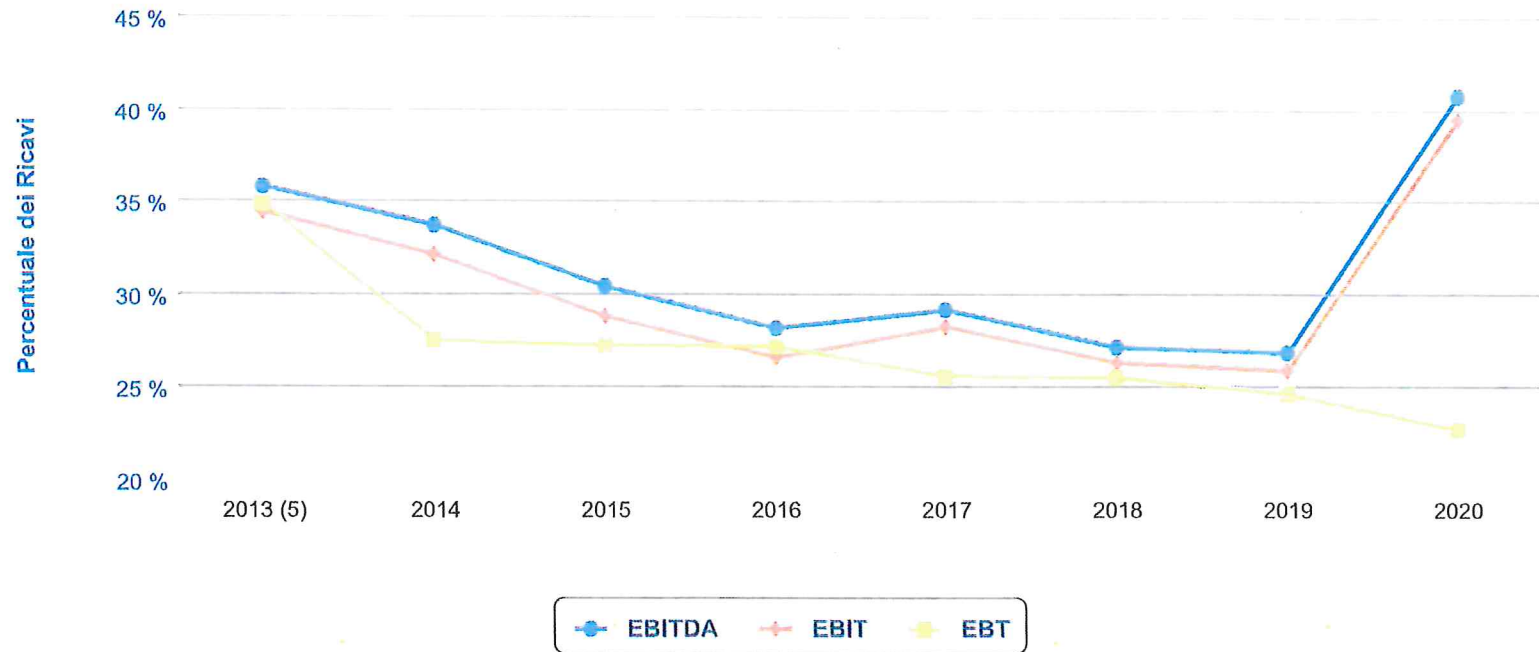
le percentuali si riferiscono ai Ricavi pari a 4.194.930



Analisi di Bilancio: Profilo Economico

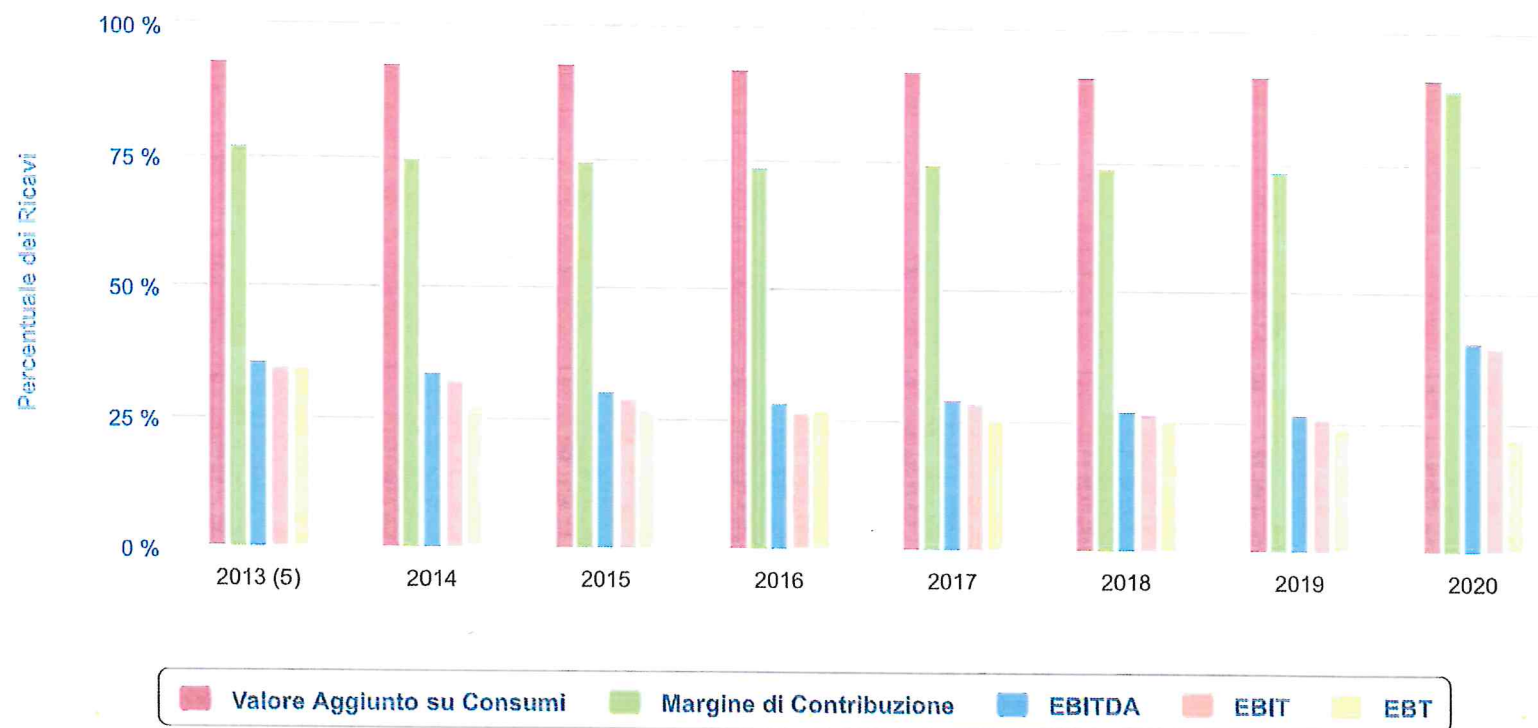
VILLA CHIARA S.R.L.





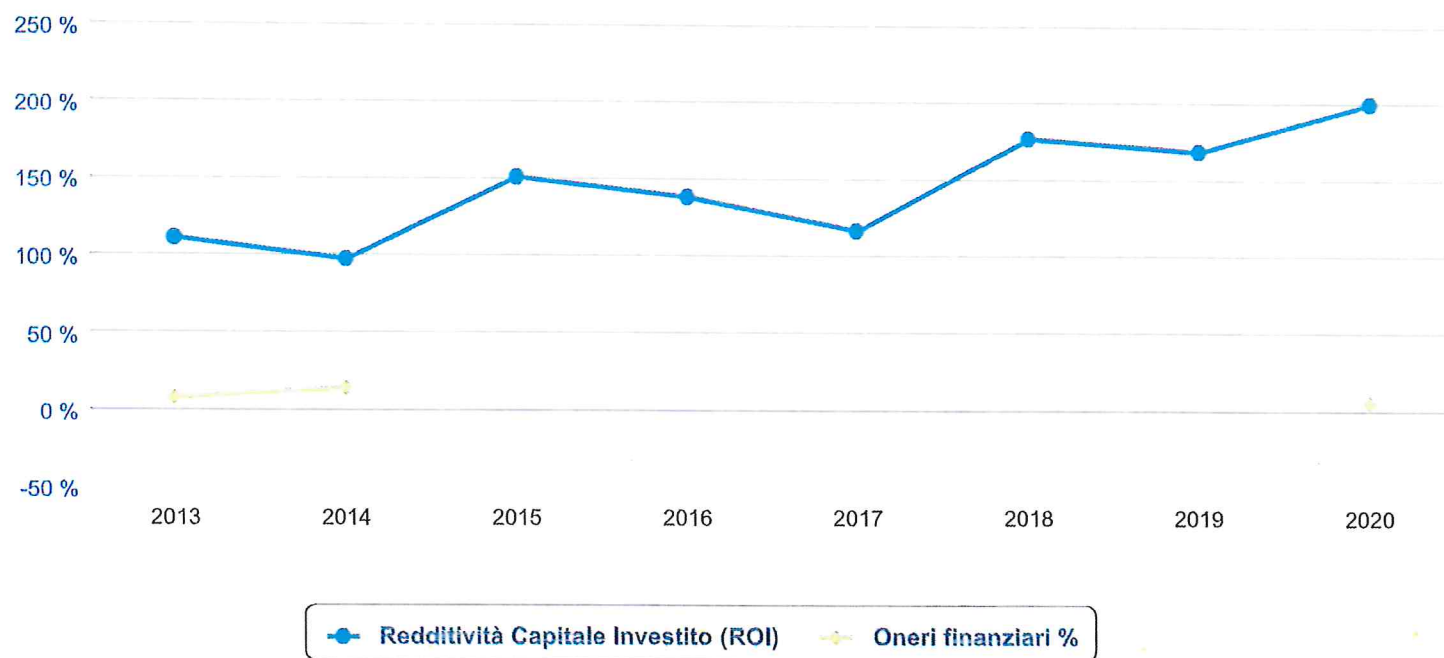
Analisi di Bilancio: EBITDA, EBIT, EBT (Valori)

VILLA CHIARA S.R.L.



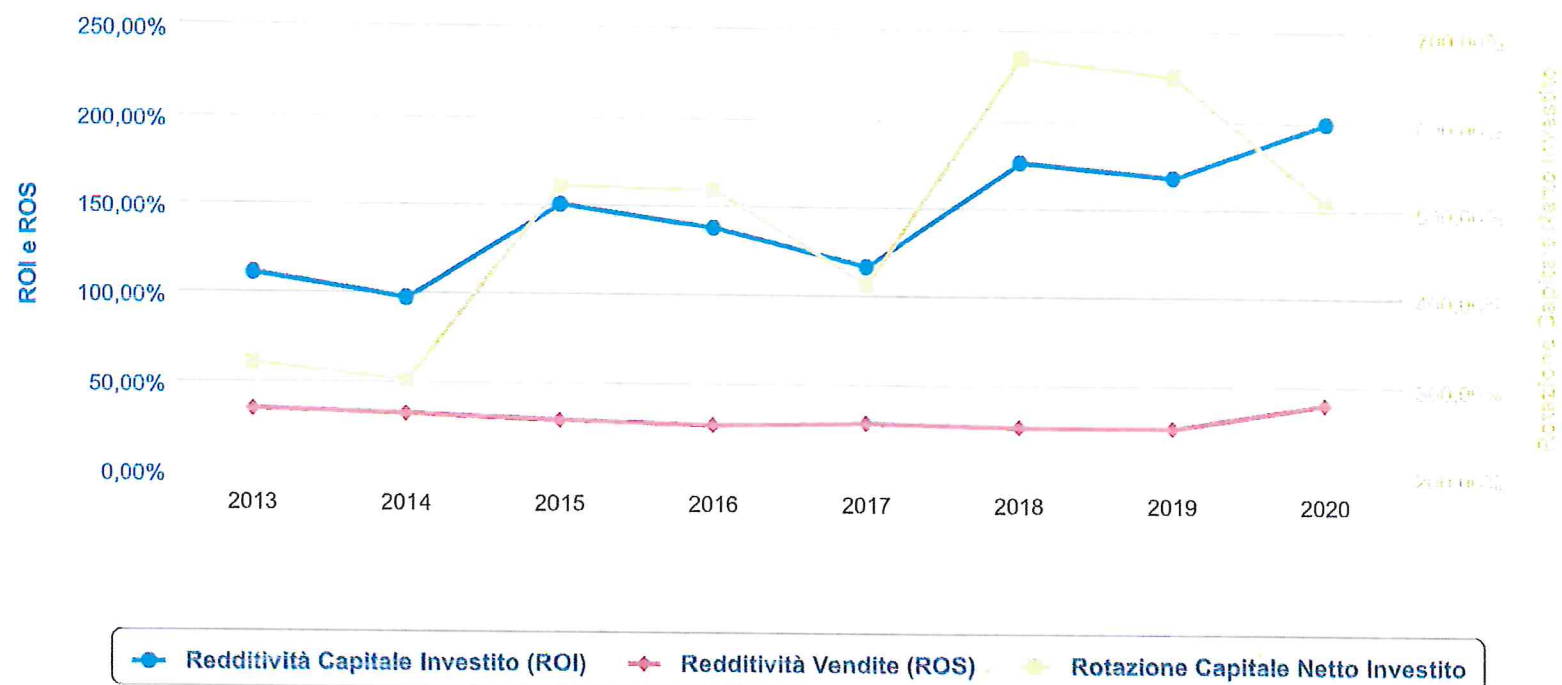
Analisi di Bilancio: Confronto ROI con Costo del Denaro (i)

VILLA CHIARA S.R.L.



Analisi di Bilancio: Scomposizione del ROI

VILLA CHIARA S.R.L.



Analisi di Bilancio: Stato Patrimoniale (analisi numerica)

VILLA CHIARA S.R.L.

Mese/Anno	12/2013 (5)		12/2014		12/2015		12/2016		12/2017		12/2018		12/2019	
Impieghi	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%
1 - Immobilizzazioni Materiali	39.103	3,2	52.481	4,0	59.829	7,9	71.508	9,3	82.632	8,3	98.902	16,1	130.469	20,6
2 - Immobilizzazioni Finanziarie	45.000	3,6	45.000	3,4	45.000	6,0	45.000	5,9	45.000	4,5	45.000	7,3	45.000	7,1
3 - Immobilizzazioni Immateriali	219.076	17,7	167.285	12,7	125.268	16,6	79.182	10,3	116.923	11,8	175.418	28,6	166.775	26,3
4 - Fondo Ammortamento	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
A - Attivo Fisso Netto (1 + 2 + 3 + 4)	303.179	24,5	264.766	20,1	230.097	30,4	195.690	25,5	244.555	24,6	319.320	52,0	342.244	53,9
5.1 - Crediti Clienti	153.942	12,5	102.806	7,8	156.677	20,7	161.242	21,0	596.578	60,1	206.168	33,6	256.201	40,4
5.2 - Debiti Fornitori	-198.156	-16,0	-204.548	-15,5	-228.872	-30,0	-170.567	-22,2	-150.692	-15,2	-152.249	-24,8	-160.660	-25,3
5.3 - Rimanenze	4.169	0,3	4.372	0,3	3.846	0,5	4.264	0,6	4.666	0,4	3.895	0,6	4.019	0,6
5 - Capitale (Circolante) Caratteristico	-40.045	-3,2	-97.370	-7,4	-66.349	-8,8	-5.061	-0,7	449.972	45,3	57.814	9,4	99.360	15,7
6.1 - Altri Crediti	1.866.954	151,2	1.866.614	141,7	1.286.529	170,2	1.361.957	177,4	1.146.233	115,5	1.121.018	182,7	1.116.633	175,9
6.2 - Altri Debiti	-569.409	-46,1	-391.352	-29,7	-377.257	-49,9	-437.182	-56,9	-453.827	-45,7	-454.232	-74,0	-490.462	-77,3
6 - Capitale (Circolante) Non Caratteristico	1.299.545	105,1	1.475.262	112,0	909.272	120,3	924.775	120,4	692.406	69,0	666.786	109,7	626.171	98,6
B - Capitale (Circolante) Netto (5 + 6)	1.259.500	101,9	1.377.892	104,6	842.923	111,5	919.714	119,8	1.142.378	115,1	724.600	118,1	725.531	114,3
7 - Fondi	-326.246	-26,4	-325.334	-24,7	-316.949	-41,9	-347.561	-45,3	-394.283	-39,7	-430.258	-70,1	-432.937	-68,2
C - Capitale Investito Netto (A + B + 7)	1.236.433	100,0	1.317.304	100,0	756.071	100,0	767.843	100,0	992.650	100,0	613.662	100,0	634.838	100,0
Fonti														
8 - Capitale Sociale	20.000	1,6	20.000	1,5	20.000	2,6	20.000	2,6	20.000	2,0	20.000	3,3	20.000	3,2
9 - Riserve e Surplus	2.246.211	181,7	1.697.882	128,9	785.024	103,9	786.462	102,4	728.424	73,4	736.162	120,0	736.766	116,1
10 - Utile/Perdita di periodo	379.874	30,7	727.136	55,2	727.763	96,3	734.958	95,7	737.732	74,3	748.626	122,0	725.962	114,4
11 - Utile Esercizi Precedenti	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0	0,0	
D - Patrimonio Netto (8 + 9 + 10 + 11)	2.646.085	214,0	2.445.020	185,6	1.533.457	202,8	1.541.429	200,7	1.486.156	149,7	1.504.768	245,2	1.482.748	233,6
12 - Debiti Finanziari Medio/Lungo Termine	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	
13 - Debiti Finanziari Breve Termine	2.218.885	179,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0	0,0	
E - Totale Debiti Finanziari (12 + 13)	2.218.885	179,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	
14 - Liquidità	-3.628.537	-293,5	-1.127.716	-85,6	-777.386	-102,8	-773.577	-100,7	-493.506	-49,7	-891.126	-145,2	-847.910	-133,6
F - PFN (E + 14)	-1.409.652	-114,0	-1.127.716	-85,6	-777.386	-102,8	-773.577	-100,7	-493.506	-49,7	-891.126	-145,2	-847.910	-133,6
G - Totale Fonti (D + F)	1.236.433	100,0	1.317.304	100,0	756.071	100,0	767.843	100,0	992.650	100,0	613.662	100,0	634.838	100,0

VILLA CHIARA S.R.L.

a socio unico

Via SCALDASOLE, 15 – 27020 - DORNO (PV)

Capitale sociale € 20.000,00 i.v.

Registro Imprese di PAVIA n. 01952080180

Bilancio chiuso al 31/12/2020

RELAZIONE DEL REVISORE ALL'ASSEMBLEA DEI SOCI

All'Assemblea dei Soci
della VILLA CHIARA S.R.L. a socio unico

Relazione del revisore indipendente ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39

Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio

Giudizio

Ho svolto la revisione contabile dell'allegato bilancio d'esercizio della società VILLA CHIARA S.R.L. A SOCIO UNICO, costituito dallo stato patrimoniale al 31/12/2020, dal conto economico per l'esercizio chiuso a tale data e dalla nota integrativa.

A mio giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della VILLA CHIARA S.R.L. A SOCIO UNICO al 31/12/2020, del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data, in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

Elementi alla base del giudizio

Ho svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia). Le mie responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione *Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio* della presente relazione. Sono indipendente rispetto alla Società in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio.

Ritengo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il mio giudizio.

Responsabilità dell'organo amministrativo per il bilancio d'esercizio

L'organo amministrativo è responsabile per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

L'organo amministrativo è responsabile per la valutazione della capacità della società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. L'organo amministrativo utilizza il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio a meno che abbia valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della Società o per l'interruzione dell'attività o non abbia alternative realistiche a tali scelte.

Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio

I miei obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il mio giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato

di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia, ho esercitato il giudizio professionale e mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- ho identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; ho definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; ho acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- ho acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della società;
- ho valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dall'organo amministrativo, inclusa la relativa informativa;
- sono giunto ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte dell'organo amministrativo del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità della società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, sono tenuto a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del nostro giudizio. Le mie conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la Società cessi di operare come un'entità in funzionamento;
- ho valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione;
- ho comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Savigliano (CN), 10/06/2021

Il revisore

Giorgio GOVERNA



Io sottoscritta Zerba Grazia Amministratore Unico della società Villa Chiara S.R.L. a socio unico consapevole delle responsabilità penali previste in caso di falsa dichiarazione, attesto, ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000 la corrispondenza delle copie dei documenti allegati alla presente pratica ai documenti conservati agli atti della società.

Imposta di bollo assolta in modo virtuale con autorizzazione N. 2/3973/01 del 27/01/01 Ag. Entrate D.R.E. Lombardia – S.S. Pavia.