

Centro Diurno Integrato

“Madre Teresa di Calcutta”

Piazzetta 14 luglio 1994

Motta Visconti (MI)

CARTA DEI SERVIZI

Data Emissione: 18/01/2020

Rev. 01/2020

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso il Centro Diurno Integrato (CDI) e costituisce uno strumento volto a dare una corretta informazione riguardo ai servizi offerti.

Si tratta di un importante documento informativo che permette di conoscere il CDI, i principi fondamentali che pone alla base di tutti gli interventi, gli obiettivi verso i quali indirizza le scelte operative, i servizi che mette a disposizione, le figure di riferimento e l'*équipe* multi-professionale che vi opera, gli strumenti di controllo che adotta a garanzia della qualità delle prestazioni e le modalità con le quali regola i rapporti tra gli Ospiti con i loro famigliari e la struttura.

Il sistema dei servizi che si presenta riconosce il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli utenti e dei loro famigliari ed è teso a creare con loro un rapporto di fiducia, di dialogo e di collaborazione per rendere i servizi più efficienti e vicini ai bisogni, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni.

Cooperativa sociale KCS Caregiver

1	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
1.1	La mission.....	5
1.2	La carta dei servizi della persona anziana.....	5
1.3	Le caratteristiche generali.....	5
1.4	Come raggiungere la struttura.....	7
1.5	Il gestore dei servizi.....	8
	1.5.1 Scheda informativa del gestore.....	8
1.6	Il gestore dei servizi.....	9
2	PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO.....	10
2.1	Ingresso al CDI.....	10
2.2	Processo di accoglienza.....	10
2.3	La giornata.....	13
2.4	L'équipe assistenziale.....	13
3	I SERVIZI OFFERTI.....	14
3.1	I servizi socio sanitari.....	15
	3.1.1 Il servizio medico.....	15
	3.1.2 Il servizio infermieristico.....	15
	3.1.3 Il servizio socio assistenziale.....	15
	3.1.4 Il servizio riabilitativo.....	15
	3.1.5 Il servizio educativo, di animazione e di supporto psicologico.....	16
	3.1.6 Farmaci, ausili e gas medicali.....	16
3.2	I servizi alberghieri.....	16
	3.2.1 Il servizio di ristorazione.....	16
	3.2.2 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba.....	17
	3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti.....	17
3.3	I servizi generali.....	17
	3.3.1 Reception.....	17
	3.3.2 Il servizio amministrativo.....	17
	3.3.3 Servizio Sociale.....	18
	3.3.4 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute.....	18
	3.3.5 Il servizio di manutenzione.....	18
	3.3.6 Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo.....	19
	3.3.7 L'assistenza religiosa.....	19
	3.3.8 Il volontariato.....	19
	3.3.9 Il servizio bar e televisione.....	19

3.3.10	<i>Custodia valori</i>	20
4	GLI STANDARD DI QUALITA'	21
4.1	La politica della qualità.....	21
4.1.1	<i>La customer satisfaction ad Ospiti e parenti</i>	21
4.1.2	<i>La scheda reclami ed encomi</i>	22
4.1.3	<i>La customer satisfaction degli operatori</i>	22
5	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	23
5.1	La presenza dei familiari	23
5.2	Il fumo.....	23
5.3	La corrispondenza.....	23
5.4	Tutela della privacy e consenso informato	23
5.5	La polizza assicurativa	24
5.6	Partecipazione alla vita della struttura	24
6	ALLEGATI	25
A.	La carta dei diritti della persona anziana.....	25
B.	Informativa sull'amministratore di sostegno	25
C.	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari	25
D.	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori.....	25
E.	Modulo reclami/suggerimenti.....	25
F.	Menù tipo	25
G.	La Retta.....	25
H.	Consenso Informato alle cure	25

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La mission

La missione istituzionale del CDI è quella di erogare servizi assistenziali e di socializzazione a favore di anziani parzialmente non autosufficienti o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

La responsabilità sanitaria e le conseguenti scelte riferite alla cura restano a carico del servizio di Medicina generale esterno alla struttura; all'interno del CDI è comunque presente un Medico incaricato che effettua con regolarità visite di controllo degli Utenti del CDI e tiene contatti, ove necessario od opportuno, con il medico generale.

È responsabilità del Medico, unitamente all'equipe multidisciplinare del CDI, il monitoraggio e l'osservazione degli Utenti ed il supporto per il piano socio-assistenziale e tutelare individuale.

1.2 La carta dei servizi della persona anziana

La carta dei servizi della persona anziana viene allegata alla presente carta dei Servizi e ne forma parte integrante, anche in ottemperanza alle indicazioni specifiche della Regione Lombardia.

Allegato. Carta dei diritti della persona anziana

1.3 Le caratteristiche generali

Il Centro Diurno Integrato (CDI) annesso alla RSA, attivato il 31 gennaio 2005 con Autorizzazione permanente al Funzionamento n° 80048/3119/03 del 30.09.2003 e Accreditemento della Regione Lombardia il 16.12.2004 risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dal piano regionale, per accogliere anziani non autosufficienti.

La gestione totale della struttura è stata affidata a "KCS Caregiver" da

Comune di Motta Visconti

che è proprietaria della struttura.

La struttura offre l'accoglienza diurna nel Centro Diurno Integrato (CDI) dal lunedì al venerdì, tutti i giorni feriali dell'anno, fino ad un massimo di 15 Utenti.

Il CDI è situato al piano terra dove sono collocati anche servizi quali i laboratori per le attività di animazione, il bar, la reception. Al piano -1 è presente la palestra.

All'esterno la struttura è circondata da un ampio giardino.

L'utilizzo dei suddetti ambienti è condiviso con gli Ospiti della RSA.

In particolare, al CDI sono dedicate due sale situate a piano terra:

- sala pranzo: si tratta di un ampio salone accogliente utilizzato sia per il pranzo degli Utenti del CDI sia per l'intrattenimento e le attività di gruppo organizzate che coinvolgono, talvolta, anche gli Ospiti della RSA;
- sala riposo: un salone più piccolo, riservato ed oscurato da tendaggi, dotato di poltrone relax, all'interno del quale gli Utenti del CDI che lo desiderano possono riposare e nell'immediato dopo pranzo; in sala riposo è presente un televisore, per la visione di film e programmi televisivi a gruppi ristretti di Utenti sia del CDI sia della RSA.
- Ampio spazio dedicato all'attività di cineforum e all'attività ricreative definite dalla programmazione del servizio animazione, è altresì presente un angolo biblioteca

Al CDI sono infine dedicati:

- un bagno assistito, locale appositamente strutturato per l'igiene personale degli Utenti e dotato di attrezzature specifiche anche per le persone più compromesse dal punto di vista fisico.

La Sala Medica, locale attrezzato per gli interventi di carattere clinico-infermieristico, all'interno della quale il Medico responsabile del CDI effettua le visite periodiche programmate (con frequenza mensile) e visite di emergenza; in tale locale l'Infermiera addetta provvede ad effettuare i monitoraggi dei parametri vitali, effettua medicazioni e somministra la terapia farmacologica necessaria.

1.5 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi del CDI, è la cooperativa sociale KCS caregiver che ha acquisito esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio-sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri a livello nazionale e che opera come azienda leader nella gestione globale ed integrata di Strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili.

Grazie alla esperienza acquisita negli anni KCS caregiver è in grado di adeguare efficacemente i propri modelli organizzativi alle singole realtà, mantenendo invariato il livello di qualità dei servizi su tutto il territorio nazionale.

1.5.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050
C.Fiscale e P.IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative Sezione Categoria Cat. Attiv. esercitata	n. A127487 dal 23/03/05 Cooperative a mutualità prevalente di diritto Cooperative sociali Cooperativa di produzione e lavoro
Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Dell' Artigianato, 22 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kcscaregiver.it
Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi Presidente Carlo V. Civeriati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Francesco Pieralisi Consigliere Ilaria Montrasio Consigliere
Responsabile del trattamento dei dati personali Re	Carlo Ferri
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	Affidato a S&L S.r.l. (Consorzio Stabile KCS)
Delegato all'Autocontrollo D.Lgs 193/2007	Elena Colombo

Responsabile della Qualità	Carlo Ferri
Bilancio certificato	a norma di legge
Certificato di Qualità Certificazione Ambientale Certificaz. Resp. Sociale d'Impresa	ISO 9001:2008 n° 73 100 1189 ISO 14001:2004 n° 73 104 1189 SA 8000:2008 n° IT09/0341

1.6 Il gestore dei servizi

KCS caregiver, gestore dei servizi del CDI, si è dotato di un codice etico, consultabile presso la struttura ed affisso nella bacheca dei nuclei, nel quale ha espresso i principi ed i valori che ispirano la propria attività, anche al fine di prevenire comportamenti illeciti. Gli operatori della struttura devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali principi etici fondamentali e nei rapporti con gli anziani destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

In particolare, tutti gli operatori devono tutelare la persona “presa in carico” e devono:

- stimolare l’anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- operare all’interno della sfera di autonomia residua dell’anziano per “aiutare l’anziano ad aiutarsi”;
- procedere attraverso progetti individuali e Piani Assistenziali Individualizzati per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *équipe* interagendo con gli altri addetti per migliorare la qualità del servizio erogato, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale;
- considerare la struttura come un sistema aperto attraverso la costituzione sia di contatti con la realtà esterna sia di rapporti collaborativi con enti, gruppi di volontariato, scuole ed associazioni.

2 PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 Ingresso al CDI

2.1.1 Accoglienza e presa in carico

L'accesso al CDI avviene tramite una specifica richiesta individuale dell'Utente o di un familiare per esso responsabile e del medico di base.

In allegato alla domanda stessa deve essere presentata una relazione medica riportante la condizione psico-fisica e comportamentale del candidato nonché la terapia farmacologica in atto con dosaggi e orari di somministrazione.

La domanda è vagliata dal **Responsabile Sanitario** della struttura che, insieme all'equipe multi-professionale, valuta la compatibilità del candidato con le caratteristiche della struttura e del servizio offerto.

Qualora l'equipe lo ritenesse necessario ed in accordo con il candidato stesso o con il parente di riferimento e/o con i servizi sociali del territorio, viene effettuata una visita al domicilio del candidato per una migliore valutazione dello stesso, nonché per una conoscenza reciproca che facilita il successivo inserimento in Struttura.

Il nominativo del candidato accettato è inserito in lista d'attesa, in ordine cronologico, con priorità agli utenti residenti nel Comune di Motta Visconti (MI).

La lista d'attesa è gestita con le modalità indicate nel Regolamento allegato.

Al momento della disponibilità del posto il candidato, o la persona di riferimento, della lista, viene contattato dalla Direzione di Struttura o persona incaricata per concordare le modalità e i tempi per l'inizio della frequenza. Presi verbalmente gli accordi per l'ingresso la Struttura provvede ad informare l'interessato.

L'inizio della frequenza deve avvenire entro le 48 ore successive dall'avvenuta comunicazione della disponibilità.

Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso

2.2 Processo di accoglienza

Al suo arrivo l'Ospite viene accolto dall'equipe multi-professionale; in particolare:

- il Coordinatore Infermieristico e il Coordinatore dei servizi socio- assistenziali provvedono alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti ed ai vari operatori addetti in servizio; l'Ospite viene quindi accompagnato a visitare le aree del nucleo e le zone comuni illustrandogli lo svolgimento della vita all'interno della Struttura;
- il Medico Responsabile effettua la visita di ingresso, raccoglie i dati anamnestici e analizza la documentazione sanitaria prodotta dall'Ospite;
- l'animatore e il fisioterapista approfondiscono la conoscenza dell'Ospite ed illustrano le attività organizzate internamente

2.3 La giornata

La giornata dell'Utente in linea di massima è così articolata:

	Orari	Attività quotidiane
Mattino	08,30-09.30	Arrivo ed accoglienza presso il CDI (trasporto dal domicilio al CDI quando previsto)
	09.30-11 30	Riabilitazione, terapia occupazionale, animazione con spuntino/idratazione alle ore 10.30 circa Igiene personale secondo programmazione
	11.30-13.00	Pranzo e somministrazione terapia
Pomeriggio	13.00-14.30	Riposo
	14.30-15.30	Socializzazione
	15.30-16.00	Merenda
	16.00-17 00	Animazione
	17.00-18.00	Ritorno al domicilio (con trasporto, quando previsto)

L'attività di animazione si integra con le attività sociali e assistenziali per:

- riattivare e mantenere vivi nell'anziano interessi personali;
- valorizzare l'Utente nella sua globalità

L'animatrice organizza a favore degli Utenti numerose attività tra cui: laboratori, momenti ricreativi, feste, attività ludiche occupazionali, uscite e gite, preparazione e partecipazione a spettacoli.

Con frequenza settimanale (o con diversa frequenza eventualmente definita nel PAI) è programmato il bagno, comprensivo di lavaggio dei capelli e controllo delle unghie dei piedi (attività, queste, che non sostituiscono le prestazioni di parrucchiere e podologo che saranno comunque garantite mensilmente in quanto incluse nella retta).

Sarà cura dell'Utente o del parente di riferimento predisporre il cambio degli indumenti per il giorno di programmazione del bagno (comunicato dagli Operatori) e consegnarlo all'addetto all'assistenza o al momento dell'ingresso o al momento del prelievo a domicilio.

Per casi particolari la cui necessità è definita nel PAI, sarà attivato il servizio di lavanderia presente all'interno della struttura, senza alcun onere aggiuntivo rispetto alla retta indicata.

2.4 L'équipe assistenziale

Nel nostro CDI è presente un'équipe multi-professionale che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite.

L'équipe multi-professionale è composta principalmente dalle seguenti figure professionali, sanitarie ed assistenziali:

- a. Animatori/educatori
- b. O.S.S.
- c. Coordinatore O.S.S.
- d. Coordinatore Infermieristico
- e. Fisioterapisti
- f. Infermieri

- g. Medici
- h. Medico specialista Fisiatra
- i. Medico specialista Psichiatra
- j. Psicologo
- k. Responsabile medico
- l. Assistente Sociale

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale della struttura ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica, data di assunzione e foto dello stesso.

3 I SERVIZI OFFERTI

La composizione del personale impiegato nel nostro CDI è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

I servizi offerti agli Ospiti nella struttura si possono così suddividere:

a) **SERVIZI SOCIO SANITARI:**

- servizio medico;
- servizio infermieristico;
- servizio socio assistenziale (igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione);
- servizio di riabilitazione;
- servizio di animazione e di supporto psicologico;
- fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali;

b) **SERVIZI ALBERGHIERI:**

- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia, stireria e guardaroba;
- servizio di pulizia degli ambienti;

c) **SERVIZI GENERALI:**

- servizio amministrativo;
- servizio di manutenzione;
- servizio di barbiere, parrucchiere e podologo;
- servizio di tutela della salute;
- servizio religioso e di volontariato;

- servizio bar-televisione;
- servizio di custodia valori;
- servizio sociale.

L'organizzazione di tutte le attività avviene secondo programmi di lavoro; per la pianificazione dei programmi individualizzati l'*équipe* utilizza procedure, protocolli, linee guida e valutazioni di scale e di test geriatrici con valenza funzionale e cognitiva che sono disponibili per la consultazione in ogni nucleo.

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come elemento fondante il buon esito degli interventi e l'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si attua nell'ambito dell'*équipe* multi-disciplinare.

3.1 I servizi socio sanitari

3.1.1 Il servizio medico

Il Responsabile medico presente per 6 ore la settimana, svolge attività di cura e di coordinamento, consulenza, organizzazione e controllo dell'attività socio-sanitaria, in stretta collaborazione con la direzione e garantisce l'attività medica di diagnosi e cura in collaborazione con un *équipe* di medici presenti ogni giorno feriale dell'anno.

Il nominativo dei medici è esposto nella bacheca centrale, con l'individuazione per ciascuno degli orari di presenza e di ricevimento.

3.1.2 Il servizio infermieristico

Il servizio infermieristico, attivo per 2 ore al giorno, interpreta i bisogni assistenziali e sanitari degli Ospiti, mantiene rapporti costanti con il personale medico e, con lo stesso, segue il decorso di ogni evento morboso dell'Ospite. Le principali prestazioni fornite riguardano la preparazione e la somministrazione di terapie, le medicazioni, il controllo e la somministrazione della dieta alimentare e gli interventi d'urgenza seguiti da immediata richiesta di intervento medico.

3.1.3 Il servizio socio assistenziale

Il servizio socio assistenziale è erogato quotidianamente per l'intero tempo di apertura del CDI, dalle 8.30 alle 18.00 per un totale complessivo di 11 ore al giorno in funzione del livello di dipendenza o di autonomia di ciascun Ospite e consiste fundamentalmente nelle attività di igiene personale, di nutrizione e di idratazione, di assistenza motoria, di governo dell'ambiente e di supporto al servizio di animazione.

3.1.4 Il servizio riabilitativo

Il servizio riabilitativo attivo per 2 ore al giorno, assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo perché volto ad evitare o a limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente. La terapia riabilitativa svolta in accordo con il medico di nucleo e il medico specialista fisiatra, riguarda l'attività di ciascun Ospite per il posizionamento a letto, per il trasferimento dal letto alla sedia/poltrona/carrozzina,

per la postura seduta, per il cammino con relativi presidi ed ausili nel proprio nucleo o in palestra con trattamenti individuali e/o di gruppo. Il terapeuta della riabilitazione svolge anche attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico.

3.1.5 Il servizio educativo, di animazione e di supporto psicologico

Il servizio educativo e di animazione è attivo nel CDI per 2 ore al giorno e finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano ed alla prevenzione del decadimento cognitivo, con l'obiettivo di incrementare il benessere psico-fisico di ogni Ospite. L'animazione lavora *per* le persone e *con* le persone *per rendere la struttura a misura di ogni Ospite e aperta al mondo esterno.*

E' a disposizione del servizio educativo e di animazione degli Ospiti e dei loro caregiver, nonché del personale, uno psicologo che assicura una sua presenza settimanale

3.1.6 Farmaci, ausili e gas medicali

La struttura non provvede alla fornitura di farmaci, di gas medicali, degli ausili per la gestione dell'incontinenza e dei presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni cutanee da decubito.

La struttura non mette a disposizione propri ausili per la deambulazione e per gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc..) per gli Ospiti che ne necessitano in attesa dell'ottenimento di quelli forniti dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN).

3.2 I servizi alberghieri

3.2.1 Il servizio di ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione del pranzo, e della merenda. I pasti vengono preparati quotidianamente all'interno della struttura negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù (vedasi esempio di menù allegato) sono elaborati da una dietista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono ampia scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ad Ospiti e parenti e prevedono una rotazione settimanale e stagionale.

Il medico stesso può richiedere per i propri assistiti, in particolari condizioni di difficoltà, un'anticipazione del pasto rispetto all'orario normale di distribuzione in sala pranzo per garantirne al meglio la fruibilità. Sono previste diete speciali personalizzate predisposte dalla dietista, qualora richieste dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù da parte dell'Ospite viene raccolta dal personale assistenziale che provvede poi alla trasmissione degli ordini ai responsabili della cucina.

I familiari, previo accordo con la Direzione, possono aiutare il proprio congiunto nella somministrazione del pasto nella sua camera e possono anche consumare i pasti nella struttura, preferibilmente nei giorni festivi. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

3.2.2 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e degli effetti personali (biancheria intima ed indumenti) degli Ospiti, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto all'assistenza in base all'effettiva necessità, determinata anche da norme igienico sanitarie.

E' a disposizione degli utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale, anche ad eventuali piccoli rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

La pulizia degli spazi comuni è affidata a personale specifico, mentre il personale ausiliario socio assistenziale provvede direttamente a pulire le aree di degenza. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche tecniche ed i dati per la sicurezza nell'uso. Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi a quanto disposto dalle normative vigenti.

3.3 I servizi generali

3.3.1 Reception

La reception, è aperta dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00, e domenica dalle 9 00 alle 13 00 e dalle 14 00 alle 20 00. Regolamenta gli ingressi e le uscite dalla struttura ed è un punto di riferimento quotidiano per l'Ospite e per il suo familiare per informazioni o piccole necessità. Presso la reception è attivo il servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

3.3.2 Il servizio amministrativo

Il servizio amministrativo garantisce il normale lavoro d'ufficio ed ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare il buon funzionamento della nostra Residenza, dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00, la domenica dalle ore 9.00 alle ore 20.00.

Entro il mese di marzo di ogni anno, secondo le disposizioni previste dalla DGR Lombardia n. 26316 del 21/03/2007 la struttura consegna ad ogni Ospite una dichiarazione, su specifica modulistica, riportante lo scorporo della retta in quota sanitaria e quota non-sanitaria, al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di legge.

3.3.3 Servizio Sociale

Il Servizio Sociale ha funzioni di informazione e di sostegno per l'Ospite ed per i suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà.

Per informazioni di carattere generale sono comunque a disposizione anche gli addetti al Centralino/Reception e, se necessario, la Direzione della Struttura.

3.3.4 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute

La sicurezza degli Ospiti è garantita dagli interventi sull'impiantistica, sulle attrezzature e sulle tecnologie da parte del servizio di prevenzione e protezione; tale settore si occupa anche della prevenzione e della gestione di eventuali incidenti.

La struttura ha predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di intervenire tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento causa d'emergenza al fine di ridurre i danni.

Il personale della struttura è addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

KCS è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione che, seguendo le normative vigenti, opera anche al fine di tutelare la salute di tutti gli Operatori, unitamente al Medico Competente opportunamente nominato.

3.3.5 Il servizio di manutenzione

Gli impianti e le attrezzature della nostra struttura sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma appositamente predisposto di manutenzione ordinaria e straordinaria per garantire la massima funzionalità e la sicurezza per coloro che risiedono nella Struttura.

La manutenzione è programmata da un tecnico specializzato incaricato dalla struttura e garantita sia da manutentori interni sia da ditte specializzate con le quali vengono stipulati regolari contratti di gestione degli impianti.

3.3.6 Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo

La struttura garantisce a tutti i suoi Ospiti l'erogazione delle prestazioni di un podologo e di un parrucchiere, secondo un programma di intervento periodico il cui costo è ricompreso nella retta, mentre il taglio della barba è effettuato direttamente dal personale addetto all'assistenza. La struttura ha introdotto un servizio aggiuntivo di parrucchiere a pagamento per gli Ospiti che volessero ulteriori trattamenti e/o interventi di taglio-piega con frequenza maggiore rispetto al programma; in tal caso è a disposizione la reception per organizzare l'accesso al servizio con le frequenze desiderate.

3.3.7 L'assistenza religiosa

Il servizio religioso cattolico è assicurato tramite accordi con la parrocchia locale. A libera richiesta degli Ospiti viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i Ministri degli altri culti.

La struttura garantisce ad ogni Ospite il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

3.3.8 Il volontariato

La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso delle convenzioni stipulate ai sensi della leggi vigenti con associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. I volontari forniscono un valido supporto al servizio di animazione sia nei nuclei abitativi sia nell'organizzazione di momenti ricreativi all'interno e all'esterno della struttura (gite, uscite). L'attività del volontariato è coordinata dalla direzione della Residenza.

3.3.9 Il servizio bar e televisione

Nella struttura è presente un locale bar con servizio di bevande calde e fredde e di snacks, aperto quotidianamente dalle 09.30 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.30.

Nelle sale soggiorno dei nuclei sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino, previa autorizzazione preventiva da parte della Direzione, possono tenere radio o televisori di loro gradimento nella loro camera, purché tali apparecchiature siano contrassegnate con marchio CE.

3.3.10 Custodia valori

La nostra struttura accetta in custodia il danaro contante e gli oggetti di valore dell'Ospite purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. La struttura si rifiuta di ricevere oggetti pericolosi o beni che abbiano valore eccessivo o siano di natura ingombrante ed esige che quanto consegnatogli sia contenuto in un involucro chiuso e sigillato. La struttura non si ritiene responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite, non consegnati con le modalità sopra descritte.

Pertanto, ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. la struttura ne risponde quando i beni dell'Ospite gli sono stati consegnati in custodia e quando rifiuta di ricevere in custodia beni che aveva l'obbligo di accettare.

4 GLI STANDARD DI QUALITÀ

4.1 La politica della qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di KCS Caregiver che ha come obiettivo prioritario “la soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze in quanto componente della qualità complessiva dei servizi erogati.”

Il principio base della politica della qualità del gestore è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio erogato.

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi il nostro CDI si propone:

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari;
2. di analizzare le schede reclami e gli encomi;
3. di verificare la soddisfazione dei propri operatori.

L'analisi condivisa dei dati raccolti fra la direzione della struttura, i suoi operatori, gli Ospiti e i loro Familiari, permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni. Copia del documento di valutazione viene altresì consegnato alla commissione di controllo nominata dal comune e composta da un rappresentante comunale, dalla minoranza del sindacato pensionati, da due rappresentanti del concessionario KCS, da due rappresentanti dei parenti e discussa in occasione del primo incontro utile.

4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

La struttura ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro famigliari che presenta le seguenti caratteristiche:

- periodicità annuale: per consentire la comparazione dei dati nel tempo;
- semplicità: in considerazione della fascia di “utente debole” alla quale è destinata;
- anonimato: per rendere sia l'Ospite sia i suoi famigliari liberi di esprimere il loro reale giudizio.

Tale questionario permette alla direzione di verificare la qualità percepita da utenti/famigliari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità.

4.1.2 La scheda reclami ed encomi

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti degli Ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di un disservizio, di un atto o di un comportamento degli operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità.

Chiunque volesse inoltrare osservazioni, reclami e/o encomi può farlo tramite:

- un colloquio con il Direttore Medico o con il Direttore della struttura;
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione della struttura;
- una comunicazione da depositare nel box posto in reception;
- una segnalazione a mezzo fax (02.90000064)
- una segnalazione a mezzo e-mail (mottavisconti@kcscalegiver.it)

Immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione; in caso contrario predispone la verifica e l'approfondimento del reclamo, riservandosi una risposta scritta da inoltrare entro i 15 giorni successivi alla presentazione.

La struttura garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse generale. Ogni Ospite può esprimere liberamente e con modalità personali propri apprezzamenti per il servizio ricevuto.

4.1.3 La customer satisfaction degli operatori

Con cadenza almeno annuale la struttura sottopone a tutti gli operatori un questionario di soddisfazione per comprendere come i propri collaboratori percepiscono il contenuto e il contesto del lavoro e quale sia il loro livello di soddisfazione e di motivazione. L'analisi dei dati di tale questionario, che è anonimo e di semplice compilazione, permette di intraprendere interventi correttivi e migliorativi da parte della direzione mentre i risultati ottenuti nel corso degli anni e confrontati graficamente consentono di verificare l'andamento del livello motivazionale e del clima di lavoro nel corso del tempo.

5 L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Il CDI per tutelare i propri Ospiti e per salvaguardare la libertà di ognuno ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali tutti si devono attenere.

5.1 La presenza dei familiari

È possibile fare visita ai propri cari frequentanti il CDI durante l'orario di apertura del Centro.

Durante l'orario di visita, parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni al Piano Terra della struttura e non all'interno dei reparti della RSA.

Non è consentita la presenza di persone esterne durante le visite mediche e gli interventi assistenziali, al fine di assicurare il rispetto alla privacy e alla dignità di ognuno.

La presenza durante il pranzo NON è consentita ai visitatori presso le sale pranzo e nelle vicinanze dei carrelli delle vivande, sia per questioni igieniche sia per assicurare la necessaria tranquillità agli Utenti in un momento "delicato" come quello dedicato ai pasti.

5.2 Il fumo

All'interno della Residenza non è possibile fumare in nessun ambiente, ai sensi dell'art. 51 della legge n° 3 del 16/01/2003 per il rispetto della propria e dell'altrui salute, per ragioni di sicurezza e per il rispetto delle leggi.

5.3 La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo indirizzata all'Ospite che perviene alla struttura è consegnata allo stesso direttamente in quanto la struttura non effettua il servizio di custodia della posta per i famigliari. A richiesta, e senza assunzione di responsabilità alcuna, la posta può essere inviata ad un indirizzo indicato con modalità da concordare ed addebitando i relativi costi.

5.4 Tutela della privacy e consenso informato

La struttura assicura la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679; riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto dei principi generali della privacy nel trattamento di tali dati (liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione alla conservazione, integrità e riservatezza) e valuta la loro protezione sin dalla progettazione, prevedendo soluzioni e misure tecniche ed organizzative atte ad assicurarla.

Tutti gli operatori incaricati sono tenuti a trattare i dati personali e sensibili solo limitatamente alle operazioni essenziali per svolgere le attività inerenti il proprio compito e sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

All'Ospite viene chiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sensibili, funzionale alle esigenze della struttura per l'erogazione dei servizi.

I medici sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite.

L'ospite e le persone dallo stesso autorizzate vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali messe in atto nella struttura e sono chiamati a sottoscrivere il progetto individualizzato e il relativo piano assistenziale.

5.5 La polizza assicurativa

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

5.6 Partecipazione alla vita della struttura

La struttura considera fondamentali i rapporti con gli Utenti ed i loro familiari.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- Assicurare una comunicazione costante con gli Utenti e i familiari
- Estendere la personalizzazione degli interventi
- Favorire la partecipazione di utenti e loro familiari al miglioramento del servizio
- Coinvolgere gli organismi presenti sul territorio nella vita quotidiana della Struttura (associazioni culturali, di volontariato, scuole, ecc.)
- Consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione

La Commissione Paritetica

E' costituita una Commissione Paritetica che si incontra indicativamente con cadenza trimestrale con la Direzione della Struttura e la Direzione Operativa di KCS caregiver per valutare l'andamento del servizio e creare una possibilità di compartecipazione dei Familiari al buon funzionamento della Struttura.

All'ingresso della struttura è posta una bacheca per comunicazioni ai familiari, sia da parte della Direzione della struttura sia da parte della Commissione Paritetica.

6 ALLEGATI

- A. La carta dei diritti della persona anziana
- B. Informativa sull'amministratore di sostegno
- C. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari
- D. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori
- E. Modulo reclami/suggerimenti
- F. Menù tipo
- G. La Retta
- H. Modulo di autorizzazione permanente di addebito in c/c (R.I.D.)
- I. Consenso Informato alle cure