Residenza Sanitaria Assistenziale
"F. Scaccabarozzi"
Via Banfi, 6

Ornago (MB)

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 la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) F. Scaccabarozzi 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

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 6
1.3 Come raggiungere la struttura 7
1.4 Il gestore dei servizi 8
1.4.1 Scheda informativa del gestore 8
1.5 Il codice etico 9
2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO 10
2.1 Accoglienza e Ingresso in R.S.A. 10
2.2 Presa in carico 12
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 18
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 di animazione 19
3.2 I servizi alberghieri 19
3.2.1 Il servizio di ristorazione 19
3.2.2 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba 20
3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti 21
3.3 I servizi generali 21
3.3.1 Reception 21
3.3.2 Il servizio amministrativo 21
3.3.3 Servizio sociale 21
3.3.4 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute 22
3.3.5 Il servizio di manutenzione 22
3.3.6 Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo 23
3.3.7 Farmaci, ausili e gas medicali 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.

3.3.8 Trasporti 24
3.3.9 L'assistenza religiosa 24
3.3.10 Il servizio bar e televisione....24
3.3.11 Oggetti personali e custodia valori....24
4. GLI STANDARD DI QUALITA' 25
4.1 La politica della qualità 25
4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti 25
4.1.2 La scheda reclami ed encomi 26
4.1.3 La customer satisfaction degli operatori 26
5. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO....27
5.1 Le modalità di pagamento 27
6. LE PROCEDURE DI DIMISSIONE....28
7. L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI 30
7.1 La presenza dei familiari 30
7.2 I permessi di uscita e le libertà personali....30
7.3 La corrispondenza 32
7.4 Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza....32
7.5 La personalizzazione delle camere....33
7.6 Il fumo 33
7.7 La polizza assicurativa 34
7.8 Comitato Parenti....34
8. ALLEGATI....34

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 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 l e lor famiglie e con i servizi territoriali.

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.

1.2 Le caratteristiche generali

La R.S.A. F. Scaccabarozzi, sita in Ornago (MB) – Via Banfi, 6 – è autorizzata al funzionamento e accreditata per n° 90 posti letto, interamente contrattualizzati con l'ATS di Monza Brianza.

Tutte le informazioni utili sono reperibili all'interno della struttura la Direzione di Struttura o l'Assistente Sociale di KCS, che, previo appuntamento, provvede a dare risposte e a fare visitare la struttura illustrandone il funzionamento.

Telefono Centralino/Reception	039.6011505
Telefax	039.6919059
E-mail	ornago@kcscaregiver.it
La struttura si trova in una zona semicentrale del Comune di Ornago: ***R.S.A. F. Scaccabarozzi*** ***Via Banfi, 6*** ***Ornago (MB)***	

La struttura offre accoglienza a tempo indeterminato fino a 90 ospiti in regime di degenza continuativa in Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.).

I reparti di degenza della R.S.A. sono collocati su due piani. Sono presenti camere doppie con bagno e stanze singole la cui assegnazione spetta alla direzione che basa la scelta su casi specifici all'atto della valutazione che precede il ricovero o successivamente per insorgenza di motivazioni particolari.

Piano terra	L'ingresso della struttura è situato al piano terra ove sono collocati anche i servizi	
	A sinistra, una sala bar con distributori automatici ed un locale polivalente che funge anche da Cappella. Vi sono anche i nuclei Colombo e Mazzini, con 20 posti letto ciascuno	A destra della Reception si accede alla sala da pranzo, alla palestra e a due sale polivalenti per attività di animazione e agli Uffici di Direzione.

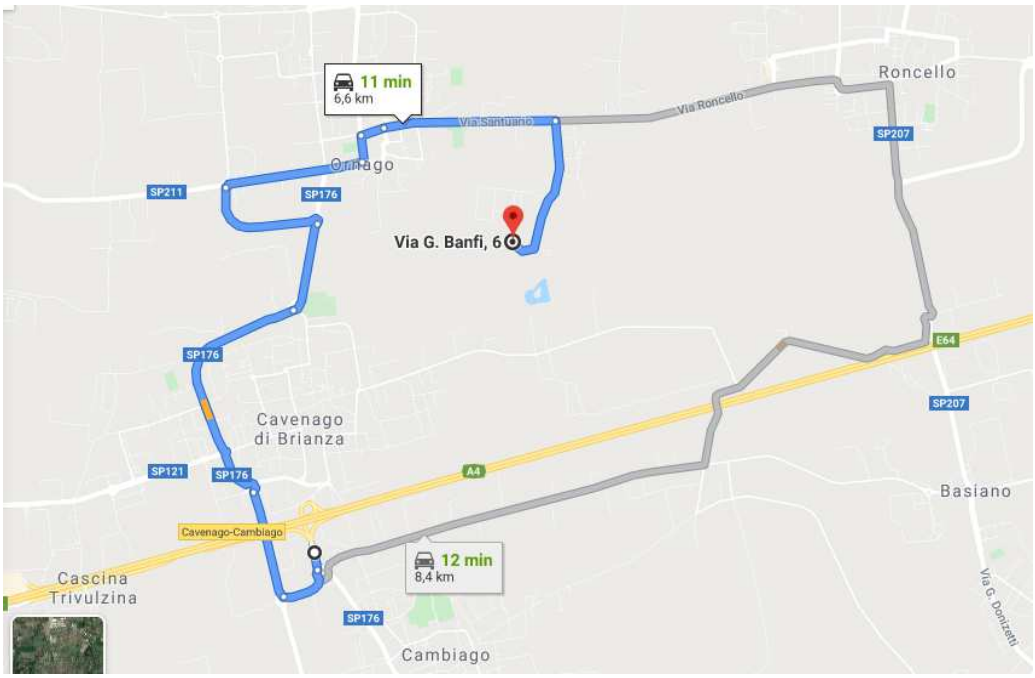
La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

Piano interrato	Nel piano interrato sono presenti spazi dedicati ai servizi interni (magazzini e depositi, locali tecnici e tecnologici, spogliatoi), lavanderia, camera ardente
Primo piano	Al primo piano sono ubicati tre nuclei residenziali, con i relativi servizi di nucleo (nuclei Matteotti e Pertini da16 posti letto ciascuno e il nucleo Verdi da18 posti), l'Ufficio della Caposala e l'Assistente sociale
Secondo piano	Al secondo piano sono ubicati locali tecnici e tecnologici ed il Centro Diurno, oltre all'ufficio per la gestione del Servizio Voucher per l'Assistenza Domiciliare

1.3 Come raggiungere la struttura

La R.S.A. è raggiungibile con i seguenti mezzi: verificare

- Automobile: A4 Milano-Venezia, uscita Cavenago/Cambiago
- Metropolitana verde, direzione Gessate e Autobus NET con fermata del Santuario, posto a circa 500 metri dalla struttura (sul sito http://www.nordovesttrasporti.it/ sono disponibili gli orari)



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 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 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

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.

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 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;
- 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.

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.

2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 Accoglienza e Ingresso in R.S.A.

La R.S.A. è rivolta alla popolazione anziana fragile non autosufficiente residente in Lombardia.

L'accoglienza in R.S.A. 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 reception 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 tramite e-mail all'indirizzo: ornago@kcscaregiver.it o fax nr. 039.6919059.

L'Assistente Sociale riceve i potenziali futuri Ospiti e i loro familiari, su appuntamento fissato con il Servizio reception, per:

- ✓ approfondire le informazioni relative ai servizi offerti dalla Struttura, i costi, le modalità d'inserimento, la lista d'attesa e la visita degli ambienti a disposizione degli Ospiti della struttura
- ✓ ricevere informazioni riguardo a contributi economici comunali, pratiche d'invalidità, riconoscimento indennità di accompagnamento, procedura di nomina di Amministratore di Sostegno
- ✓ approfondire le informazioni rispetto alle condizioni socio-sanitarie del future Ospite

La domanda è vagliata dal Responsale Sanitario della Struttura che insieme all'*equipe* multi-professionale valuta l'appropriatezza della richiesta con le caratteristiche della Struttura e del servizio offerto.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'*equipe* multi-professionale della Struttura possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sotto quello socio-sanitario.

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.

Le richieste di ammissione sono registrate in una lista d'attesa, secondo l'ordine cronologico con cui le stesse sono pervenute.

In caso 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.

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, l'anziano in lista d'attesa e la sua persona di riferimento vengono contattate per concordare le modalità ed i tempi del ricovero. 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 all'Assistete Sociale 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 a Comune di Residenza dell'Ospite l'avvenuto inserimento.

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.

2.2 Presa in carico

Gli ingressi in R.S.A. sono programmati, di norma, in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente alle 10.00 e alle 14.30.

Il momento dell'ingresso di un Ospite in una R.S.A. rappresenta sia per l'individuo e i suoi parenti 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'*equipe* multi-professionale; in particolare:

- ✓ il Coordinatore Infermieristico e il Coordinatore dei servizi socio-assistenziali provvedono alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti ed ai vari operatori addetti in servizi; l'Ospite viene quindi accompagnato a visitare le aree del nucleo e le zone comuni illustrandogli lo svolgimento della vita all'intero 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;
- ✓ l'Assistente Sociale accoglie l'Ospite e i Parenti compilando la Cartella Sociale e, in accordo con la Direzione, gli sottopone il Contratto di ricoverato per la sottoscrizione

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 R.S.A. 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.

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'*equipe* multi-professionale, redige una prima valutazione

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.

multidimensionale dell'Ospite, un progetto individuale (PI) e un piano assistenziale individualizzato (PAI) provvisori.

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 rappresentato 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 e 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 PAI sarà sempre condiviso con l'Ospite e/o con il familiare/tutore/amministratore di sostegno. La revisione del PAI è sempre effettuata in equipe e il progetto individuale dà atto delle relative rivalutazioni.

L'*equipe* multi-professionale, 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 poto letto all'Ospite è disposta dalla Direzione in relazione ai bisogni dell'anziano e all'organizzazione dei nuclei. Durante il soggiorno è prevista la possibilità di effettuare variazioni di camera qualora intervengano elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della tessa camera oppure mutamenti nelle condizioni psico-fisiche.

La variazione della camera può essere attuata anche da parte della Direzione per motivi organizzativi e gestionali. Gli Ospiti, i loro familiari o le persone di loro riferimento vengono preventivamente informati di tali spostamenti.

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.

Immediatamente dopo l'ingresso, la Direzione di struttura provvede alla cancellazione degli elenchi di MMG ed alla contestuale richiesta di attribuzione all'Ospite del Medico di base interno alla struttura.

L'Ospite e/o i suoi familiari 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 sanitari per i 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:

06.30 - 08.30	Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione
08.30 - 09.30	Prima colazione e somministrazione della terapia
09.30 – 11.30	Visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera. Idratazione alle ore 10.30 circa con distribuzione di una bevanda
11.30 – 13.00	Pranzo
13.00 – 14.30	Riposo pomeridiano a letto e cura della persona
14.30 – 15.30	Alzata e socializzazione
15.30 – 17.30	Merenda, visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera e momenti di svago
17.30 – 19.30	Preparazione e distribuzione della cena, trattamenti infermieristici ed assistenziali
19.30 – 21.00	Messa a letto per riposo notturno
21.00 – 06.30	Assistenza e sorveglianza per la notte

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

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 n 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 e supporto psicologico
   - Servizio sociale

b) SERVIZI ALBERGHIERI:
   - Servizio di ristorazione
   - Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba
   - Servizio di pulizia degli ambienti

c) SERVIZI GENERALI:
   - Reception
   - Servizio amministrativo

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.

- Sicurezza e si servizi di tutela alla salute
- Servizio di manutenzione
- Servizio di barbiere, parrucchiere e pedicure, se necessita viene fissata visita con podologo
- Fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali
- Oggetti personali e custodia valori
- Assistenza religiosa e di volontariato
- Distributori automatici, televisione
- La polizza assicurativa

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 predispone il piano individuale e il PAI per ognuno dei suoi Ospiti, in base alla normativa vigente.

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.

Tale *equipe* 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'*equipe* stessa, se necessario e per il benessere dell'Ospite, collabora con i servizi territoriali e con le associazioni di volontariato.

L'*equipe* multi-professionale è composta principalmente dalle seguente figure professionali sanitarie, sociali ed assistenziali:

- ✓ A.S.A.
- ✓ Animatoti/Educatori
- ✓ Assistente Sociale
- ✓ Coordinatore A.S.A.
- ✓ Coordinatore Infermieristico
- ✓ Fisioterapisti
- ✓ Infermieri Professionali
- ✓ Medici
- ✓ Medico Specialista Fisiatra
- ✓ Medico Specialista Psichiatra
- ✓ Psicologo(*)
- ✓ Responsabile Sanitario

(*) utilizzato nell'attività di formazione rivolta agli operatori

La Direzione di KCS, per garantire un servizio adeguato e di qualità ha deciso di stipulare contratti con alcuni specialisti, assunti con incarico libero professionista, quali il Fisiatra, lo Psichiatra e lo Psicologo.

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.

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.

3.1.2 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 *equipe* di medici presenti ogni giorno dell'anno; sono altresì a disposizione dei Medici specialisti in Psichiatria e Fisiatria.

Il Medico di reparto ha la facoltà di prescrivere attraverso il SSN, visite e/o esami specialistici, per approfondimenti da effettuare all'esterno della RSA. La prenotazione della visita e/o dell'esame diagnostico è a carico del familiare. 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.

Per assicurare la continuità assistenziale degli Ospiti il Servizio Medico è garantito quotidianamente in struttura durante le ore diurne e da un servizio di reperibilità in R.S.A. entro 30 minuti durante le ore notturne.

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 permanete.

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 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 fisioterapista 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 e a sabati alterni di mattina.

3.1.6 Il servizio di animazione

Il servizio 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 render la struttura a misura di ogni Ospite e aperta al mondo esterno. Il servizio di animazione è presente dal lunedì al venerdì e a sabati alterni, durante la mattinata, salvo eventi speciali organizzati anche la domenica. All'ingresso della struttura è posta una bacheca con i programmi delle attività previste.

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 preparati quotidianamente all'interno della struttura negli appositi locali adibiti a cucina.

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

Nel caso in cui il medico della struttura reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono servizi in camera.

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.

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.

La scelta delle portate previste dal menù da parte dell'Ospite viene raccolta dal personale assistenziale nel momento della distribuzione.

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 ogni nucleo e consente la scelta fra le diverse possibilità. Può essere personalizzato per aderire a particolari problemi di masticazione o di deglutizione.

3.2.2 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio provvede al 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.

È a disposizione degli ospiti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale, anche ad eventuali piccoli rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario. Tutta la biancheria personale deve essere contrassegnata da parte dell'Ospite e/o dei suoi familiari 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.

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 necessitino di un trattamento a secco e/o di tipo professionale.

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.

3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti

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

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

3.3 I servizi generali

3.3.1 Reception

La reception è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 9.30 alle ore 17.30. è un punto di riferimento quotidiano per l'Ospite e per i familiari per informazioni o piccole necessità. La reception rispende alle chiamate provenienti dall'esterno.

All'interno della R.S.A. è possibile ricevere telefonate dall'esterno passando dal centralino direttamente nelle sale da pranzo. Per il rispetto del riposo degli Ospiti è preferibile evitare le telefonate nei seguenti orari: dalle 20.30 alle 9.00, durante il pranzo e la cena, durante il riposo pomeridiano dalle 14.00 alle 15.30.

È opportuno che il familiare concordi un orario direttamente con l'Ospite che resterà in soggiorno in attesa della chiamata.

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.

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 preesistenti al ricovero o per quelli insorti durante

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 permanenza presso la R.S.A. È disponibile per informazioni sulla possibilità di accedere a contributi pubblici. Supporta la Direzione di struttura nella gestione della lista d'attesa.

È referente per i rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica e Servizi Sociali Comunali ed Enti Pubblici. Il Servizio Sociale presente in R.S.A. fornisce tutte le informazioni all'anziano ed alla famiglia riguardante la possibilità di ricorrere all'individuazione di un amministratore di Sostegno, con l'illustrazione delle modalità di nomina e delle funzioni, così come previsto dalle vigenti norme. Il ricorso all'individuazione formale di un amministratore di sostegno è particolarmente consigliato nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

3.3.4 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute

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

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

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

Il personale della R.S.A. 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 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 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 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.

3.3.6 Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo

Il servizio è garantito per prestazioni mensili base come di seguito specificato:

- uomini:
  - n.1 lavaggio/taglio di capelli mensile
  - tagli barba effettuati al bisogno, durante l'igiene quotidiana, da personale addetto all'assistenza
- donna:
  - n.1 lavaggio/taglio di capelli mensile, comprensivo di messa in piega

Tali prestazioni sono incluse nella retta. Ulteriori prestazioni sono da concordare con la Direzione di struttura e sono a carico del familiare.

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, è previsto senza oneri aggiuntivi l'intervento del Podologo (professionista esterno attivato al bisogno).

3.3.7 Farmaci, ausili e gas medicali

La nostra Residenza provvede, senza ulteriori costi per l'Ospite, 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).

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 Trasporti

La struttura garantisce il trasporto dell'Ospite per il pronto soccorso mentre il rientro in R.S.A. dopo l'invio in pronto soccorso è a carico del familiare.

I trasporti per visite mediche esterne sono a carico del familiare che provvede con proprio automezzo o tramite servizio di trasporto sanitario semplice a libera scelta.

3.3.9 L'assistenza religiosa

Il servizio religioso cattolico è assicurato tramite accordi con la parrocchia locale. Nella nostra Residenza la SS: Messa viene celebrata presso la sala culto, salvo cerimonie programmate con accessi di numero elevato. 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 Ministeri 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.

3.3.10 Il servizio bar e televisione

Nella struttura è presente un locale provvisto di distributori automatici.

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

3.3.11 Oggetti personali e 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.

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. 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 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 R.S.A., permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni. Copia del documento di valutazione viene altresì consegnato alla commissione di controllo nominata dal Comune e composta da un rappresentante comunale, dalla minoranza del sindacato pensionati, da due rappresentanti del concessionario KCS, da due rappresentanti dei parenti e discussa in occasione del primo incontro utile.

4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

La struttura ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro 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

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.

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. I risultati sono annualmente resi pubblici ed esposti presso la bacheca parenti.

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 nostra Residenza;
- una comunicazione da depositare nel box posto in reception;
- una segnalazione a mezzo fax (039.6919059);
- una segnalazione a mezzo e-mail (ornago@kcscaregiver.it)

la nostra Residenza 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 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.

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.

5. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

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

5.1 Le modalità di pagamento

Il calcolo della retta decorre dal 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 pagamenti.

Successivamente la retta è da versarsi mensilmente, in forma posticipata, entro e non oltre 10 di ogni mese. Il versamento della retta deve essere effettuato con modalità che seguono:

- Delega continuativa all'incasso (RID);
- Bonifico bancario;
- Assegno non trasferibile

È esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso la R.S.A. 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 nel mese di aprile di ogni anno delle modifiche o degli adeguamenti ITAT, e approvato dall'Ente Gestore; 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 de 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.

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.

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 pe la retta; gli stessi compensi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruire 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.

6. LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura della Struttura organizzare la dimissione e accompagnare l'Ospite nel percorso di reinserimento nel territorio, con il supporto del Servizio Sociale della Struttura.

Il rapporto tra l'anziano e la nostra Residenza inizia pertanto il giorno dell'ammissione e termina nei casi si 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 familiari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita;
- ✓ per decisione motivata della Struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:
  - o diventi pericoloso per sé stesso (autolesionismo ecc.) o per altri Ospiti;
  - o tenga un comportamento incompatibile con la vita di comunità;

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.

- 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 id 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 della retta da parte del Contraente, con obbligo di lasciare la Struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;

✓ 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: in tale caso l'Impegnatario deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto entro 10 giorni (in caso contrario la Struttura declina ogni responsabilità) 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 presentate 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 rispetto 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.

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.

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 familiari saranno contattati dal Medico. Il personale assistenziale provvederà alla preparazione della salma ed al trasferimento nella camera mortuaria della R.S.A. I familiari dovranno contattare l'agenzia di pompe funebri per l'organizzazione dei funerali.

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 stimolata dalla Struttura.

7.2 I permessi di uscita e le libertà personali

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata dalla R.S.A. 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 d 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 o di prestazione da parte di personale esterno 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

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.

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 09.00 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.

È garantita la libertà di accesso dalle ore 09.00 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 09.00 del mattino successivo le visite sono regolamentate per garantire la tranquillità degli Ospiti durante il riposo notturno e il relativo accudimento igienico-sanitario nella 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, per tre ragioni:

- per questioni igieniche
- per assicurare la necessaria tranquillità agli Ospiti in un momento "delicato" come quello dedicato ai pasti
- per tutelare la privacy degli Ospiti stessi

Salvo specifica autorizzazione della Direzione Sanitaria, i parenti che volessero accudire i propri Ospiti anche in questo momento, potranno farlo in camera.

I visitatori sono altresì tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbi 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 familiari anche nelle ore notturne, il Responsabile Medico, dietro richiesta dei parenti, rilascia un'autorizzazione temporanea scritta.

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 promuove la costituzione di un comitato Parenti che, dotatosi di proprio Statuto e Regolamento, si incontrerà periodicamente con la Direzione di Struttura e, su richiesta, anche con la presenza di un rappresentante della Direzione di KCS caregiver per valutare l'andamento del servizio e favorire la compartecipazione dei familiari al buon funzionamento della Struttura. All'ingresso della Struttura è posta una bacheca per comunicazione ai familiari, sia da parte della Direzione della Struttura sia da parte del Comitato.

7.3 La corrispondenza

Sarà possibile ritirare la corrispondenza in arrivo presso la Reception, i destinatari saranno informati dall'operatore di riferimento della R.S.A. A seguito della cessazione o risoluzione del contratto d'ingresso la Struttura non provvederà più al ritiro della corrispondenza.

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 al 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 chiamate a sottoscrivere il progetto individualizzato e il relativo piano assistenziale.

Il diritto alla riservatezza rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano che deve essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità personale. Gli operatori in forza garantiscono il rispetto della privacy di ogni Ospite, non divulgando informazioni che li riguardino; tali

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.

informazioni devono essere discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite stesso, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

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 dalla R.S.A. verrà garantito il mantenimento del posto alle condizioni indicate nel contratto. Ogni modifica deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione di Struttura. È 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.

I balconi della Struttura non sono invece personalizzabili.

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.

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 scurezza e per il rispetto delle leggi.

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.

7.7 La polizza assicurativa

La Struttura ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile pe coprire eventuali danni agli Ospiti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia. Non sarà possibile procedere al risarcimento nell'eventualità di un danno/smarrimento di ausili e protesi causato dallo stesso Ospite.

7.8 Comitato Parenti

KCS caregiver favorisce la costituzione di un Comitato Parenti dotato di propria regolamentazione, che potrà incontrarsi con cadenza periodica con la Direzione della Struttura per valutare l'andamento del servizio e attivare una possibilità di compartecipazione dei familiari al buon funzionamento della Struttura. All'ingresso della Struttura è posta una bacheca per comunicazione ai familiari, sia da parte della Direzione della Struttura sia da parte del Comitato.

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 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

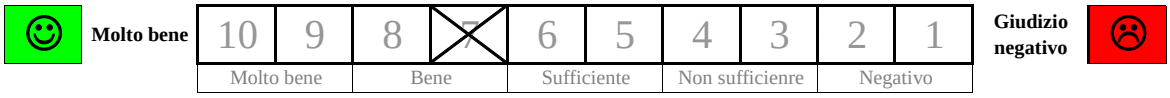
INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (R.S.A.)

Allegato a Carta dei Servizi — Cod. 85325

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

L a preghiamo di compilare questo questionario che riguarda le sue opinioni su aspetti della vita degli Ospiti 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.



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:

☐ OSPITE ☐ PARENTE ☐ CONOSCENTE ☐ .....

Dati statistici

Età dell'ospite ☐

Sesso ☐ Maschio ☐ Femmina

Nazionalità ☐ Italiana ☐ Straniera

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

Da quanto tempo si trova in questa struttura ?

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

1, Valutazione dell'ingresso (solo Ospiti entrati in struttura nell'ultimo anno)

Se si trova in 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 entrare in RSA :

- 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 ? (orari visite mediche, pasti, orario visita parenti, ecc.)

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

Se NO, è stato informato successivamente ?

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

1.3 Al momento del ricovero le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità ?

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

1.4 Al momento del ricovero 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 (letti, camere, 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 (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, corrispondenza, 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 menù

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 Ospiti della sua stanza o del suo reparto ?

☐ **SI** ☐ **NO** ☐ **Non risponde**

5.2 L'orario di visita dei parenti è adeguato ?

☐ **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 nella struttura ?

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 al paziente

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 (R.S.A.)

Allegato a Carta dei Servizi — Cod. 85328

Struttura **Data rilevazione**

Gent.le Sig.ra / Signore, il presente questionario è rivolto a familiari e tutori degli Ospiti assistiti dalla nostra società. 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 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.

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

Frequenza delle visite : ☐ Quasi tutti i giorni ☐ 1 volta alla settimana ☐ 1 volta al mese ☐ meno di 1 volta al mese

1.2 Dati personali del congiunto (Ospite)

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 (R.S.A.)

Allegato a Carta dei Servizi — Cod. 85328

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

2.1 Assistenza di base (aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nell'alimentarsi, 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**

4.5 Possibilità di personalizzare la camera dell'Ospite

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 di visita

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

4.9.2 Orario colazione

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

4.9.3 Orario del pranzo

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

4.9.4 Orario della cena

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

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

Cod. 85321-01

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	Cena
Lunedì	Risotto alla milanese Pennette all'arrabbiata Polpettone di manzo in umido Scaloppina di maiale al vino bianco Macedonia di verdure Spinaci al burro	Minestrone mediterraneo Omelette al formaggio Carciofi* Frutta stagione o cotta
Martedì	Orzotto speck e mele Mezze penne alle olive Arrosto di tacchino Zucchine di magro Carote prezzemolate Contorno mediterraneo	Pancotto Pollo lesso Erbette* Frutta di stagione o cotta
Mercoledì	Risotto alla parmigiana Sedanini pomodoro e basilico Brasato Zola Zucchine strapazzate Polenta	Minestra di riso e sedano Pizza Piatto freddo, Fagioli* Frutta di stagione o cotta
Giovedì	Farfalle al ragù di peperoni Pasta e fagioli Petto di pollo alla milanese Maiale arrosto Cavolfiori all'olio Patate al forno	Crema di zucchine Verdure ripiene Finocchi* Frutta di stagione o cotta
Venerdì	Risotto al pomodoro Fusilli al tonno bianco Scaloppa di tacchino al marsala Platessa impanata Tris di verdure Cipolle in agrodolce	Pasta e patate Calzoncini alla pizzaiola Coste* Frutta di stagione o cotta
Sabato	Pasta amatriciana, Pasta agli asparagi* Uova, Fagiolini*, Frutta di stagione o cotta	Pasta e fagioli Polpette di manzo Zucca* Frutta di stagione o cotta
Domenica	Minestra di riso Cassoeula con costine Polenta Frutta di stagione o cotta Dessert	Passato di verdure Simmenthal Cavolini di Bruxelles* Frutta di stagione o cotta

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85321-02

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 SOGGIORNO IN RSA "F.Scaccabarozzi" di Ornago

Retta giornaliera di degenza: per gli Ospiti presenti nei n° 90 posti letto accreditati e contrattualizzati con l'ATS della Brianza con decorrenza dal 01/05/2023 è la seguente:

- **€ 77,50** (con iva al 4% inclusa), per ingressi vitalizi effettuati prima del 31/12/2015;
- **€ 78,20** (con iva al 5% inclusa), per ingressi vitalizi a partire dal 01/01/2016.

Deposito cauzionale: è previsto il versamento di un **deposito cauzionale infruttifero** pari a una mensilità**,** da versare il giorno dell'ingresso. **Non è prevista la possibilità di versamento in contanti**. Il deposito verrà restituito all'Impegnatario, alla fine della degenza dell'Ospite, effettuate le opportune verifiche sui pagamenti.

Ingresso: verrà fatturata la quota alberghiera anche per la giornata di ingresso, indipendentemente dall'ora dell'accoglienza**.**

Decesso e dimissioni: non viene fatturata la retta alberghiera per le giornate di decesso e dimissione.

Mantenimento posto letto

- **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 di vario titolo.

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.**

Pagamento: la fattura viene emessa in via posticipata il giorno dell'ingresso, indipendentemente dall'orario dell'accoglienza, e dev'essere pagata **entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo**, mediante:

- delega continuativa all'incasso (RID);
- bonifico bancario;
- assegno non trasferibile;

Non è prevista la possibilità di pagamento in contanti.

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85321-02

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

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le visite specialistiche;
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;
- le spese personali per genere voluttuari
- l'assistenza e l'accompagnamento individuale all'esterno della struttura;
- il servizio bar;
- le telefonate personali;
- l'eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero;
- il servizio funebre;
- trasporto in ambulanza per visite specialistiche e post dimissioni ospedaliere sono a carico dell'ospite.

Servizi extra retta a pagamento

Servizio Parrucchiera	Costo prestazione
Taglio	€ 8,40
Messa in piega	€ 8,40
Taglio e messa in piega	€ 16,00
Permanente/colore	€ 27,00
Frizione curativa	€ 5,00
Frizione	€ 2,00

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

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

Cod. 85318

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 ……..