

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev.1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 1 di 33	01/01/2020

## *Residenza Sanitaria Assistenziale*


### *“Centro per i Servizi Sociali”*

*Via Madonna in Pratis, 6*

*Rudiano (BS)*

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria	Direzione di Filiale	Il Presidente/Legale

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev.1	Data:
		Pag.: 2 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			


## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli ospiti che vogliono essere accolti presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Centro Servizi Sociali ed ai loro familiari e costituisce uno strumento volto a dare una corretta informazione riguardo ai servizi offerti.


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

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


Cooperativa sociale KCS caregiver

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 3 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

1.	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	5
1.1	La mission .....	5
1.2	Le caratteristiche generali.....	6
1.3	Come raggiungere la struttura .....	7
1.4	Il gestore dei servizi.....	7
1.4.1	Scheda informativa del gestore .....	7
1.5	Il codice etico .....	8
2.	PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO .....	9
2.1	Ingresso in R.S.A.....	9
2.2	Accoglienza e presa in carico .....	11
2.3	La giornata.....	14
3.	I SERVIZI OFFERTI .....	15
3.1	I servizi socio sanitari.....	16
3.1.1	L'equipe multi-professionale .....	16
3.1.2	Il servizio medico .....	17
3.1.3	Il servizio infermieristico .....	18
3.1.4	Il servizio socio assistenziale .....	18
3.1.5	Il servizio riabilitativo .....	18
3.1.6	Il servizio educativo e di animazione.....	18
3.1.7	Farmaci, ausili e gas medicali .....	19
3.2	I servizi alberghieri.....	19
3.2.1	Il servizio di ristorazione.....	19
3.2.2	Il servizio di lavanderia .....	20
3.2.3	Il servizio di pulizia degli ambienti.....	21
3.3	I servizi generali .....	21
3.3.1	Il servizio amministrativo.....	21
3.3.2	La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute .....	21
3.3.3	Il servizio di manutenzione .....	22
3.3.4	Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo.....	22
3.3.5	L'assistenza religiosa .....	23

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 4 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.3.6	Il volontariato .....	23
3.3.7	Il servizio bar e televisione.....	23
3.3.8	Custodia valori .....	23
4.	GLI STANDARD DI QUALITA' .....	24
4.1	La politica della qualità .....	24
4.1.1	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti .....	24
4.1.2	La scheda reclami ed encomi .....	25
4.1.3	La customer satisfaction degli operatori .....	25
5.	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO .....	25
5.1	Le modalità di pagamento .....	26
6.	LE PROCEDURE DI DIMISSIONE .....	27
7.	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI.....	29
7.1	La presenza dei familiari .....	29
7.2	I permessi di uscita e le libertà personali.....	30
7.3	La corrispondenza .....	30
7.4	Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza.....	31
7.5	La personalizzazione delle camere .....	31
7.6	Il fumo .....	32
7.7	La polizza assicurativa .....	32
8.	ALLEGATI .....	33

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 5 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

## 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### 1.1 La mission

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

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


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

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

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 6 di 33	01/01/2020

## 1.2 Le caratteristiche generali

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

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


La RSA Centro per i servizi sociali è così strutturata:

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

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 7 di 33	01/01/2020

### 1.3 Come raggiungere la struttura

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

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


### 1.4 Il gestore dei servizi

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

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

#### 1.4.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050
C.Fiscale e P.IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative	n. A127487 dal 23/03/05
Sezione	Cooperative a mutualità prevalente di diritto
Categoria	Cooperative sociali
Cat. Attiv. esercitata	Cooperativa di produzione e lavoro
Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 8 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Paracelso, 2 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: <a href="mailto:direzione@kscaregiver.it">direzione@kscaregiver.it</a>
Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi Presidente Carlo V. Civeriati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Francesco Pieralisi Consigliere Ilaria Montrasio Consigliere
Responsabile dei dati personali Reg. UE 2016/679	Carlo Ferri
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	Affidato a S&L S.r.l. (Consorzio Stabile KCS)
Delegato all'Autocontrollo D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Responsabile della Qualità	Carlo Ferri
Bilancio certificato	a norma di legge
Certificato di Qualità Certificazione Ambientale Certificaz. Resp. Sociale d'Impresa	ISO 9001:2015 n° 73 100 1189 ISO 14001:2015 n° 73 104 1189 SA 8000:2014 n° IT09/0341


### 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";



	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 9 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- procedere attraverso progetti individuali e Piani Assistenziali Individualizzati per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *equipe* interagendo con gli altri addetti per migliorare la qualità del servizio erogato, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale;
- considerare la struttura come un sistema aperto attraverso la costituzione sia di contatti con la realtà esterna sia di rapporti collaborativi con Enti, gruppi di volontariato, scuole ed associazioni;
- i rapporti tra gli Ospiti, i parenti e gli Operatori devono essere improntati a reciproco rispetto e comprensione

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

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


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

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

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 10 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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


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

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

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 11 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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

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


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

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

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

**2.2 Accoglienza e presa in carico**

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 12 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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


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

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

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

- il Coordinatore OSS/ASA o in sua assenza il personale presente al piano terra che provvede alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti; l'Ospite viene quindi accompagnato a visitare le aree del nucleo e le zone comuni illustrandogli lo svolgimento della vita all'interno della Struttura;
- il Medico e l'infermiere che effettuano la visita di ingresso raccolgono i dati anamnestici e analizzano la documentazione sanitaria prodotta dall'Ospite;
- l'Animatore o il fisioterapista che approfondiscono la conoscenza dell'Ospite ed illustrano le attività organizzate internamente.

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 13 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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


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

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

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 14 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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


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

### 2.3 La giornata

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 15 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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

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

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

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

La R.S.A. non autorizza alcun tipo di intervento prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico. I servizi offerti agli Ospiti nella struttura si possono così suddividere:

#### a) SERVIZI SOCIO SANITARI:

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

#### b) SERVIZI ALBERGHIERI:

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 16 di 33	01/01/2020

### c) SERVIZI GENERALI:

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

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

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


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

## **3.1 I servizi socio sanitari**

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

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



	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 17 di 33	01/01/2020

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

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

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

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


### 3.1.2 Il servizio medico

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

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 18 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

### **3.1.3 Il servizio infermieristico**

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

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

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

### **3.1.5 Il servizio riabilitativo**

Il servizio riabilitativo assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo perché volto ad evitare o a limitare l'ulteriore aggravamento del percorso morboso o la disabilità permanente. La terapia riabilitativa svolta in accordo con il medico di nucleo e il medico specialista fisiatra, riguarda l'attività di ciascun Ospite per il posizionamento a letto, per il trasferimento dal letto alla sedia/poltrona/carrozzina, per la postura seduta, per il cammino con relativi presidi ed ausili nel proprio nucleo o in palestra con trattamenti individuali e/o di gruppo. Il terapeuta della riabilitazione svolge anche attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico. Il servizio riabilitativo è presente dal lunedì al venerdì mattina.

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

Il servizio educativo e di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano ed alla prevenzione del decadimento cognitivo, con l'obiettivo di incrementare e/o mantenere dove sia possibile il benessere psico-fisico di ogni Ospite. L'animazione lavora per le persone e con le persone per rendere la struttura a misura di ogni Ospite e aperta al mondo esterno. Il Servizio di animazione è presente dal lunedì al venerdì durante il

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 19 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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

La nostra Residenza provvede, per gli ospiti accreditati, alla fornitura di farmaci, di gas medicali, degli ausili per la gestione dell'incontinenza e dei presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni cutanee da decubito. Eventuali farmaci alternativi a quelli forniti dalla struttura (es. omeopatici, fitoterapici, cosmetici, integratori, ecc.) potranno essere autorizzati dal Responsabile Sanitario della struttura e forniti esclusivamente dalla struttura, ma il costo sarà addebitato al familiare.

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

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

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


## **3.2 I servizi alberghieri**

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

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 20 di 33	01/01/2020

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

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

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

### ***I menù***

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

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

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

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

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 21 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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.

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

### **3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti**

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

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

## **3.3 I servizi generali**


### **3.3.1 Il servizio amministrativo**

Il servizio amministrativo garantisce il normale lavoro d'ufficio ed ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare il buon funzionamento della nostra R.S.A.

### **3.3.2 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute**

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 22 di 33	01/01/2020

Il piano di emergenza è finalizzato a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 23 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

### 3.3.5 L'assistenza religiosa

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata tramite accordi con la parrocchia o enti religiosi locali. Viene celebrata la Santa Messa e, agli Ospiti, che lo desiderano, viene assicurata l'assistenza spirituale. Ogni funzione proposta può essere liberamente seguita dagli Ospiti. Gli Ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede, nei limiti delle possibilità esistenti e senza alcuna discriminazione.

### 3.3.6 Il volontariato

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

### 3.3.7 Il servizio bar e televisione

Nel salone sono presenti due distributori automatici e un televisore a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino, previa autorizzazione preventiva da parte della Direzione, possono tenere radio o televisori di loro gradimento nella loro camera, purché tali apparecchiature siano contrassegnate con marchio CE.

### 3.3.8 Custodia valori

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 24 di 33	01/01/2020

## 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 RSA, permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni.

#### 4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

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

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

Tale questionario permette alla direzione di verificare la qualità percepita da utenti/famigliari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità. I risultati sono annualmente resi pubblici ed esposti presso la bacheca.



	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 25 di 33	01/01/2020

#### 4.1.2 La scheda reclami ed encomi

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

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

- un colloquio con il Responsabile Sanitario o con il Direttore della struttura;
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione della nostra Residenza;
- una segnalazione a mezzo fax (030/716116)
- una segnalazione a mezzo e-mail [3n9w@kcs caregiver.it](mailto:3n9w@kcs caregiver.it)

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


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

#### 4.1.3 La customer satisfaction degli operatori

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

### 5. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 26 di 33	01/01/2020

## 5.1 Le modalità di pagamento

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

All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente ad una mensilità con finalità di cauzione. La cauzione verrà restituita alla fine del ricovero all'Impegnatario del contratto, con gli interessi maturati, effettuate le opportune verifiche sui pagamenti. Successivamente la retta è da versarsi mensilmente, in forma anticipata, entro e non oltre il 10 di ogni mese.

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

➤ bonifico bancario;

È esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso la RSA.


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

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

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 27 di 33	01/01/2020

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 Direzione organizzare la dimissione e il reinserimento nel territorio, con l'ausilio dei Servizi Sociali territoriali e di eventuali organizzazioni esistenti (Volontariato, ATS, ecc.).

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 28 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			


mensilità. La Direzione di struttura contestualmente all'inoltro del preavviso scritto di dimissione comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;

- per recesso dell'Ospite a seguito di mancata accettazione delle variazioni in aumento delle rette da parte del Contraente, con obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;
- per assenze temporanee superiori a 25 giorni in un anno e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;
- per decesso dell'Ospite (sarà chiesto il pagamento 5 giornate oltre a quella di decesso): e l'Impegnatario deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e al pagamento della retta;

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 29 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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

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

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

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

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


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

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

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

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

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 30 di 33	01/01/2020

La presenza durante i pasti NON è consentita ai familiari e ai visitatori presso la sala da pranzo e nelle vicinanze dei carrelli delle vivande, sia per questioni igieniche sia per assicurare la necessaria tranquillità agli Operatori in un momento "delicato" come quello dedicato ai pasti salvo specifica autorizzazione della Direzione Sanitaria.

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

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

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


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

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

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

## **7.3 La corrispondenza**

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 31 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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 il proprio compito e sono tenuti al rispetto del segreto professionale.


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

I medici sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite. L'Ospite e le persone dallo stesso autorizzate vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali messe in atto nella struttura e sono chiamati a sottoscrivere il progetto individualizzato e il relativo piano assistenziale.

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

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

In caso di assenza temporanea dell'Ospite della R.S.A. verrà garantito il mantenimento del posto alle condizioni indicate nel contratto. Ogni modifica deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione di struttura. E' vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche, per il riscaldamento, per il condizionamento, per la cottura o fornelli elettrici o apparecchiature a gas,

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 32 di 33	01/01/2020
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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.

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

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


### **7.6 Il fumo**

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

### **7.7 La polizza assicurativa**

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



	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>R.S.A. "CENTRO PER I SERVIZI SOCIALI" -</b> <b>RUDIANO</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 33 di 33	01/01/2020

## 8. ALLEGATI

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

## 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.*

## 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 trasmetterebbe 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 per presa visione

\_\_\_\_\_

**STRUTTURA**

**Data rilevazione**

La 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.**

	Molto bene	10	9	8	<del>7</del>	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
		Molto bene		Bene		Sufficiente		Non sufficiente			Negativo		

**Faccia solo una croce per ogni domanda.**

**Se sbaglia, scriva NO accanto al segno sbagliato e aggiunga quello giusto.**

**Il questionario è stato compilato da:**

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	<table border="1"><tr><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1					

4.2 In particolare :

4.2.1 Uscite

	Molto bene	<table border="1"><tr><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1					

4.2.2 Gite

	Molto bene	<table border="1"><tr><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1					

4.2.3 Attività interne alla struttura

	Molto bene	<table border="1"><tr><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1					

4.3 Indichi le attività che le interessano in modo particolare :

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pittura          | <input type="checkbox"/> Tombola, giochi di società |
| <input type="checkbox"/> Maglia/cucito    | <input type="checkbox"/> Incontri culturali         |
| <input type="checkbox"/> Lettura giornale | <input type="checkbox"/> Film                       |
| <input type="checkbox"/> Musica           | <input type="checkbox"/> Letture guidate            |
| <input type="checkbox"/> Laboratori       | <input type="checkbox"/> .....                      |
| <input type="checkbox"/> Ballo            | <input type="checkbox"/> .....                      |

### 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	<table border="1"><tr><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1					

## 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 Ritieni 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



**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 anonimo 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	<del>7</del>	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
		Molto bene		Bene		Sufficiente		Non sufficiente		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	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------	---

**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

RSA     CDI

Via \_\_\_\_\_

Modulo compilato in data \_\_\_\_\_

dall'assistito Sig. \_\_\_\_\_  con l'aiuto di familiari o conoscenti  
(facoltativo)  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 \_\_\_\_\_

## MENU' SETTIMANALE

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

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

### Esempio di menù settimanale

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

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

## LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO IN RSA “Centro per i Servizi Sociali” - Rudiano

Le rette applicate, a partire dal 01/11/2019, sono diversificate per tipologia di ospitalità (vitalizio o temporaneo).

### I posti letto accreditati e contrattualizzati

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° **30 posti letto accreditati** e contrattualizzati con l'ATS Brescia è la seguente:

- € 48,47 (iva di legge), per ingressi vitalizi ospiti residenti nel comune di Rudiano (retta mensile euro 1.474,00)
- € 51,07 (iva di legge), per ingressi vitalizi ospiti NON residenti nel comune di Rudiano (retta mensile euro 1.553,00)

### N 1 posto letto autorizzato a libero mercato:

- € 54,21 per ingressi temporanei, ospiti residenti nel comune di Rudiano (retta mensile euro 1.649,00)
- € 59,67 per ingressi temporanei, ospiti NON residenti nel comune di Rudiano (retta mensile euro 1.814,00)

**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:** verrà fatturata la quota alberghiera anche per i successivi **5 giorni**.

**Dimissione:** verrà fatturata la quota alberghiera indipendentemente dall'orario in cui si verifica l'evento.

**Assenze temporanee:** per assenza temporanea di vario titolo la retta sarà corrisposta al **100%** per un periodo non superiore a **20 giorni**, che diventano **30 giorni** nel caso in cui l'assenza sia dovuta a ricovero ospedaliero.

**Mantenimento del posto letto:** 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 per il numero dei giorni oltre i **20 gg** previsti per le assenze temporanee e i **30 gg** previsti per le assenze dovute a ricovero ospedaliero.

**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 anticipata il primo giorno del mese o il giorno dell'ingresso, indipendentemente dall'orario dell'accoglienza e dev'essere pagata **entro il giorno 10 giorni** di ogni mese.

**Sono esclusi dalla retta le seguenti prestazioni:**

- Visite mediche specialistiche;
- Le prestazioni di parrucchiera per donna e uomo saranno fatturate direttamente all'ospite.
- Podologia curativa
- Spese personali per genere voluttuari
- Assistenza e accompagnamento individuale all'esterno della struttura
- Eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero

**Servizi extra retta a pagamento**

<b>Servizio Parrucchiera</b>	<b>Costo prestazione</b>
Taglio	€ 10.00
Messa in piega	€ 12.00
Taglio e messa in piega	€ 22.00
Taglio, messa in piega e colore	€ 38.00
Taglio e Permanente	€ 37.00



**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,

**DICHIARA**

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 contenitivi, 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 .....

**DICHIARA**

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, contenitivi, 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 .....