

|  |  |               |            |
|--|--|---------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER  |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev.2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 1 di 33 | 01/07/2023 |

## *Residenza Sanitaria Assistenziale*

### *“Centro per i Servizi Sociali”*

*Via Madonna in Pratis, 6*

*Rudiano (BS)*

| ELABORATO  | CONTROLLATO          | APPROVATO            |
|------------|----------------------|----------------------|
| Segreteria | Direzione di Filiale | Il Presidente/Legale |
|            |                      |                      |
|            |                      |                      |

*La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.  
Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.*

|  |  |               |            |
|--|--|---------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER  |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev.2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 2 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |               |            |


## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli ospiti che vogliono essere accolti presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Centro Servizi Sociali ed ai loro familiari 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 la nostra Residenza, 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'equipe multi-professionale che vi opera, gli strumenti di controllo che adotta a garanzia della qualità delle prestazioni le modalità con le quali regola i rapporti tra gli Ospiti con i loro familiari e la struttura.

Il sistema dei servizi che si presenta riconosce il processo d 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 ospiti e dei loro familiari 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

|  |  |               |            |
|--|--|---------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER  |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2        | Data:      |
|  |  | Pag.: 3 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |               |            |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....                   | 5  |
| 1.1   | La mission .....                                      | 5  |
| 1.2   | Le caratteristiche generali.....                      | 6  |
| 1.3   | Come raggiungere la struttura .....                   | 7  |
| 1.4   | Il gestore dei servizi.....                           | 7  |
| 1.4.1 | Scheda informativa del gestore .....                  | 7  |
| 1.5   | Il codice etico .....                                 | 8  |
| 2.    | PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO .....      | 9  |
| 2.1   | Ingresso in R.S.A.....                                | 9  |
| 2.2   | Accoglienza e presa in carico .....                   | 11 |
| 2.3   | La giornata.....                                      | 14 |
| 3.    | I SERVIZI OFFERTI .....                               | 15 |
| 3.1   | I servizi socio sanitari.....                         | 16 |
| 3.1.1 | L'equipe multi-professionale .....                    | 16 |
| 3.1.2 | Il servizio medico .....                              | 17 |
| 3.1.3 | Il servizio infermieristico .....                     | 18 |
| 3.1.4 | Il servizio socio assistenziale .....                 | 18 |
| 3.1.5 | Il servizio riabilitativo .....                       | 18 |
| 3.1.6 | Il servizio educativo e di animazione.....            | 18 |
| 3.1.7 | Farmaci, ausili e gas medicali .....                  | 19 |
| 3.2   | I servizi alberghieri.....                            | 19 |
| 3.2.1 | Il servizio di ristorazione.....                      | 19 |
| 3.2.2 | Il servizio di lavanderia .....                       | 20 |
| 3.2.3 | Il servizio di pulizia degli ambienti.....            | 21 |
| 3.3   | I servizi generali .....                              | 21 |
| 3.3.1 | Il servizio amministrativo.....                       | 21 |
| 3.3.2 | La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute ..... | 21 |
| 3.3.3 | Il servizio di manutenzione .....                     | 22 |
| 3.3.4 | Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo..... | 22 |
| 3.3.5 | L'assistenza religiosa .....                          | 22 |

|  |  |               |            |
|--|--|---------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER  |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2        | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 4 di 33 | 01/07/2023 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.3.6 | Il volontariato .....   | 23 |
| 3.3.7 | Il servizio bar e televisione.....                                | 23 |
| 3.3.8 | Custodia valori .....   | 23 |
| 4.    | GLI STANDARD DI QUALITA' .....                                    | 23 |
| 4.1   | La politica della qualità .....                                   | 23 |
| 4.1.1 | La customer satisfaction ad Ospiti e parenti .....                | 24 |
| 4.1.2 | La scheda reclami ed encomi .....                                 | 24 |
| 4.1.3 | La customer satisfaction degli operatori .....                    | 25 |
| 5.    | LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO .....                           | 25 |
| 5.1   | Le modalità di pagamento .....                                    | 25 |
| 6.    | LE PROCEDURE DI DIMISSIONE .....                                  | 27 |
| 7.    | L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI.....          | 29 |
| 7.1   | La presenza dei familiari .....                                   | 29 |
| 7.2   | I permessi di uscita e le libertà personali.....                  | 30 |
| 7.3   | La corrispondenza .....   | 30 |
| 7.4   | Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza..... | 31 |
| 7.5   | La personalizzazione delle camere .....                           | 31 |
| 7.6   | Il fumo .....   | 32 |
| 7.7   | La polizza assicurativa .....                                     | 32 |
| 8.    | ALLEGATI .....  | 33 |

|  |  |               |            |
|--|--|---------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER  |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2        | Data:      |
|  |  | Pag.: 5 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |               |            |

## 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### 1.1 La mission

La nostra Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti con compromissioni anche severe a livello cognitivo e delle autonomie funzionali e si propone loro quale luogo di cura, di assistenza e di vita.

La struttura si pone la finalità di assistere e di prendersi cura di persone anziane fragili in un ambito accogliente, confortevole e protetto attraverso l'erogazione di servizi:


- abitativi, di vita e di alloggio a carattere alberghiero;
- assistenziali, per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana;
- sanitari di base, comprensivi delle prestazioni mediche generiche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche, per il mantenimento e per il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- ricreativi e culturali, per il raggiungimento delle condizioni di isolamento e di solitudine;

ed opera in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed effettiva e non necessariamente come momento patologico o come momento di perdita.

La nostra Residenza è funzionante tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, e l'organizzazione è sempre pronta ad intervenire sui bisogni socio-sanitari complessi della persona ricoverata ed a rispondere alle esigenze primarie e secondarie della loro vita quotidiana, grazie a servizi socio-educativi ed alberghieri strutturati.

Nell'operatività quotidiana le attività si svolgono nel rispetto della centralità, dell'individualità e della dignità e si applicano i principi fondamentali di eguaglianza, di imparzialità, di parità di trattamento, di informazione, di sicurezza personale, di autodeterminazione e di libera espressione, di esercizio della propria religione e di rispetto della *privacy*.

La *mission* della R.S.A. è quindi rivolta a garantire una dignitosa qualità di vita ai suoi Ospiti in considerazione dei loro peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con le loro famiglie e con i servizi territoriali.

|  |  |               |            |
|--|--|---------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER  |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2        | Data:      |
|  |  | Pag.: 6 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |               |            |

## 1.2 Le caratteristiche generali

La RSA Centro per i servizi sociali, sita in Rudiano (BS) – Via Madonna in Pratis - è autorizzata al funzionamento per n. 31 posti letto di cui n. 30 accreditati a contratto e n. 1 posto letto di sollievo. La RSA risponde a tutte le norme strutturali e gestionali indicate e richieste dal piano sanitario regionale e dalle normative vigenti ed opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate dall' ATS di Brescia, per conto della Regione Lombardia.

La struttura offre prioritariamente un servizio di ospitalità a lungo termine e la possibilità di usufruire di ricoveri temporanei con la finalità di dare un sostegno alle famiglie nei periodi in cui la gestione dell'anziano al domicilio risulta difficoltosa.


La RSA Centro per i servizi sociali è così strutturata:

- ❖ Piano terra destinato a servizi collettivi quali sala pranzo, sala polivalente e palestra attrezzata oltre ad ospitare i locali destinati a servizi diversi quali lavanderia, stireria, locale magazzino, cucina e dispensa;
- ❖ Piano primo che ospita la Direzione Amministrativa, l'Infermeria, il locale tisaneria, ufficio animazione ed il reparto con n. 7 stanze (di cui n. 5 a due letti, n. 1 a tre letti e n. 1 singola) tutte dotate di servizi e n. 1 bagno assistito;
- ❖ Piano secondo che ospita n. 11 stanze (di cui n. 5 singole, n. 6 doppie) tutte dotate di servizi e n. 1 bagno protetto.

Le camere sono singole, a due o tre posti letto, dotate di bagno ad uso esclusivo attrezzato con ausili per la non autosufficienza. L'arredamento in stile alberghiero è funzionale alle esigenze degli ospiti non autosufficienti; gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento con eventuali ausili e i letti sono ad altezza variabile e con sponde di contenimento a scomparsa. Ogni singolo posto letto è dotato di un sistema di chiamata.

La struttura è caratterizzata da una armoniosa suddivisione degli spazi e garantisce un'ottima fruibilità sia delle aree comuni generali sia delle aree di servizio all'interno dei piani.

Per coloro che ne fossero interessati, previo accordo con la Direzione, è consentita la possibilità di effettuare visite guidate alla struttura, l'incaricato preposto è il Capo Servizio.

|  |  |               |            |
|--|--|---------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER  |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2        | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 7 di 33 | 01/07/2023 |

### 1.3 Come raggiungere la struttura

|  |  |
|--|--|
| Telefono Centralino/Reception  | 030.716116   |
| Telefax  | 030.716116   |
| E-mail   | <a href="mailto:3n9w@kcscaregiver.it">3n9w@kcscaregiver.it</a> |
| La struttura si trova nel centro storico di Rudiano, vicino al Municipio e alla Chiesa Parrocchiale: |  |
| <b>R.S.A. Centro per i Servizi Sociali</b>   |  |
| <b>Via Madonna in Pratis, 6</b>  |  |
| <b>Rudiano (BS)</b>  |  |

Vi si accede dalla piazza centrale del paese "Piazza Martiri della Libertà" dov'è possibile parcheggiare. Il Comune di Rudiano è inoltre raggiungibile mediante pullman di linea con partenza dalla vicina stazione ferroviaria di Chiari.


### 1.4 Il gestore dei servizi

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

Grazie all'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.

#### 1.4.1 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 | n. A127487 dal 23/03/05                       |
| Sezione                  | Cooperative a mutualità prevalente di diritto |
| Categoria                | Cooperative sociali                           |
| Cat. Attiv. esercitata   | Cooperativa di produzione e lavoro (Tipo A)   |
| Sede Legale              | 24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1           |

|  |  |               |            |
|--|--|---------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER  |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2        | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 8 di 33 | 01/07/2023 |

|   |   |
|---|---|
| Sede Operativa                                      | 20864 Agrate Brianza (MB) Via Paracelso, 2<br>Tel: 800216793 Fax: 039-6056765<br>e-mail: <a href="mailto:direzione@kscaregiver.it">direzione@kscaregiver.it</a> |
| Consiglio di Amministrazione                        | Carlo V. Civeriati Presidente<br>Stefano Carminati Vice Presidente<br>Carlo Ferri Consigliere<br>Katia Ciarambino Consigliere<br>Ilaria Montrasio Consigliere   |
| Responsabile dei dati personali Reg. UE 2016/679    | 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                              | ISO 9001:2015   |
| Certificazione Ambientale                           | ISO 14001:2015  |
| Certificaz. Resp. Sociale d'Impresa                 | SA 8000:2014  |
| Certificaz. Sicurezza Alimentare                    | HACCP – ISO 22000:20018   |
| Certificaz. Sicurezza, Salute luoghi lavoro         | ISO 45001:2018  |
| Certificaz. Servizi-Assist. Resid. Anziani          | UNI 1081:2013   |


### 1.5 Il codice etico

KCS caregiver, gestore dei servizi della R.S.A. 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;



|  |  |               |            |
|--|--|---------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER  |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2        | Data:      |
|  |  | Pag.: 9 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |               |            |

- 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 *equipe* 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;
- i rapporti tra gli Ospiti, i parenti e gli Operatori devono essere improntati a reciproco rispetto e comprensione

**E' fatto divieto agli Ospiti ed ai loro familiari di erogare somme di denaro (mance) o donare oggetti di valore agli Operatori che, a loro volta, hanno il divieto di accettare quanto detto.**

## **2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO**


### **2.1 Ingresso in R.S.A.**

L'accesso alla struttura, per i 30 posti accreditati, è subordinato ad una lista unica di attesa del distretto 7 Oglio Ovest redatta sulla base di un protocollo d'intesa fra le R.S.A. del distretto 7 e l'ATS di Brescia. Sulla base di questo protocollo le procedure di ammissione alla R.S.A. sono diversificate a seconda della residenza del potenziale ospite.

Per gli anziani residenti nei Comuni del distretto 7 Oglio Ovest la domanda di ammissione deve essere presentata presso gli uffici Servizi Sociali del proprio Comune di residenza.

Per gli anziani residenti in altri Comuni, la domanda deve essere presentata direttamente agli uffici dell'ATS di Chiari.

La decisione in ordine di ricovero è assunta dall' Unità di Continuità Assistenziale Multi-dimensionale (UCAM) i cui membri, l'infermiere professionale ed il medico geriatra, supportati dall'Assistente Sociale comunale provvedono alla valutazione della situazione complessiva della persona, dei suoi bisogni sociali e sanitari, dei suoi livelli di autonomia, della possibilità o meno di soluzioni alternative.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 10 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

L'accoglienza per il ricovero su posto di sollievo avviene tramite una specifica richiesta individuale da parte di un Ospite o di un familiare o di chi ne è responsabile da effettuare su apposita modulistica. La documentazione per la richiesta di ammissione è disponibile presso la direzione della struttura e deve essere sottoscritta dall'utente, o da chi lo rappresenta, dopo la relativa compilazione.

Alla domanda stessa deve essere allegata la relazione medica redatta sul modello costituente parte della modulistica, nel quale si riporta la condizione psico-fisica e comportamentale, nonché la terapia farmacologica in atto con dosaggi e orari di somministrazione.


La modulistica, debitamente compilata, deve essere quindi consegnata direttamente o spedita tramite e-mail all'indirizzo: 3n9w@kcscaregiver.it o tramite fax al nr. 030/716116, in modo che si possa provvedere alla sua registrazione.

Qualora l'équipe lo ritenesse necessario, ed in accordo con l'Ospite stesso e con il parente di riferimento e/o con i servizi sociali del territorio, potrà essere effettuata una visita al domicilio dell'utente per una sua migliore valutazione, nonché per una conoscenza reciproca che faciliti il successivo inserimento in R.S.A.

La domanda è vagliata dal Responsabile Sanitario della Struttura che insieme all'équipe multi-professionale valuta l'appropriatezza della richiesta con le caratteristiche della Struttura e del servizio offerto. La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe multi-professionale della Struttura possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sotto quello socio sanitario.

Le richieste di ammissione sono registrate secondo l'ordine cronologico con cui le stesse sono pervenute ma la priorità spetta ai residenti in Rudiano.

In caso di rinuncia temporanea, o se la domanda supera un anno di attesa, il posto in lista d'attesa viene sospeso fino a quando il Candidato o persona di riferimento comunica l'effettiva disponibilità, mediante la presentazione di documentazione sanitaria aggiornata; verrà ripristinata la posizione precedentemente maturata.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 11 di 33 | 01/07/2023 |

Le ammissioni vengono evase in base a tali liste d'attesa ed alla disponibilità di posti letto, tenendo conto eventualmente dell'incompatibilità con il posto da assegnare (es. sesso dell'anziano da ricoverare in camera doppia, condizioni sanitarie).

In casi del tutto eccezionali, la Struttura ha facoltà insindacabile di assegnare la priorità sulla lista d'attesa per situazioni di comprovata gravità per aspetti sanitari e/o sociali, in seguito a valutazione multidimensionale dell'equipe e la convalida del Responsabile Sanitario.

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


Al momento della disponibilità del posto di sollievo, l'anziano in lista d'attesa e la sua persona di riferimento vengono contattate per concordare le modalità ed i tempi del ricovero. Per le richieste di posto accreditato, invece, le persone vengono contattate direttamente dall'ATS e successivamente dalla struttura. Presi telefonicamente gli accordi, il ricovero deve avvenire nel termine massimo di 72 ore all'avvenuta comunicazione della disponibilità.

Verrà consegnato alla persona di riferimento l'elenco del corredo personale necessario fornendo anche indicazioni sulla tipologia di vestiario più idonea alla permanenza in R.S.A. Il corredo personale dovrà essere etichettato a cura della persona di riferimento con la numerazione comunicata dall'R.S.A. prima dell'ingresso dell'Ospite.

La formalizzazione dell'ingresso avviene con la sottoscrizione da parte dell'Ospite (o di un suo caregiver, di un suo tutore, amministratore di sostegno o curatore) del contratto di ospitalità della R.S.A., predisposto secondo le linee guida contenute nella Deliberazione Giunta Regionale 1185/2013, comprensivo della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del Contraente in essa contenuti. Con la sottoscrizione del contratto l'R.S.A. comunica al Comune di residenza dell'Ospite l'avvenuto inserimento.

**2.2 Accoglienza e presa in carico**

La formalizzazione dell'ingresso avviene con la sottoscrizione da parte dell'Ospite (o di un suo caregiver, di un suo tutore, amministratore di sostegno o curatore) del contratto di ospitalità della RSA, predisposto secondo le linee guida contenute nella normativa vigente, comprensivo della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del Contraente in essa contenuti. Con l'ingresso in struttura, la RSA provvede a comunicare al Comune nel cui territorio ha sede, che l'Ospite è ivi

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 12 di 33 | 01/07/2023 |

residente a carattere permanente per le procedure inerenti il cambio di residenza e al Comune di provenienza per tutti gli ulteriori adempimenti necessari e conseguenti. Resta a carico del Contraente l'obbligo di curare le procedure per garantire il costante possesso di un valido documento di identità dell'Ospite.

### ***Processo di accoglienza***


Gli ingressi nella nostra Residenza sono programmati, di norma, in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente alle ore 10.00.

Il momento dell'ingresso di un Ospite in una RSA rappresenta sia per l'individuo e i suoi famigliari sia per gli operatori un passaggio importante perché determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona ed ha una grande incidenza sulle successive fasi di inserimento e, a volte, sull'intero periodo di degenza.

Al suo arrivo l'Ospite viene accolto dall'équipe multi-professionale e in particolare:

- il Coordinatore OSS/ASA o in sua assenza il personale presente al piano terra che provvede alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti; 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 e l'infermiere che effettuano la visita di ingresso raccolgono i dati anamnestici e analizzano la documentazione sanitaria prodotta dall'Ospite;
- l'Animatore o il fisioterapista che approfondiscono la conoscenza dell'Ospite ed illustrano le attività organizzate internamente.

Il personale di assistenza segue con particolare attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti per evitare l'isolamento. Tali operatori lo accompagnano all'interno della RSA per conoscere la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 13 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

La presa in carico prevede che, all'ingresso, l'Ospite consegni tutta la documentazione clinica in suo possesso relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, i referti di accertamenti diagnostici e le visite specialistiche al Medico che, dopo un'accurata anamnesi e un esame obiettivo, in collaborazione con l'équipe multi-professionale, redige una prima valutazione multidimensionale dell'Ospite, un Progetto Individuale (PI).


Nei tempi previsti dalla normativa viene così formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, il progetto individuale (PI) che definisce le aree di intervento sulla base della valutazione dei bisogni emersi e che esplicita gli obiettivi perseguibili e un primo PAI. Tale progetto individuale viene predisposto unitamente al PAI in modo completo obbligatoriamente entro 30 giorni dall'ingresso.

Il Progetto individuale e il suo PAI rappresentano il momento di progettazione, di pianificazione e di verifica degli interventi multidisciplinari previsti per il soddisfacimento dei bisogni complessivi di ogni singolo Ospite e, in essi, confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona. Il progetto individuale ed il PAI vengono rinnovati in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singolo Ospite ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore ai sei mesi.

Il PI sarà sempre condiviso con l'Ospite e/o con il familiare/tutore/amministratore di sostegno. La revisione del PI è sempre effettuata in équipe e il Progetto Individuale dà atto delle relative rivalutazioni. L'équipe multidisciplinare, contestualmente all'ingresso, predispone e compone il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSas). All'interno del Fa.Sa.S. il medico inserisce la Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.), che costituisce il documento riassuntivo della condizione bio-psicosociale dell'Ospite, così come previsto dalla normativa regionale vigente. Il Fa.Sa.S., in tutte le sue componenti, viene aggiornato ogni qualvolta si renda necessario e viene verificato periodicamente.

L'assegnazione del posto letto all'Ospite è disposta dalla Direzione in base alla disponibilità.

Durante il soggiorno è prevista la possibilità da parte dell'équipe multi-professionale di effettuare variazioni di camera qualora intervengano elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera oppure mutamenti nelle condizioni psico-fisiche. La variazione della camera può essere

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 14 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

attuata anche per motivi organizzativi e gestionali. Gli Ospiti, i loro famigliari o le persone di loro riferimento vengono preventivamente informati di tali spostamenti. Immediatamente dopo l'ingresso, la Direzione di struttura provvede a comunicare all'ATS l'ingresso di RSA dell'Ospite.

Ai sensi degli artt. 5-6-8 del DPR 223/1989 dopo due anni di permanenza dell'Ospite presso la struttura, la Direzione di Struttura è obbligata ad effettuare il cambio di residenza anagrafica, salvo esplicita diversa indicazione dell'Ospite o della persona di riferimento che, per iscritto, NON autorizza la Direzione di Struttura ad effettuare il cambio.


L'Ospite e/o i suoi famigliari possono richiedere la compilazione di eventuali certificati medici, previa richiesta scritta da consegnare alla Direzione di struttura. A titolo gratuito sarà redatto il certificato medico per il riconoscimento degli stati di invalidità civile, handicap e relazione sanitaria per il Giudice Tutelare in caso di attivazione di nomina di Amministratore di Sostegno.

### 2.3 La giornata

Nella nostra Residenza la giornata tipo in linea di massima dell'Ospite risulta così articolata:

|               |   |
|---------------|---|
| 06.15 - 08.30 | Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione  |
| 08.00 - 09.30 | Prima colazione e somministrazione della terapia  |
| 09.30 - 11.30 | Visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali.<br>Attività libera. Idratazione alle ore 10.30 circa con distribuzione di una bevanda |
| 11.45 - 13.00 | Pranzo e somministrazione della terapia   |
| 13.00 - 14.30 | Eventuale riposo pomeridiano  |
| 14.30 - 15.30 | Alzata e socializzazione  |
| 15.30 - 17.30 | Merenda, visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera  |
| 17.45 - 18.45 | Preparazione e distribuzione della cena, trattamenti infermieristici ed assistenziali   |
| 18.45 - 20.00 | Distribuzione di camomilla prima del riposo, messa a letto per riposo notturno  |
| 20.00 - 06.00 | Assistenza e sorveglianza per la notte  |

I bagni assistiti vengono programmati compatibilmente con le attività quotidiane, assicurando una frequenza settimanale.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 15 di 33 | 01/07/2023 |

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

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

gli animatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui: laboratori, momenti ricreativi, feste, attività ludiche occupazionali, uscite e gite, preparazione e partecipazione a spettacoli.

### **3. I SERVIZI OFFERTI**

La composizione del personale, professionalmente qualificato, impiegato nella nostra Residenza è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

La R.S.A. non autorizza alcun tipo di intervento prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico. 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
- Fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali e trasporti

#### b) SERVIZI ALBERGHIERI:

- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia
- Servizio di pulizia degli ambienti

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 16 di 33 | 01/07/2023 |

### c) SERVIZI GENERALI:

- Servizio amministrativo
- Sicurezza e i servizi di tutela alla salute
- Servizio di manutenzione
- Servizio di barbiere, parrucchiere e pedicure, se necessita viene fissata visita con podologo
- Servizio di tutela della salute
- Servizio religioso
- Distributore automatico pe bevande

L'organizzazione di tutte le attività avviene secondo programmi di lavoro. Per la pianificazione dei programmi individualizzati l'*equipe* 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'*equipe* multi-disciplinare.


- la valutazione multidimensionale per rilevare deficit e risorse dell'Ospite ed a valutarne i bisogni
- la definizione degli obiettivi
- il programma per l'attuazione di tale progetto
- la verifica dei risultati
- la rilevazione e l'eventuale modifica di obiettivi e strategie

## **3.1 I servizi socio sanitari**

### **3.1.1 L'equipe multi-professionale**

Nella nostra R.S.A. è presente un'equipe multi-professionale che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite. Tale equipe elabora progetti e programmi generali per il funzionamento di ogni nucleo e predispose il piano individuale e il PAI per ognuno dei suoi Ospiti, in base alla normativa vigente.



|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 17 di 33 | 01/07/2023 |

Tale équipe programma periodicamente incontri per la verifica dei risultati e per la rivalutazione degli obiettivi, favorendo il coinvolgimento della rete familiare e/o dei caregiver; l'équipe stessa, se necessario e per il benessere dell'Ospite, collabora con i servizi territoriali e con le associazioni di volontariato. L'équipe multi-professionale è composta principalmente dalle seguenti figure professionali sanitarie, sociali ed assistenziali:

- Medico
- Infermieri professionali
- Fisioterapista
- Coordinatore OSS (in sua assenza OSS o ASA)
- Animatore/educatore

Il personale della Struttura è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei loro diritti, dei loro desideri e dei loro bisogni, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione.

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.

### 3.1.2 Il servizio medico

Il Responsabile Sanitario della nostra R.S.A. svolge attività di cura e di consulenza, organizzazione e controllo dell'attività socio-sanitaria, in stretta collaborazione con la Direzione di struttura e garantisce l'attività medica di diagnosi e cura in collaborazione con un'équipe di medici reperibili ogni giorno dell'anno;

Il Medico di reparto ha la facoltà di prescrivere attraverso il SSN, visite e/o esami specialistici, per approfondimenti da effettuare all'esterno della R.S.A.. La prenotazione della visita e/o dell'esame diagnostico viene eseguita dall'I.P. in turno.

Eventuali costi per prestazioni non esenti dal ticket del SSN, saranno a carico dell'Ospite.

Il nominativo dei Medici di reparto è esposto nella bacheca all'ingresso, con l'individuazione, per ciascuno, degli orari di ricevimento.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 18 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

Per assicurare la continuità assistenziale degli Ospiti il Servizio Medico è garantito in R.S.A. 24/24h tramite reperibilità, con intervento entro 30 minuti.

### **3.1.3 Il servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico, attivo 24 ore su 24, interpreta i bisogni assistenziali e sanitari degli Ospiti, mantiene rapporti costanti con le famiglie. Le principali prestazioni fornite riguardano la preparazione e la somministrazione di terapie, le medicazioni, i prelievi e le cateterizzazioni e gli interventi d'urgenza seguiti da immediata richiesta di intervento medico.

### **3.1.4 Il servizio socio assistenziale**


Il servizio socio assistenziale è erogato quotidianamente per 24 ore al giorno in funzione del livello di dipendenza o di autonomia di ciascun Ospite e consiste fondamentalmente nelle attività di igiene personale, di nutrizione e di idratazione, di assistenza motoria, di governo dell'ambiente e di supporto al servizio di animazione.

### **3.1.5 Il servizio riabilitativo**

Il servizio riabilitativo assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo perché volto ad evitare o a limitare l'ulteriore aggravamento del percorso 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. Il servizio riabilitativo è presente dal lunedì al venerdì mattina.

### **3.1.6 Il servizio educativo e di animazione**

Il servizio educativo e di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano ed alla prevenzione del decadimento cognitivo, con l'obiettivo di incrementare e/o mantenere dove sia possibile 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. Il Servizio di animazione è presente dal lunedì al venerdì durante il

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 19 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

pomeriggio, salvo eventi speciali organizzati anche il sabato e la domenica. Nel salone della struttura è posta una bacheca con i programmi delle attività previste.

### **3.1.7 Farmaci, ausili e gas medicali**

La nostra Residenza provvede, per gli ospiti accreditati, 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. Eventuali farmaci alternativi a quelli forniti dalla struttura (es. omeopatici, fitoterapici, cosmetici, integratori, ecc.) potranno essere autorizzati dal Responsabile Sanitario della struttura e forniti esclusivamente dalla struttura, ma il costo sarà addebitato al familiare.

La struttura 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).

Gli ospiti in ricovero di sollievo rimangono in carico al proprio medico di base ed è compito dei familiari fornire alla R.S.A. i farmaci previsti dal piano terapeutico.

La struttura garantisce, grazie a convenzioni stipulate con associazioni di volontariato del territorio, il trasporto gratuito dell'Ospite accreditato, per il rientro in R.S.A. a seguito di: invio in pronto soccorso, ricoveri ospedalieri, visite mediche esterne ed esami diagnostici. Per gli ospiti in regime di sollievo i trasporti non sono compresi nella retta dovranno essere pagati separatamente.


## **3.2 I servizi alberghieri**

### **3.2.1 Il servizio di ristorazione**

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

I pasti vengono veicolati dal centro di cottura certificato e consegnati quotidianamente all'interno della struttura negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono esposti nel salone in modo da essere ben visibili ad Ospiti e parenti e prevedono una rotazione settimanale e stagionale. E' prevista la definizione di menù individualizzati, elaborati dalla dietista, laddove venga segnalato dal medico.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 20 di 33 | 01/07/2023 |

Nel caso in cui il medico della struttura reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti in camera. L'equipe multi-professionale può decidere, in particolari condizioni di difficoltà, un'anticipazione del pasto rispetto all'orario normale di distribuzione in sala pranzo per garantirne al meglio la fruibilità.

### ***Le diete speciali***

Secondo indicazioni definite nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) ovvero all'occorrenza, vengono predisposte diete speciali personalizzate, secondo indicazioni mediche e con la collaborazione della Dietista.

### ***I menù***

Il menù viene esposto settimanalmente in salone e consente la scelta fra le diverse possibilità. Può essere personalizzato per aderire a particolari problemi di masticazione o di deglutizione.

### ***I pranzi per i parenti***

E' prevista la possibilità per i parenti di consumare il pranzo con i propri cari, compatibilmente con gli spazi disponibili e le necessità degli Ospiti, secondo indicazioni della Direzione della Struttura.

La richiesta e l'organizzazione dei singoli eventi è gestita dal Servizio Amministrativo della Struttura. E' richiesto un preavviso di almeno 48 ore e non sono previsti costi aggiuntivi a carico dell'Ospite o dei suoi familiari, fatta eccezione per le occasioni particolari e per le feste comandate per cui vengono esposti di volta in volta in bacheca, a piano terra, costi e modalità di prenotazione.

### **3.2.2 Il servizio di lavanderia**

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.

Tutta la biancheria personale deve essere contrassegnata da parte dell'Ospite e/o dei suoi famigliari con un numero assegnato dalla struttura prima del suo utilizzo in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale rammendo.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 21 di 33 | 01/07/2023 |

In occasione degli accordi pre-ricovero la struttura fornisce le indicazioni sulle dotazioni minime necessarie e consigliate di biancheria personale, sia per quanto riguarda la tipologia sia per quanto riguarda la quantità.

Il servizio lavanderia/stireria non è previsto per i capi particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc.) che necessitano di un trattamento a secco e/o di tipo professionale.

**L'Amministrazione non risponde in caso di smarrimento di capi e le riparazioni degli indumenti sono a carico dei familiari.**

### **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 e delle aree di degenza è affidata a personale ausiliario socio assistenziale. 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 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 R.S.A.

### **3.3.2 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.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 22 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

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 RSA 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.

### **3.3.3 Il servizio di manutenzione**

Gli impianti e le attrezzature della nostra Residenza 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 supportata, sia da manutentori interni sia da ditte specializzate con le quali vengono stipulati regolari contratti di gestione degli impianti.


### **3.3.4 Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo**

Il servizio è garantito da un operatore specializzato alle tariffe esposte in bacheca parenti, il costo non è incluso nella retta.

Gli ospiti usufruiranno del Servizio di pedicure che è previsto con cadenza mensile ed è incluso nella retta. La Pedicure, oltre all'abituale toilette ai piedi, interviene anche per callosità; in caso di necessità (rimozione delle parti infette delle unghie) e qualora non sia sufficiente l'intervento del Medico o dell'Infermiere, l'intervento del Podologo non è incluso nella retta (professionista esterno attivato al bisogno).

### **3.3.5 L'assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata tramite accordi con la parrocchia o enti religiosi locali. Viene celebrata la Santa Messa e, agli Ospiti, che lo desiderano, viene assicurata l'assistenza

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 23 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

spirituale. Ogni funzione proposta può essere liberamente seguita dagli Ospiti. Gli Ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede, nei limiti delle possibilità esistenti e senza alcuna discriminazione.

### **3.3.6 Il volontariato**

La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato stipulando convenzioni con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. L'attività dei volontari è coordinata dalla Direzione di Struttura. I volontari presenti in struttura sono identificabili dal cartellino di riconoscimento e/o divisa. I volontari saranno di supporto durante le attività di animazione. non sono autorizzati a svolgere alcuna attività assistenziale.

### **3.3.7 Il servizio bar e televisione**

Nel salone sono presenti due distributori automatici e un televisore 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.


### **3.3.8 Custodia valori**

Presso la nostra struttura è attivo un servizio di custodia valori, è quindi possibile conservare piccole somme di denaro che dovranno essere dichiarate e registrate. Per tali somme KCS caregiver ha attivato specifica copertura assicurativa in caso di sinistro, è escluso qualsiasi risarcimento da parte di KCS caregiver al di fuori del valore registrato. Si consiglia di NON lasciare oggetti di valore o somme di denaro nei comodini e/o armadi, in quanto non è possibile garantire un'adeguata sorveglianza.

## **4. GLI STANDARD DI QUALITA'**

### **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"*.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 24 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

Il principio base della politica della qualità del gestore è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento de servizio erogato. Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi la nostra Residenza si propone:

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari
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, attraverso la loro esposizione all'albo della RSA, permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni.

#### **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 familiari 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 familiari 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. I risultati sono annualmente resi pubblici ed esposti presso la bacheca.


#### **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 Responsabile Sanitario o con il Direttore della struttura;
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione della nostra Residenza;



|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 25 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

- una segnalazione a mezzo fax (030/716116)
- una segnalazione a mezzo e-mail 3n9w@kcs caregiver.it

La Direzione di Struttura dà 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 Direzione di 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. I risultati sono annualmente resi pubblici ed esposti presso la bacheca dipendenti.


### **5. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO**

Le rette applicate sono diversificate per tipologia di ospitalità e residenza (in allegato).

#### **5.1 Le modalità di pagamento**

Il calcolo della retta decorre da giorno dell'ingresso in struttura, coincidente con la data di effettiva presa in carico, riportata nel FASAS.

All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente ad una mensilità con finalità di cauzione. La cauzione verrà restituita alla fine del ricovero all'Impegnatario del contratto, con gli interessi maturati, effettuate le opportune verifiche sui

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 26 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

pagamenti. Successivamente la retta è da versarsi mensilmente, in forma anticipata, entro e non oltre il 10 di ogni mese.

Il versamento della retta deve essere effettuato con modalità che seguono:

➤ bonifico bancario;

È esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso la RSA.

La retta mensile non subisce alcuna riduzione in caso di assenza dell'Ospite dalla Struttura, determinata da qualsiasi motivazione.

Il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire ogni anno delle modifiche o degli adeguamenti ISTAT; ogni variazione viene comunicata con un preavviso scritto non inferiore a 15 giorni.

In caso di variazione dell'importo della retta, nel silenzio del Contraente ed entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, il corrispettivo così come variato si intende accettato nel medesimo termine.

Qualora la qualità del servizio erogato non dovesse essere ritenuta congrua secondo la valutazione soggettiva espressa dal Contraente, tale condizione, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non può mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.

Le assenze temporanee, comprensive dei ricoveri ospedalieri, anche se programmate e/o la mancata fruizione del servizio per qualsivoglia motivo, non danno diritto a rimborsi o a diminuzioni dei compensi pattuiti per la retta; gli stessi compensi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

L'eventuale disdetta del presente contratto non produrrà alcun effetto ove non coincida con la cessazione della degenza dell'Ospite interessato, per cui permarrà l'obbligo dell'Impegnatario al pagamento della retta giornaliera sino a che perdurerà la degenza stessa.

Annualmente è rilasciata una dichiarazione prevista dal DGR 26316/1997, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie, in tempo utile alla presentazione della dichiarazione dei redditi.


|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 27 di 33 | 01/07/2023 |

## 6. LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura della Direzione organizzare la dimissione e il reinserimento nel territorio, con l'ausilio dei Servizi Sociali territoriali e di eventuali organizzazioni esistenti (Volontariato, ATS, ecc.).

Il rapporto tra l'anziano e la nostra Residenza inizia pertanto il giorno dell'ammissione e termina nei casi di seguito indicati, secondo le modalità a fianco di ciascuna riportata:

- per esplicita richiesta dell'Ospite, da presentarsi per iscritto alla Direzione della struttura con un preavviso di almeno 15 giorni. In caso di mancato preavviso la struttura addebita ugualmente i giorni intercorsi tra le dimissioni effettive e il giorno successivo alla scadenza del preavviso. Qualora l'Ospite intenda dimettersi volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e per la sua incolumità, la struttura darà preventive notizie al Contraente, ai famigliari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita;
- per decisione motivata dell'equipe multi-professionale, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:
  - diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per altri Ospiti;
  - tenga un comportamento incompatibile con la vita di comunità;
  - abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Ospiti o del personale di servizio;
  - evidenzi patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza nella R.S.A.;
- per decisioni motivate dalla Direzione KCS, con preavviso scritto di almeno 15 giorni. In particolare nel caso in cui l'Ospite risulti moroso per un importo complessivo superiore a due mensilità. La Direzione di struttura contestualmente all'inoltro del preavviso scritto di dimissione comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;
- per recesso dell'Ospite a seguito di mancata accettazione delle variazioni in aumento delle rette da parte del Contraente, con obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 28 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

- per assenze temporanee superiori a 25 giorni in un anno e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;
- per decesso dell'Ospite (sarà chiesto il pagamento 5 giornate, oltre a quella di decesso): e l'Impegnatario deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e al pagamento della retta;


Il Fascicolo socio assistenziale e sanitario e la cartella clinica redatti durante la degenza dell'Ospite e copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in R.S.A. possono essere richiesti, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto, ovvero chi esplicitamente delegato e autorizzato dall'Ospite in vita, tutori e amministratori di sostegno (esclusivamente coloro per i quali il decreto autorizzativo preveda esplicitamente il diritto di gestione di pratiche sanitarie, oltre a quelle di natura amministrativo-patrimoniale) e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sanitaria viene rilasciata dal Responsabile Sanitario della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione pari a € 50,00 per l'intero Fascicolo socio assistenziale e sanitario personale e di € 30,00 per ogni suo stralcio.

Hanno diritto di accesso agli atti tutte le autorità competenti (ATS, NAS, Tribunali, ecc.) secondo la normativa vigente.

In caso di dimissioni o di trasferimento di un Ospite ad altra struttura viene rilasciata dal Medico di reparto una lettera di dimissione nella quale si evidenzia lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni relative al proseguimento del percorso assistenziale. Il Medico di struttura fornisce inoltre la propria disponibilità ad essere contattato telefonicamente dal nuovo Medico Curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.

In caso di decesso in Struttura, i famigliari saranno contattati dal Medico. Il personale assistenziale provvederà alla preparazione della salma ed al trasferimento nella camera mortuaria della R.S.A.

I famigliari dovranno contattare l'agenzia di pompe funebri pe l'organizzazione dei funerali.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 29 di 33 | 01/07/2023 |

## **7. L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI**

La nostra Residenza 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.

### **7.1 La presenza dei familiari**

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata dalla struttura. I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione collettiva.

L'Ospite ha diritto di avvalersi del sostegno di parenti e conoscenti per le proprie esigenze (escluse le attività di tipo sanitario e assistenziale, il cui espletamento è riservato al personale preposto), compatibilmente con le necessità del servizio e nel rispetto degli altri Ospiti.


La R.S.A. non richiede alcun tipo di intervento e/o prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico.

Un eventuale sostegno relazionale privato a carico dell'Ospite può essere attivato previo accordo con la Direzione della R.S.A., del rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio; tale sostegno relazionale privato non può essere richiesto ed affidato a personale dipendente di KCS Caregiver Cooperativa Sociale e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali KCS Caregiver Cooperativa Sociale ha stipulato convenzioni.

L'orario consentito per le visite è dalle ore 08:00 alle ore 20:00.

Durante l'orario di visita, parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni della R.S.A., in modo da assicurare il rispetto di tutti. E' garantita la libertà di accesso dalle ore 08.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni, salvo le limitazioni transitorie nel rispetto della privacy o della sanificazione degli ambienti. Nella fascia oraria tra le ore 20.00 e le ore 08.00 del mattino successivo le visite sono regolamentate per garantire la tranquillità degli Ospiti durante il riposo notturno e il relativo accudimento igienico-sanitario nelle prime ore della giornata.

La presenza durante i pasti NON è consentita ai familiari e ai visitatori presso la sala da pranzo e nelle vicinanze dei carrelli delle vivande, sia per questioni igieniche sia per assicurare la necessaria

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 30 di 33 | 01/07/2023 |

tranquillità agli Operatori in un momento “delicato” come quello dedicato ai pasti salvo specifica autorizzazione della Direzione Sanitaria.

E' fatto divieto di portare cibo e bevande salvo autorizzazione della Direzione.

I Visitatori sono altresì tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli Ospiti dalle ore 13.00 alle ore 15.00 pomeridiane. Per il rispetto della privacy e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari e gli amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene, le medicazioni e le visite mediche e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti. Per motivi igienici è vietato sedersi sui letti, affollare le camere ed usare i servizi igienici riservati agli Ospiti.

Qualora le condizioni cliniche di un Ospite fossero di gravità tali da rendere opportuna la presenza di famigliari anche nelle ore notturne, il Responsabile Sanitario, dietro richiesta dei parenti, rilascia un'autorizzazione temporanea scritta.

## **7.2 I permessi di uscita e le libertà personali**


La RSA garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti non autosufficienti, se accompagnati, possono uscire liberamente dalla struttura, previa compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo.

Qualora l'Ospite voglia allontanarsi contrariamente al parere espresso dal medico, deve firmare, o far firmare ad un familiare o ad un suo delegato, una dichiarazione che liberi la RSA da ogni responsabilità. Tale allontanamento consente di mantenere il posto letto ma non prevede la sospensione nel pagamento della retta.

## **7.3 La corrispondenza**

La corrispondenza in arrivo indirizzata all'Ospite, che perviene alla struttura, viene collocata nell'apposita bacheca vicino alla zona bar.

A seguito della cessazione o risoluzione del contratto d'ingresso la struttura non provvederà più al ritiro della corrispondenza.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
|  |  | Pag.: 31 di 33 | 01/07/2023 |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  |                |            |

#### **7.4 Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza**

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.

#### **7.5 La personalizzazione delle camere**

L'assegnazione della camera è di esclusiva competenza della struttura, ivi compresa la decisione di assegnare eventuale camera singola. La struttura, previa informazione all'Ospite e ai suoi familiari, si riserva la facoltà di trasferire l'Ospite in una stanza diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso anche al fine di garantire una migliore tutela alle mutate esigenze psicofisiche dello stesso o per ovviare a sopraggiunti problemi connessi alla vita comunitaria.

In caso di assenza temporanea dell'Ospite della R.S.A. verrà garantito il mantenimento del posto alle condizioni indicate nel contratto. Ogni modifica deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione di struttura. E' vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche, per il riscaldamento, per il condizionamento, per la cottura o fornelli elettrici o apparecchiature a gas, ferri da stiro o apparecchiature similari. Gli Ospiti che si renderanno responsabili di danni provocati dall'utilizzo di tali apparecchiature saranno tenuti al risarcimento dei medesimi.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 32 di 33 | 01/07/2023 |

La stanza da letto della R.S.A. va considerata come spazio personale dell'Ospite, pertanto, dovranno essere osservati tutti gli accorgimenti che ne tutelino l'ordine, la cura, ma anche la riservatezza. A tale comportamento è tenuto il personale, ma anche i Familiari e tutti i visitatori. Analogo atteggiamento sarà richiesto agli Ospiti, anche in camere a due letti. Nelle camere è consentito solo l'uso di apparecchi televisivi, radiofonici e di riproduzione video-musicale con cuffie senza fili che siano a norma CEE ed in ottime condizioni elettriche, in ogni caso devono essere autorizzati dalla Direzione della struttura, anche in considerazione di problematiche derivanti dalla convivenza con altri Ospiti.

A tutti gli Ospiti è data la possibilità, in accordo con il Direttore della struttura e nei limiti dello spazio e compatibilmente con il mantenimento della funzionalità degli ambienti, di portare con sé oggetti, suppellettili, piccoli arredi, quadri di sua proprietà o che rivestano un valore affettivo, così da riprodurre il più possibile l'ambiente a loro familiare, favorire il loro inserimento e facilitare la permanenza in struttura.


#### **7.6 Il fumo**

All'interno della nostra R.S.A. 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.

#### **7.7 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 da parte dell'Operatore durante le attività assistenziali. Non sarà possibile procedere al risarcimento nell'eventualità di un danno/smarrimento di ausili e protesi causato dallo stesso Ospite.



|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>CARTA DEI SERVIZI</b><br><b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b><br><b>RUDIANO</b> | Cod.: CARSER   |            |
|  | KCS caregiver Cooperativa sociale  | Rev. 2         | Data:      |
| Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)   |  | Pag.: 33 di 33 | 01/07/2023 |

## 8. 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