Centro Diurno Integrato
"Madre Teresa di Calcutta"
Piazzetta 14 luglio 1994

Motta Visconti (MI)

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.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli ospiti che vogliono essere accolti presso il Centro Diurno Integrato (CDI) 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 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'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

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.

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 5
1.1 La mission 5
1.2 Le caratteristiche generali 5
1.3 Come raggiungere la struttura 6
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 Accoglienza e Ingresso in C.D.I. 9
2.2 Processo di accoglienza 10
2.3 La giornata 10
3. I SERVIZI OFFERTI 11
3.1 I servizi socio sanitari 12
3.1.1 L'equipe multi-professionale 12
3.1.2 Il servizio medico 13
3.1.3 Il servizio infermieristico 13
3.1.4 Il servizio socio assistenziale 14
3.1.5 Il servizio riabilitativo 14
3.1.6 Il servizio educativo, di animazione e di supporto psicologico 14
3.2 I servizi alberghieri 15
3.2.1 Il servizio di ristorazione 15
3.2.2 Il servizio di pulizia degli ambienti 15
3.3 I servizi generali 16
3.3.1 Reception 16
3.3.2 Il servizio amministrativo 16
3.3.3 Servizio sociale 16
3.3.4 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute 16
3.3.5 Il servizio di manutenzione 17
3.3.6 Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo 17
3.3.7 Farmaci, ausili e gas medicali 18

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.

3.3.8 L'assistenza religiosa 18
3.3.9 Il volontariato 18
3.3.10 Il servizio bar e televisione 18
3.3.11 Custodia valori 19
4. GLI STANDARD DI QUALITA' 19
4.1 La politica della qualità 19
4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti 20
4.1.2 La scheda reclami ed encomi 20
4.1.3 La customer satisfaction degli operatori 21
5. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO 21
6. L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI 21
6.1 La presenza dei familiari 21
6.2 Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza 21
6.3 La partecipazione alla vita della struttura 22
6.4 Il fumo 23
6.5 La polizza assicurativa 23
7. ALLEGATI 23

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.

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 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 Accreditamento 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:

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.

- ✓ ***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 riposar 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

Telefono Centralino/Reception	02.90007008
Telefax	02.90000064
E-mail	mottavisconti@kcscaregiver.it

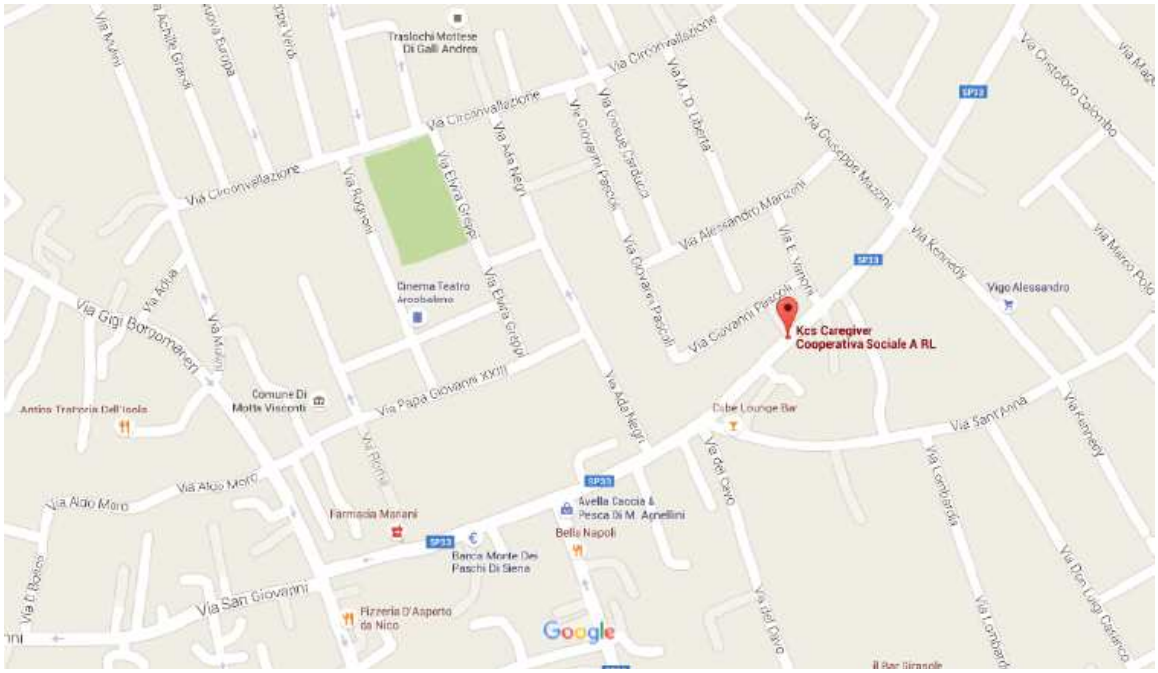
La struttura si trova in una zona semicentrale del Comune di Motta Visconti
C.D.I. "Madre Teresa di Calcutta"
Piazzetta 14 luglio 1994
Motta Visconti (MI)

1.3 Come raggiungere la struttura

Il CDI è raggiungibile con i seguenti mezzi: verificare

- Automobile:
- Autoguidovie società STAV con passaggi ad orari stabiliti ed indicati direttamente presso le fermate ubicate davanti all'ingresso del CDI

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.



1.4 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, 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

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.

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 (Tipo A)
Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Paracelso, 2 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kcscaregiver.it
Consiglio di Amministrazione	Carlo V. Civeriati Presidente Stefano Carminati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Katia Ciarambino Consigliere 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 Certificazione Ambientale Certificaz. Resp. Sociale d'Impresa Certificaz. Sicurezza Alimentare Certificaz. Sicurezza, Salute luoghi lavoro Certificaz. Servizi-Assist. Resid. Anziani	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 SA 8000:2014 HACCP – ISO 22000:20018 ISO 45001:2018 UNI 1081:2013

1.5 Il codice etico

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.

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.

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 *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

2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 Accoglienza e Ingresso in C.D.I.

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.

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.

Al momento della disponibilità del posto il candidato, o la persona di riferimento, della lista, viene contattato della 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'équipe 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

Nel C.D.I. la giornata tipo in linea di massima dell'Utente risulta 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)

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.

L'attività di animazione si integra con le attività 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.

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 supporto psicologico
   - Servizio sociale

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) SERVIZI ALBERGHIERI:

- Servizio di ristorazione
- Servizio di pulizia degli ambienti

c) SERVIZI GENERALI:

- Servizio amministrativo
- Sicurezza e si servizi di tutela alla salute
- Servizio di manutenzione
- Servizio di barbiere, parrucchiere e podologo
- Fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali
- Custodia valori
- Assistenza religiosa e di volontariato
- Servizio bar, televisione
- La polizza assicurativa

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 L'equipe multi-professionale

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:

- ✓ Animatori/educatori

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.

- ✓ O.S.S.
- ✓ Coordinatore O.S.S.
- ✓ Coordinatore Infermieristico
- ✓ Fisioterapisti
- ✓ Infermieri
- ✓ Medici
- ✓ Medico specialista Fisiatra
- ✓ Medico specialista Psichiatra
- ✓ Psicologo
- ✓ Responsabile medico
- ✓ 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.

3.1.2 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.

3.1.3 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.

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.

3.1.4 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 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 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 terapista della riabilitazione svolge anche attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico.

3.1.6 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.

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.

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.

3.2.2 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.

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.

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 e 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 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.

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.

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.

3.3.7 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).

3.3.8 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.

3.3.9 Il volontariato

La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso delle convenzioni stipulate ai sensi delle 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.

3.3.10 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.

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.

3.3.11 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 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"*.

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 il nostro CDI 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, 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

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.

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 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/familiari, 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@kcscaregiver.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.

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.

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. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

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

6. 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.

6.1 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. 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.

6.2 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

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.

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.

6.3 La 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.

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.

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.

6.4 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 scurezza e per il rispetto delle leggi.

6.5 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.

7. 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 de 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

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.

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85323

20864 – AGRATE B.ZA (MB) – Via Paracelso, 2 - Tel. (039) 65.61.71 – Fax (039) 60.56.765
E-mail: direzione@kcscaregiver.it - www.consorziokcs.it
Sede Legale: 24122– Bergamo – Rotonda dei Mille, 1 – C.F. e P.IVA 02125100160 – CCIAA BG 02125100160 – R.E.A. 264820

Allegato alla Carta dei Servizi

La Carta dei diritti della persona Anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata e in buone condizioni psico-fisiche.

Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, perciò la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti dalla generalità dei cittadini.
La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che all'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persona anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- *Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)*
- *Agenzie di informazione e, più in generale mass media*
- *Famiglie e formazioni sociali*

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta posizione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

1) *Il principio di "GIUSTIZIA SOCIALE", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli d'ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe d'età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.*

2) *Il principio di "SOLIDARIETÀ", enunciato nell'articolo 2 della costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento di doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona.*

3) *Il principio di "SALUTE", enunciato nell'articolo 32 della costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite per gli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).*

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

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

La PERSONA ha il DIRITTO	La SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzandone gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole di convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità, garantendo le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

La PERSONA ha il DIRITTO	La SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano, fino dove è possibile, al domicilio se questo è ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticamente opportuna. Resta in ogni modo garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto è possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle condizioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione dello sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera politica e sociale, non di minore portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il Difensore Civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di pubblico accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al Difensore Civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85315

20864 – AGRATE B.ZA (MB) – Via Paracelso, 2 - Tel. (039) 65.61.71 – Fax (039) 60.56.765
E-mail: direzione@kcscaregiver.it - www.consorziokcs.it
Sede Legale: 24122– Bergamo – Rotonda dei Mille, 1 – C.F. e P.IVA 02125100160 – CCIAA BG 02125100160 – R.E.A. 264820

AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO
- Informativa -

Cos'è

È un istituto che mira a tutelare, in modo transitorio o permanente, le persone che – per infermità o menomazioni fisiche o psichiche, anche parziali o temporanee –non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana e si trovano nell'impossibilità di provvedere ai propri interessi (anziani, disabili fisici o psichici, alcolisti, tossicodipendenti malati...).

Scopo della legge è quello di andare incontro a tali persone, aiutandole ad affrontare problemi concreti come acquistare, vendere, affittare un appartamento o investire somme di denaro. Per questo motivo l'istanza per la nomina dell'amministratore di sostegno deve indicare l'atto o le tipologie di atti per il quale è richiesta l'assistenza.

L'amministratore viene nominato dal Giudice Tutelare e viene scelto, preferibilmente, nello stesso ambito familiare dell'assistito (coniuge non separato, una persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio. Il fratello o la sorella, e comunque un parente entro il quarto grado); se necessario può essere nominato amministratore una persona estranea (ad es. in caso di conflitto tra i parenti).

N.B.: per chiedere la nomina di un amministratore è necessario che vi sia un interesse attuale e concreto al compimento di atti che l'interessato non potrebbe compiere da solo, da farsi in un arco temporale ragionevolmente breve e non è sufficiente che la persona sia unicamente considerata incapace.

Normativa di riferimento

Legge n. 6 del 09/01/2004 (G.U. n.14 del 19/01/2004) in vigore 19/03/2004

Chi può richiedere la nomina

La domanda può essere presentata dall'interessato, anche se incapace, dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il quarto (genitori, figli, fratelli o sorelle, nonni, zii, prozii, nipoti, cugini), dagli affini entro il secondo grado /cognati, suoceri, generi, nuore), dal tutore o curatore e dal Pubblico Ministero.

I responsabili dei servizi sanitari e sociali, se a conoscenza di fatti tali da rendere necessario il procedimento di amministrazione di sostegno, possono proporre il ricorso o darne notizia al Pubblico Ministero.

Dove presentare la richiesta di nomina

È possibile ricevere informazioni, assistenza e depositare le istanze presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione.

Come si svolge

1. Deve proporsi la domanda al Giudice Tutelare (DOMANDA DI NOMINA DI AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO) del luogo ove vive abitualmente la persona interessata.
2. La persona interessata se ricoverata permanentemente presso una residenza per anziani o altra struttura è competente il Giudice del luogo di ricovero. Il ricovero temporaneo (es. per riabilitazione) non influisce sul luogo ove presentare la domanda, che resterà determinato in base alla residenza.

3. Presso la cancelleria della Volontaria Giurisdizione o presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione (se la domanda è stata presentata tramite essi) viene consegnato un promemoria con le informazioni utili per l'udienza avanti al Giudice ed una lista dei documenti da presentare (DICHIARAZIONE DEL RICORRENTE PER L'UDIENZA). Viene inoltre consegnato un CODICE FASCICOLO da annotarsi per tutte le fasi successive.
4. Entro cinque giorni il ricorrente è tenuto ad inviare una fotocopia della domanda presentata ed il promemoria dell'udienza (con raccomandata con ricevuta di ritorno) a tutte le persone che potrebbero opporsi alla nomina, alla stessa persona per la quale si richiede la nomina di amministrazione (gli va spedita anche se totalmente incapace), al coniuge, al padre e alla madre, ai figli ed ai fratelli. Se la persona interessata aveva un fratello/sorella deceduti precedentemente anche ai figli di questi ultimi. Se mancano tutte queste persone (solo se mancano tutti) la fotocopia della domanda presentata e il promemoria dell'udienza vanno inviati ai nonni, agli zii, ai prozii ed ai cugini della persona per la quale si richiede la nomina perché, in questo caso, queste persone devono essere avvisate della possibilità che sia nominato l'amministratore; in alternativa queste persone possono intervenire all'udienza oppure si può far firmare loro la domanda e allegare una fotocopia della loro carta di identità.
5. All'udienza il Giudice Tutelare deve sentire l'interessato (che quindi deve recarsi in Tribunale) e può assumere informazioni e disporre accertamenti anche medici. Se la persona interessata è trasportata in ambulanza il Giudice potrà esaminarla all'interno del veicolo. Se non è possibile trasportare neanche in ambulanza l'interessato è necessario segnalarlo nella domanda e produrre un certificato medico di non trasportabilità da presentare all'udienza. Ove la persona interessata non compaia, il giudice dovrà rinviare la decisione e fissare nuova udienza per l'esame. Il giudice Tutelare pronuncia un decreto con il quale autorizza un amministratore di sostegno a compire l'attività richiesta.

Effetti della nomina

Il decreto del Giudice stabilisce la durata dell'incarico e i poteri dell'amministratore di sostegno. Lo stesso viene annotato nei registri di stato civile a margine dell'atto di nascita del beneficiario. Tale decreto può essere modificato successivamente per esigenze che si manifestano in un secondo momento.

L'amministratore di sostegno, una volta nominato, presta giuramento di svolgere il proprio incarico con fedeltà e diligenza. Lo stesso amministratore di sostegno può essere revocato qualora ne vengano meno i presupposti o se esso si riveli non idoneo a realizzare la tutela del beneficiario.

Doveri dell'amministratore di sostegno

Con il giuramento l'amministratore di sostegno si impegna a svolgere il proprio incarico con fedeltà e diligenza; nello svolgimento dei suoi compiti deve tenere conto delle aspirazioni e dei bisogni del beneficiario e informarlo delle decisioni che intende prendere e, in caso di dissenso, informare il Giudice Tutelare.

Appena nominato l'amministratore di sostegno dovrà fare un elenco dei beni di maggior valore de beneficiario (mobili, quadri, oggetti preziosi, immobili), che presenterà al primo rendiconto.

Ogni anno, **decorrente dal giorno del giuramento,** l'amministratore deve depositare presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione il rendiconto della gestione economica.

L'amministratore dovrà documentare ogni spesa superiore a € 100,00 richiedendo sempre la fattura o la ricevuta fiscale se dovuta (es. per interventi terapeutici ed altro). Non è necessario invece allegare scontrini che non rechino il codice fiscale del soggetto.

In occasione del rendiconto annuale, l'amministratore di sostegno fornirà per iscritto al Giudice Tutelare ogni informazione utile circa il suo operato e le condizioni vita e salute del beneficiario.

L'amministratore di sostegno potrà erogare spese ordinarie nei limiti fissati dal Giudice nel decreto; se tale limite si rivelasse troppo basso, dovrà chiedere al Giudice un suo adeguamento prima di superarlo, oppure, nei casi in cui la spesa abbia carattere eccezionale e non abituale, una specifica autorizzazione.

L'amministratore di sostegno deve evidenziare per iscritto, depositando la richiesta in cancelleria o presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione, eventuali esigenze sopravvenute che rendano necessario modificare o integrare i poteri previsti nel decreto di nomina (es. se l'incapace eredita un immobile e prima non ne aveva, sarà necessario prevedere anche i poteri di vendere o gestire l'immobile).

Se si rendesse necessario compiere atti di straordinaria amministrazione (partecipare ad atti notarili, accendere mutui, promuovere giudizi ed altro v.ar. 374 e 375 cod. civ.) e comunque quelli per cui il Giudice abbia stabilito, l'amministratore, prima di compierli, dovrà chiedere al Giudice Tutelare l'autorizzazione. L'autorizzazione deve essere richiesta prima di impegnarsi con terzi (es. prima di sottoscrivere un contratto preliminare con cui si impegni a vendere, ovvero un compromesso), perché l'autorizzazione potrebbe anche essere negata e, in tale caso l'amministratore si troverebbe a dover rispondere dei danni.

Rapporti con istituti affini

In caso di incapacità gestionale totale può essere nominato un tutore, anziché un amministratore di sostegno. Tale soluzione è preferibile nei casi in cui il soggetto potrebbe essere vittima di raggiri (ad esempio nel caso in cui, anziché trovarsi in una casa di cura, abbia una sua autonomia e abbia possibilità di fare acquisti sconsiderati o entrare in contatto con terzi che possano approfittare di lui), oppure se si debbano gestire situazioni complesse (es. quando la persona è titolare di una impresa).

Per la nomina di un tutore occorre però attivare un diverso procedimento (interdizione). Per il quale occorre l'assistenza di un avvocato. L'interdizione potrebbe essere dichiarata anche se, nel corso del procedimento di amministrazione di sostegno, il giudice lo ritenesse necessario e, in tal caso trasmetterà gli atti al Pubblico Ministero perché promuova il procedimento.

Situazioni di urgenza

In caso di necessità molto urgenti, il giudice Tutelare può anche adottare d'ufficio provvedimenti immediati (art. 405 co.4) per la cura della persona e del suo patrimonio e nominare un amministratore provvisorio per il compimento di singoli atti.

Tempi

Mediamente la prima udienza per la nomina dell'amministratore di sostegno viene fissata entro due mesi dalla presentazione della domanda correttamente depositata. Se la persona incapace compare alla prima udienza il Giudice potrà emettere il provvedimento senza fissare altra udienza: mentre, in caso contrario, i tempi si allungheranno.

Data _____ Firma dell'Ospite per presa visione

_____

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85315

Da compilarsi solo in caso di impossibilità a firmare da parte del Richiedente

Sezione a cura della persona che sottoscrive il Contratto/Regolamento

La/il sottoscritta/o ……..
Residente a …… prov. ……. Via ……
n. ……. Telefono ……. Relazione di parentela ……

D I C H I A R A

Di essere stato informato dal Medico operante presso la Residenza, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo l'informativa "Amministratore di Sostegno".

Data …… Firma del Medico ……..

Firma del Familiare ……..

KCS caregiver
Cooperativa sociale

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (C.D.I.)

Allegato a Carta dei Servizi — Cod. 85327

STRUTTURA ..... **Data rilevazione** .....

L a preghiamo di compilare questo questionario che riguarda le sue opinioni su aspetti della vita degli Utenti in questa struttura.

Le sue risposte, anche critiche, ci possono essere utili per meglio conoscere l'assistenza fornita e poterla migliorare.

I risultati dell'indagine verranno analizzati per avere un quadro generale del grado di soddisfazione di ospiti, parenti e visitatori in questa struttura e dei loro suggerimenti.

La preghiamo di rispondere ad ogni domanda, indicando la sua valutazione in una scala da 10 (molto bene) a 1 (giudizio negativo), come nell'esempio sotto riportato.

☺ Molto bene	10	9	8	~~7~~	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo ☹
	Molto bene		Bene		Sufficiente		Non sufficienre		Negativo		

Faccia solo una croce per ogni domanda.
Se sbaglia, scriva NO accanto al segno sbagliato e aggiunga quello giusto.

Il questionario è stato compilato da:

☐ UTENTE ☐ PARENTE ☐ CONOSCENTE ☐ .....

Dati statistici

Età dell'utente ☐

Sesso ☐ Maschio ☐ Femmina

Nazionalità ☐ Italiana ☐ Straniera

Tipologia dell'ospite
☐ Lucido, deambulante
☐ Lucido, non deambulante
☐ Parzialmente lucido, deambulante
☐ Parzialmente lucido, non deambulante

Da quanto tempo frequenta questo Centro Diurno ?

☐ **oltre 3 anni** ☐ **da 1 a 3 anni** ☐ **da 3 mesi a 1 anno** ☐ **da meno di 3 mesi**

1, Valutazione dell'ingresso (solo Utenti entrati in CDI nell'ultimo anno)

Se frequenta questa struttura da meno di 1 anno, le chiediamo di rispondere alle seguenti domande relative al Suo ingresso in struttura, altrimenti prosegna nella pagina successiva.

1.1 Quando valutava la possibilità di frequentare il CDI :

- ha avuto difficoltà ad avere informazioni sulla struttura ?

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

- ha avuto difficoltà a visitare la struttura ?

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

1.2 Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione della struttura ? (trasporti, visite mediche, pasti, ecc.)

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

Se NO, è stato informato successivamente ?

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

1.3 Al suo arrivo le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità ?

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

1.4 Al suo arrivo è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali ?

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

1.5 Ricorda il suo stato d'animo al momento dell'ingresso ? (può indicare anche più di una scelta)

☐ **Spaventato** ☐ **Ansioso** ☐ **Sereno**

☐ **Altro (lo può descrivere ?)**

2. Valutazione dell'ospitalità e del comfort

2.1 Come valuta nel suo complesso l'ospitalità ricevuta ?

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.2 In particolare, come valuta i seguenti aspetti :

2.2.1 Ambiente (corridoi, spazi comuni, ecc.)

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.2.2 Facilità di accesso e movimento (ascensori, scivoli, corrimani, ecc.)

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.2.3 Pulizia (ambienti, servizi igienici, ordine, ecc.)

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.2.4 Servizio di lavanderia, se usufruito (pulizia, efficienza, puntualità, ecc.)

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.2.5 Servizi accessori (parrucchiere, pedicure, ecc.)

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.2.6 Servizio di reception (centralino, informazioni)

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.2.7 Servizio sociale (informazioni, spiegazioni, supporto)

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.2.8 Servizio di segreteria

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.2.9 Ristorazione: qualità, quantità, adeguatezza e varietà dei pasti

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.2.10 Possibilità di scegliere il menù

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3. Qualità dell'assistenza

3.1 Come valuta nel suo complesso l'assistenza ricevuta ?

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.2 In particolare, come valuta gli aspetti sotto elencati :

3.2.1 Frequenza visite mediche

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.2.2 Frequenza attività riabilitativa

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.2.3 Frequenza assistenza nell'igiene personale

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.2.4 Disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.2.5 Cortesia e capacità di ascolto del personale

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.2.6 Addetti all'assistenza

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.2.7 Infermieri

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.2.8 Medici

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.2.9 Fisioterapisti / terapisti della riabilitazione

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.2.10 Animatori / Educatori

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4. Attività organizzate nella Struttura

4.1 Come valuta le attività ricreative che vengono organizzate nella struttura ?

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.2 In particolare :

4.2.1 Uscite

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.2.2 Gite

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.2.3 Attività interne alla struttura

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.3 Indichi le attività che le interessano in modo particolare :

- ☐ **Pittura**
- ☐ **Maglia/cucito**
- ☐ **Lettura giornale**
- ☐ **Musica**
- ☐ **Laboratori**
- ☐ **Ballo**
- ☐ **Tombola, giochi di società**
- ☐ **Incontri culturali**
- ☐ **Film**
- ☐ **Letture guidate**
- ☐ **……**
- ☐ **……**

5. Aspetti generali

5.1 Ha avuto problemi con altri Utenti del Centro Diurno ?

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

5.2 Gli orari di apertura del Centro Diurno sono adeguati ?

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

5.3 Come valuta il rispetto della riservatezza personale (comunicazione di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate d parte degli operatori, ecc.) ?

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

6. Valutazione complessiva dell'esperienza

6.1 Come valuta la sua esperienza di vita presso il Centro Diurno ?

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

6.2 Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva all'ingresso ?

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

6.3 Come valuta i seguenti aspetti ?

6.3.1 Organizzazione ed efficienza

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

6.3.2 Modalità nel dare le comunicazioni

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

6.3.3 Attenzione all'ospite

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

6.3.4 Riservatezza e rispetto della privacy

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

6.3.5 Professionalità degli operatori

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

6.3.6 Qualità delle cure ricevute

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

Ha dei suggerimenti o delle lamentele ?

Grazie per la collaborazione

La direzione di KCS caregiver Cooperativa sociale

KCS caregiver
Cooperativa sociale

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI (C.D.I.)

Allegato a Carta dei Servizi — Cod. 85329

Struttura **Data rilevazione**

Gent.le Sig.ra / Signore, il presente questionario è rivolto a familiari e tutori degli Utenti che frequentano il nostro CDI. Il questionario è anomimo e può essere restituito introducendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso.

Le sue risposte, anche critiche, ci possono essere utili per meglio conoscere l'assistenza fornita e poterla migliorare.

I risultati dell'indagine verranno analizzati per avere un quadro generale del grado di soddisfazione di Utenti, Parenti e visitatori in questa struttura e dei loro suggerimenti.

La preghiamo di rispondere ad ogni domanda, indicando la sua valutazione in una scala da 10 (molto bene) a 1 (giudizio negativo), come nell'esempio sotto riportato.

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	**Giudizio negativo**	
		Molto bene		Bene		Sufficiente		Non sufficienre		Negativo			

Faccia solo una croce per ogni domanda.
Se sbaglia, scriva NO accanto al segno sbagliato e aggiunga quello giusto.

1. Dati informativi e statistici

1.1 Dati sul compilatore del questionario

☐ Coniuge ☐ fratello/sorella ☐ figlio/figlia ☐ altro familiare ☐ non familiare

Sesso : ☐ Maschio ☐ Femmina

Età : ☐ meno di 40 ☐ 40-55 anni ☐ 55-70 anni ☐ oltre 70 anni

1.2 Dati personali del congiunto (Utente)

Sesso : ☐ Maschio ☐ Femmina

Età : ☐ fino a 64 anni ☐ 65-74 anni ☐ 75-84 anni ☐ 85 anni o oltre

1.3 Come valuta nel suo complesso il servizio offerto dalla Struttura ?

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	**Giudizio negativo**	

KCS caregiver
Cooperativa sociale

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI (C.D.I.)

Allegato a Carta dei Servizi — Cod. 85329

2. PRESTAZIONI: come valuta i seguenti servizi rivolti al suo congiunto ?

2.1 Assistenza di base (aiuto nell'alimentarsi, nell'igiene, ecc.)

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.2 Assistenza infermieristica

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.3 Assistenza medica

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.4 Servizio di fisioterapia e terapia occupazionale

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.5 Prestazioni del podologo / pedicure

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.6 Prestazioni del parrucchiere / barbiere

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

2.7 Iniziative di animazione, socializzazione e culturali (feste, spettacoli, uscite, manifestazioni, ecc.)

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3. INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE: come valuta i seguenti aspetti ?

3.1 Disponibilità di informazioni sullo stato di salute del suo congiunto

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.2 Possibilità di partecipazione alla definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.3 Possibilità di esprimere opinioni sulla qualità del servizio (lamentele / reclami)

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.4 Chiarezza delle informazioni fornite, della Carta dei Servizi e relativi allegati

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.5 Rapporto con la Direzione della Struttura

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.6 Tutela della riservatezza degli Ospiti

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.7 Ufficio Relazioni con il Pubblico / Servizio Sociale

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

3.8 Quale modalità usa preferibilmente per segnalare problemi o lamentele ?

- ☐ Scheda reclami / suggerimenti
- ☐ Segnalazione a Comitato Parenti
- ☐ Segnalazione a Direzione di Struttura
- ☐ Segnalazione all' Assistente Sociale
- ☐ Altro .....

4. SERVIZI ALBERGHIERI e GENERALI: come valuta i seguenti aspetti ?

4.1 Servizio di centralino e reception

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.2 Servizio amministrativo e di segreteria

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.3 Pulizia degli ambienti

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.4 Accoglienza e comfort degli ambienti comuni

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.6 Servizio di lavanderia e guardaroba

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.7 Servizio di ristorazione: qualità, quantità, adeguatezza e varietà dei pasti

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.8 Disponibilità di diete particolari per esigenze alimentari dell'Ospite

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.9 Come valuta gli orari adottati nella Struttura:

4.9.1 Orario apertura

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.9.2 Orario del pranzo

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

4.9.3 Orario chiusura

Molto bene | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | **Giudizio negativo**

Ha delle proposte da fare ?

Commenti

Grazie per la collaborazione
La direzione di KCS caregiver Cooperativa sociale

KCS caregiver
Cooperativa sociale

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Allegato a Carta dei Servizi — Cod. 85326

Struttura **Periodo rilevazione**

DATI FACOLTATIVI

Ruolo professionale **Età** **Sesso** ☐ **M** ☐ **F**

(pulizie, ristorazione, assistenza, infermiere, fisioterapista, ecc.)

1.1 - Conosce la Struttura, i servizi gestiti, la sua organizzazione ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti

1.2 - Ritiene i suoi responsabili preparati e competenti ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti

1.3 - I suoi responsabili sono disponibili alla discussione in caso di problemi lavorativi ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti

1.4 - A chi si rivolgerebbe per parlare di suoi problemi personali riguardanti il lavoro ?

☐ Psicologo di struttura ☐ Direzione (Capo Servizio)

☐ Al proprio responsabile diretto ☐ Ai colleghi

Altro

1.5 - E' soddisfatto della mansione da Lei svolta ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti

1.6 - Le sue condizioni di lavoro sono buone ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti

1.7 - Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione della struttura ?
(numero operatori, turnazione, strumenti e attrezzature, procedure operative, ecc.)

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti

1.8 - Su quali di questi argomenti si dovrebbe intervenire per migliorare il funzionamento del servizio ?

☐ Orari e/o turni ☐ Riunioni operative e formazione

☐ Attrezzature e/o materiali ☐ Procedure operative

Altro

KCS caregiver
Cooperativa sociale

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Allegato a Carta dei Servizi — Cod. 85326

2.1 - All'interno del suo servizio, ritiene di lavorare con colleghi professionali e motivati ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti

2.2 - E' soddisfatto del rapporto con i colleghi ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti

2.3 - C'è una buona comunicazione con i colleghi del proprio servizio ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti

2.4 - C'è una buona comunicazione con le altre figure professionali ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti

3.1 - In quale modo affronta i problemi che incontra nel fare il suo lavoro ?

☐ confrontandomi con i colleghi di lavoro ☐ cercando di risolverli autonomamente

☐ confrontandomi con altre figure professionali ☐ rivolgendomi ai responsabili

Cosa potrebbe essere fatto per agevolare il suo lavoro?

3.2 - Ritiene che il suo lavoro venga riconosciuto ?

Dai colleghi del proprio servizio	☐ SI	☐ NO
Dai colleghi di altri servizi	☐ SI	☐ NO
Dai responsabili (coordinatori/direzione)	☐ SI	☐ NO
Dagli ospiti	☐ SI	☐ NO

3.3 - Generalmente ha le risorse e il tempo per eseguire le sue mansioni ?

☐ SI ☐ NO

Se NO perché ?

3.4 - E' avvenuto qualche cambiamento che ha migliorato la situazione ?

☐ SI ☐ NO

Commenti

4.1 - Vorrebbe partecipare a corsi di aggiornamento riguardanti la sua professione ?

☐ SI ☐ NO

Commenti

NOTE / SUGGERIMENTI

Grazie per la collaborazione

La direzione di KCS caregiver Cooperativa sociale

KCS caregiver
Cooperativa sociale

MODULI RECLAMI, SUGGERIMENTI E RINGRAZIAMENTI

Allegato a Carta dei Servizi — Cod. 85324

☐ **RSA** ☐ **CDI**

Via

Modulo compilato in data _____

☐ dall'assistito Sig. _____ (facoltativo)

☐ con l'aiuto di familiari o conoscenti

☐ con l'aiuto di un operatore

☐ da un familiare ☐ altro

☐ **reclamo** ☐ **suggerimento** ☐ **ringraziamento**

ESPOSIZIONE DEL FATTO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Nel ringraziarLa per la cortese collaborazione, La informiamo che, qualora Lei lo desideri, provvederemo al più presto a fornirLe informazioni in merito alla Sua segnalazione. La raccolta delle informazioni del presente modulo sarà finalizzata anche ad elaborazioni statistiche e le stesse non saranno utilizzate a fini diversi dalla rilevazione qualitativa del servizio, nè divulgare a terze parti non direttamente coinvolte nello stesso.

KCS caregiver

La Direzione

Prego indirizzare la risposta a:

Sig.ra / Sig. _____

Via _____ n. _____

Località _____ CAP _____

Telefono / e-mail _____

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85322-01

20864 – AGRATE B.ZA (MB) – Via Paracelso, 2 - Tel. (039) 65.61.71 – Fax (039) 60.56.765
E-mail: direzione@kcscaregiver.it - www.consorziokcs.it
Sede Legale: 24122– Bergamo – Rotonda dei Mille, 1 – C.F. e P.IVA 02125100160 – CCIAA BG 02125100160 – R.E.A. 264820

MENU' SETTIMANALE

Il menù viene esposto settimanalmente e consente la scelta giornaliera fra le diverse possibilità.

Può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione.

Esempio di menù settimanale

Una settimana del menù tipo è di seguito indicata per illustrare quali sono le varietà possibili oltre alle alternative fisse:

	Pranzo
Lunedì	Risotto alla milanese Pennette all'arrabbiata Polpettone di manzo in umido Scaloppina di maiale al vino bianco Macedonia di verdure Spinaci al burro
Martedì	Orzotto speck e mele Mezze penne alle olive Arrosto di tacchino Zucchine di magro Carote prezzemolate Contorno mediterraneo
Mercoledì	Risotto alla parmigiana Sedanini pomodoro e basilico Brasato Zola Zucchine strapazzate Polenta
Giovedì	Farfalle al ragù di peperoni Pasta e fagioli Petto di pollo alla milanese Maiale arrosto Cavolfiori all'olio Patate al forno
Venerdì	Risotto al pomodoro Fusilli al tonno bianco Scaloppa di tacchino al marsala Platessa impanata Tris di verdure Cipolle in agrodolce
Sabato	Pasta amatriciana, Pasta agli asparagi* Uova, Fagiolini*, Frutta di stagione o cotta
Domenica	Minestra di riso Cassoeula con costine Polenta Frutta di stagione o cotta Dessert

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85322-02

20864 – AGRATE B.ZA (MB) – Via Paracelso, 2 - Tel. (039) 65.61.71 – Fax (039) 60.56.765
E-mail: direzione@kcscaregiver.it - www.consorziokcs.it
Sede Legale: 24122– Bergamo – Rotonda dei Mille, 1 – C.F. e P.IVA 02125100160 – CCIAA BG 02125100160 – R.E.A. 264820

LE RETTE GIORNALIERE DI FREQUENZA IN CDI
"Madre Teresa di Calcutta" – Motta Visconti

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 15 posti accreditati e contrattualizzati con l'ATS Città Metropolitana di Milano con decorrenza dal **01/01/2023** è la seguente:

- € 12,28 (iva 5% compresa), retta senza trasporto, al giorno per ingressi a decorrere dal 01/01/23
- € 23,46 (iva 5% compresa), retta con trasporto, al giorno per ingressi a decorrere dal 01/01/23

Deposito cauzionale: è previsto il versamento di un **deposito cauzionale** pari alla retta moltiplicata per **20 giornate di frequenza,** da versare alla sottoscrizione del contratto. Non è prevista la possibilità di versamento in contanti. Il deposito verrà restituito all'Impegnatario, alla fine della degenza dell'Ospite, con gli interessi maturati, effettuate le opportune verifiche sui pagamenti. Il deposito non è dovuto per i casi inviati dai Servizi Sociali Comunali.

Decesso: in caso di decesso il giorno del decesso non verrà fatturato

Dimissione: in caso di dimissione non verrà fatturata la giornata della dimissione

Mantenimento posto

- **Assenze temporanee**: per assenza temporanea di vario titolo la retta sarà corrisposta al **100%** per un periodo non superiore a **25 giorni**

Su **richiesta da parte del familiare** di mantenimento del posto letto, e a fronte di **autorizzazione della Direzione KCS,** verrà addebitato un importo pari alla retta giornaliera moltiplicato per il numero dei giorni **oltre i 25 gg** previsti per le assenze temporanee.

Preavviso: in caso di dimissioni volontarie il preavviso dovuto è di **15 giorni di calendario.** In caso di mancato rispetto del periodo di preavviso verrà addebitata una **penale** pari alla retta giornaliera per i **giorni di mancato preavviso.**

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85322-02

Pagamento: la fattura viene emessa in via anticipata, all'inizio del mese o il giorno dell'ingresso dell'Ospite, e dev'essere pagata **entro e non oltre il giorno 10 del mese**, o all'ingresso dell'Ospite se successivo al giorno 10 del mese, mediante:

- delega continuativa all'incasso (RID);
- bonifico bancario;
- assegno non trasferibile;
- pagamento mediante versamento su c/c postale.

Non è prevista la possibilità di pagamento in contanti.

Aumenti retta: Il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire nel mese di Gennaio di ogni anno delle modifiche o degli adeguamenti ISTAT, e dev'essere approvato dal Comune di Motta Visconti con Delibera; ogni variazione viene comunicata con un preavviso scritto non inferiore a **15 giorni.**

Sono escluse dalla retta le seguenti prestazioni:

- le visite specialistiche;
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;
- le spese personali;
- il servizio bar;
- Prestazioni parrucchiera (listino esposto locale parrucchiera)

R.I.D. - AUTORIZZAZIONE PERMANENTE DI ADDEBITO IN C/C

Cod. 85336

Azienda creditrice	*Banca del debitore*
KCS CAREGIVER COOPERATIVA SOCIALE	Banca _____ Agenzia _____

Coordinate dell'Azienda creditrice

Cod. Azienda (*) Cod. assegnato dall'Azienda creditrice al debitore

/ /

Coordinate bancarie del conto corrente da addebitare:

IBAN

Dati relativi al debitore

Sottoscrittore del modulo	*Intestatario del conto* *(da compilare solo se diverso dal sottoscrittore)*
Nome e cognome _____ Indirizzo _____ Localita' _____ Cod. Fiscale	Anagrafica _____ Cod. Fiscale/Partita IVA (Facoltativo)

AUTORIZZAZIONE

Il debitore autorizza la Banca sopra indicata ad addebitare sul c/c indentificato dall'IBAN sopra riportato, nella data di scadenza indicata dall'Azienda creditrice, tutti gli adebiti diretti RID inviati dalla stessa Azienda creditrice e contrassegnati con le coordinate di tale Azienda su riportate (o aggiornate ad iniziativa dell'Azienda), a condizione che vi siano sul c/c da addebitare disponibilità sufficienti al momento dell'esecuzione dell'operazione di addebito.

(TESTO OPZIONALE 1)

☐ Il debitore ha diritto di revocare il singolo addebito diretto RID entro il giorno lavorativo precedente la data di scadenza indicata dall'Azienda creditrice e di chiedere il rimborso di un addebito diretto RID autorizzato entro 8 settimane dalla data di addebito, secondo gli accordi ed alle condizioni previsti nel contratto del conto corrente sopra indicato (di seguito "Contratto di conto corrente") che regolano il rapporto con la Banca del debitore.

(TESTO OPZIONALE 2 - solo per debitore non "consumatore")

☐ Il debitore, fermo restando il diritto di revocare il singolo addebito diretto RID entro il giorno lavorativo precedente la data di scadenza, può chiedere il rimborso di un addebito diretto RID autorizzato:

☐ entro la data di scadenza **ovvero** ☐ entro 5 gg. lav. dopo la data di scadenza

Il debitore ha facoltà di recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese, dal presente accordo, mediante revoca dell'autorizzazione, ai sensi di quanto previsto nel riquadro successivo. La Banca del debitore ha facoltà di recedere dal presente accordo con un preavviso non inferiore a due mesi, da darsi mediante comunicazione scritta, fatte salve eventuali ulteriori disposizioni previste nel Contratto di conto corrente.
Il debitore prende atto che sono applicate le condizioni già indicate nel medesimo Contratto di conto corrente, in precedenza sottoscritto fra le parti, o in mancanza le condizioni rese pubbliche presso gli sportelli della Banca e tempo per tempo vigenti.
Per quanto non espressamente previsto dal presente accordo, sono applicabili le norme del Contratto di conto corrente di cui il presente accordo fa parte integrante.

Luogo e data _____ Firma del debitore o del suo delegato/rappresentante _____

REVOCA

Il debitore revoca l'autorizzazione permanente di addebito in c/c sopra riportata, relativa agli addebiti diretti RID inviati dall'Azienda creditrice e contrassegnati con le coordinate dell'Azienda creditrice o aggiornate d'iniziativa dell'Azienda stessa.

Luogo e data _____ Firma del debitore o del suo delegato/rappresentante _____

(Visto con data della Banca per convalida dei dati e per accettazione del servizio)

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85318

20864 – AGRATE B.ZA (MB) – Via Paracelso, 2 - Tel. (039) 65.61.71 – Fax (039) 60.56.765
E-mail: direzione@kcscaregiver.it - www.consorziokcs.it
Sede Legale: 24122– Bergamo – Rotonda dei Mille, 1 – C.F. e P.IVA 02125100160 – CCIAA BG 02125100160 – R.E.A. 264820

DICHIARAZIONE

DI CONSENSO INFORMATO ALLA CURA

_____

Via _____

DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO ALLA CURA

La/ il sottoscritta/o …….. nata/o a ……...

Prov. …… il ……..…… stato civile …….

Residente a ……..…….. via ……..

n. …….. domiciliata/o a ……...

via ……..… n. …… telefono ……..,

conferma di essere a conoscenza di accettare le norme che regolano il funzionamento della Residenza , i servizi erogati e le condizioni economiche,

D I C H I A R A

Di essere stato informato dal Medico operante presso la Residenza o da proprio delegato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Residenza sulla loro sostituibilità o non sostituibilità.

Resta inteso che ulteriori atti medico/assistenziali con finalità terapeutiche (con particolare riferimento ad eventuali trattamenti emotrasfusionali e contenutivi, vaccinali e vari ed eventuali) che si dovessero rendere necessarie durante la degenza presso la Residenza, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi saranno oggetto di consenso specifico.

Data …….. Firma del Medico ……

Firma dell'Ospite …….

Da compilarsi solo in caso di impossibilità a firmare da parte del Richiedente

Sezione a cura della persona che sottoscrive il Contratto/Regolamento

La/il sottoscritta/o …….

Residente a …… prov. ……. Via ……

n. ……. Telefono ……. Relazione di parentela ……

D I C H I A R A

Di essere stato informato dal Medico operante presso la Residenza, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Residenza, sulla loro sostenibilità o non sostituibilità.

Resta inteso che ulteriori atti medico/assistenziali con finalità terapeutiche (particolare riferimento ad eventuali trattamenti emotrasfusionali, contenutivi, vaccinali e vari ed eventuali) che si dovessero rendere necessarie durante la frequenza presso la Residenza, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi, saranno oggetto di consenso specifico.

Data …… Firma del Medico ……..

Firma del Familiare ……..