	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev.2	Data:
		Pag.: 1 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

Residenza Sanitaria Assistenziale


“Luigi Accorsi”

Via Guidi, 15

Legnano (MI)

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria	Direzione di Filiale	Il Presidente/Legale

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev.2	Data:
		Pag.: 2 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli ospiti che vogliono essere accolti presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) 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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 3 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

1.	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
1.1	La mission	5
1.2	Le caratteristiche generali.....	6
1.3	Come raggiungere la struttura	7
1.4	Il gestore dei servizi.....	8
1.4.1	Scheda informativa del gestore	8
1.5	Il codice etico	9
2.	PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	10
2.1	Accoglienza e presa in carico	10
2.2	Processo di accoglienza.....	11
2.3	La giornata.....	13
3.	I SERVIZI OFFERTI.....	14
3.1	I servizi socio sanitari.....	15
3.1.1	L'equipe multi-professionale	15
3.1.2	Il servizio medico	16
3.1.3	Il servizio infermieristico	17
3.1.4	Il servizio socio assistenziale	17
3.1.5	Il servizio riabilitativo	17
3.1.6	Il servizio educativo, di animazione.....	18
3.2	I servizi alberghieri.....	18
3.2.1	Il servizio di ristorazione.....	18
3.2.2	Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba	19
3.2.3	Il servizio di pulizia degli ambienti.....	20
3.3	I servizi generali	20
3.3.1	Reception.....	20
3.3.2	Il servizio amministrativo.....	20
3.3.3	Servizio sociale	20
3.3.4	La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute	21
3.3.5	Il servizio di manutenzione	21
3.3.6	Il servizio di parrucchiere, barbiere.....	21
3.3.7	Il servizio di pedicure	22

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 4 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.3.8	Farmaci, ausili e gas medicali	22
3.3.9	Trasporti	23
3.3.10	L'assistenza religiosa	23
3.3.11	Oggetti personali e custodia valori.....	23
3.3.12	I giornali ed i libri.....	23
4.	GLI STANDARD DI QUALITA'	23
4.1	La politica della qualità	23
4.1.1	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti	24
4.1.2	La scheda reclami ed encomi	24
4.1.3	La customer satisfaction degli operatori	25
5.	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO.....	25
5.1	Le modalità di pagamento	25
6.	LE PROCEDURE DI DIMISSIONE.....	27
7.	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	29
7.1	La presenza dei familiari	29
7.2	I permessi di uscita e le libertà personali.....	30
7.3	La corrispondenza	30
7.4	Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza.....	30
7.5	La personalizzazione delle camere.....	31
7.6	Il fumo	32
7.7	La polizza assicurativa	32
8.	ALLEGATI.....	32

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSTI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 5 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La mission

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

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


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

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

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

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

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 6 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

1.2 Le caratteristiche generali

La RSA “Luigi Accorsi” sita in Legnano (Mi) – Via Guidi 15 - è autorizzata al funzionamento e accreditata per n° 100 posti letto, interamente contrattualizzati con l’ATS Città Metropolitana di Milano.


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

Telefono Centralino/Reception	0331.454369
Telefax	0331.456074
E-mail	legnano@kscaregiver.it
La struttura si trova in una zona semicentrale del Comune di Legnano:	
R.S.A. Luigi Accorsi	
Via Guidi, 15	
Legnano (MI)	

La struttura offre accoglienza a tempo indeterminato fino a 100 ospiti in regime di degenza continuativa in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA).

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

Piano terra	<p>L’ingresso della struttura è situato al piano terra, a sinistra dello stesso si trovano gli uffici di Direzione, della Segreteria, del Coordinamento e dell’Assistente Sociale, a seguire nel corridoio, la cucina centrale della struttura e la camera mortuaria.</p> <p>Sempre al piano terra, sono ubicati due nuclei residenziali, con i relativi servizi di nucleo (nucleo Rosa da 20 posti letto e nucleo Verde da 20 posti letto)</p> <p>A destra dell’ingresso è ubicato il Nucleo Alzheimer con i relativi servizi</p>
-------------	--

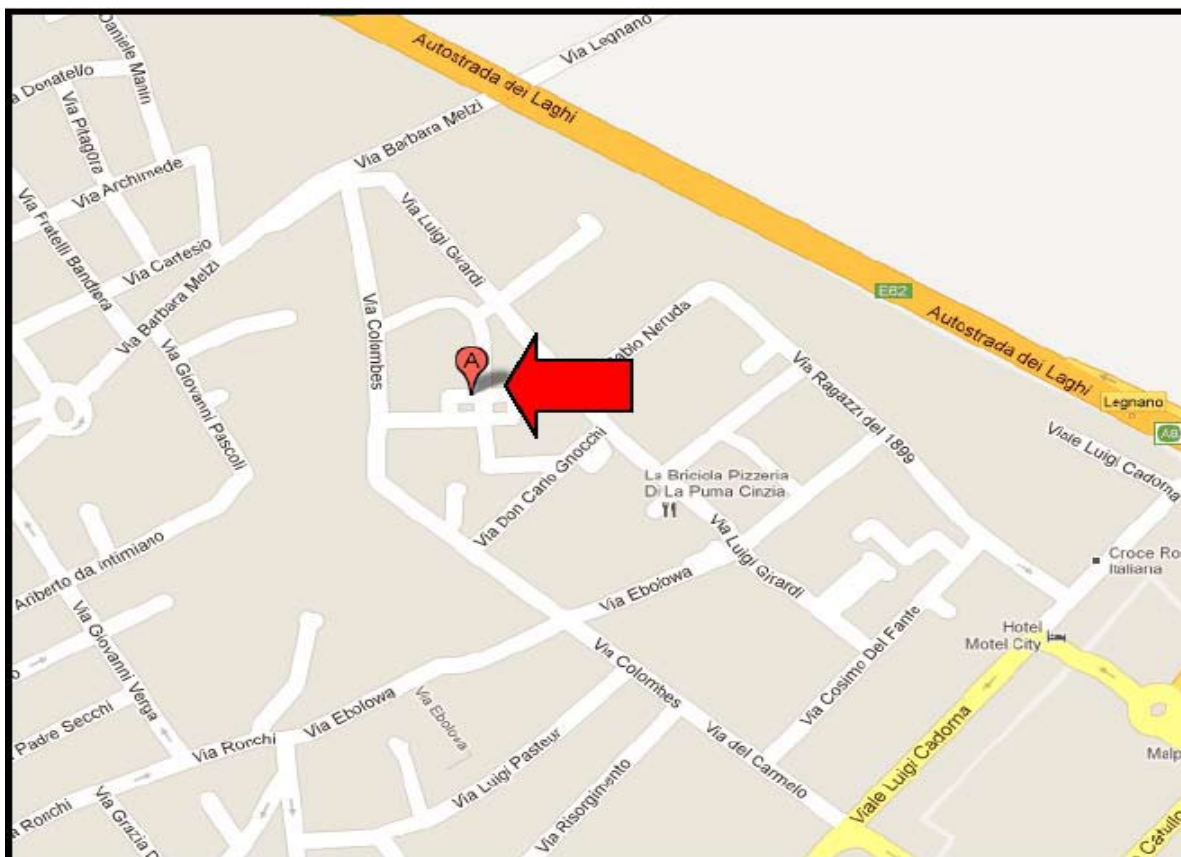
	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 7 di 32	01/07/2023


Primo piano	Sono ubicati due nuclei residenziali, con i relativi servizi di nucleo (nucleo Azzurro da 20 posti letto e nucleo Arancio da 20 posti letto) la palestra centrale, il laboratorio per le attività di animazione, il locale riservato alla parrucchiera e quello per la podologa, e la cappella per le funzioni religiose ed un grande salone polivalente
Secondo piano	Sono localizzati i locali tecnici e i magazzini

1.3 Come raggiungere la struttura

La RSA è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile da Milano: Autostrada dei Laghi, direzione Varese uscita Legnano, la struttura è ubicata a circa un kilometro dall'uscita autostradale
- Autolinee: linea A con fermata nel quartiere Canazza, in prossimità della struttura
- Ferrovia: stazione di Legnano



	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSTI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 8 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			


1.4 Il gestore dei servizi

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

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

1.4.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale	
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050	
C.Fiscale e P.IVA	02125100160	
R.E.A.	BG n.° 264820	
Registro Imprese	BG 02125100160	
Albo Società Cooperative	n. A127487 dal 23/03/05	
Sezione	Cooperative a mutualità prevalente di diritto	
Categoria	Cooperative sociali	
Cat. Attiv. esercitata	Cooperativa di produzione e lavoro (Tipo A)	
Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1	
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Paracelso, 2 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kscaregiver.it	
Consiglio di Amministrazione	Carlo V. Civeriati	Presidente
	Stefano Carminati	Vice Presidente
	Carlo Ferri	Consigliere
	Katia Ciarambino	Consigliere
	Ilaria Montrasio	Consigliere
Responsabile dei dati personali Reg. UE 2016/679	Carlo Ferri	
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	Affidato a S&L S.r.l. (Consorzio Stabile KCS)	

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 9 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			


Delegato all'Autocontrollo D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Responsabile della Qualità	Carlo Ferri
Bilancio certificato	a norma di legge
Certificato di Qualità	ISO 9001:2015
Certificazione Ambientale	ISO 14001:2015
Certificaz. Resp. Sociale d'Impresa	SA 8000:2014
Certificaz. Sicurezza Alimentare	HACCP – ISO 22000:20018
Certificaz. Sicurezza, Salute luoghi lavoro	ISO 45001:2018
Certificaz. Servizi-Assist. Resid. Anziani	UNI 1081:2013

1.5 Il codice etico

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

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

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 10 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- 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

La RSA è rivolta alla popolazione anziana fragile non autosufficiente residente in Lombardia. Per gli assistiti non residenti in Regione Lombardia l'ammissione può avvenire secondo disponibilità e con modalità da concordare con la direzione della struttura.

Il servizio sociale presente nella RSA fornisce tutte le informazioni all'anziano ed alla sua famiglia riguardante la possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di Sostegno, con l'illustrazione delle modalità di nomina e delle funzioni, così come previsto dalle vigenti norme.

Il ricorso all'individuazione formale di un amministratore di sostegno è particolarmente consigliato nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

2.1 Accoglienza e presa in carico

L'accoglienza in RSA avviene tramite una specifica richiesta individuale da parte di un Ospite o di un familiare o di chi ne è responsabile da effettuare su apposita modulistica.

La documentazione per la richiesta di ammissione è disponibile presso la reception della struttura e deve essere sottoscritta dall'utente, o da chi lo rappresenta, dopo la relativa compilazione.

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

La modulistica, debitamente compilata, deve essere quindi consegnata direttamente o tramite e-mail all'indirizzo: legnano@kcscaregiver.it o fax nr. 0331.456074, in modo che si possa provvedere alla sua registrazione.

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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 11 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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.

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 Struttura. La lista d'attesa è gestita secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda di ingresso, ponendo particolare attenzione ai casi urgenti segnalati dai Servizi Sociali degli Enti Territoriali e delle Aziende Ospedaliere.


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

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 Deliberazione Giunta Regionale 1185/2013, 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 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.

2.2 Processo di accoglienza

Gli ingressi nella nostra Residenza sono programmati, di norma, in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente dalle 09.30 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 16.30.

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,

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 12 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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; in particolare:


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

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.

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) e un piano assistenziale individualizzato (PAI) provvisori.

Nei tempi previsti dalla normativa viene così formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, il progetto individuale (PI) che definisce le aree di intervento sulla base della valutazione dei bisogni emersi e che esplicita gli obiettivi perseguibili e un primo PAI.

Tale progetto individuale viene predisposto unitamente al PAI in modo completo obbligatoriamente entro 30 giorni dall'ingresso.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 13 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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 PAI sarà sempre condiviso con l'Ospite e/o con il familiare/tutore/amministratore di sostegno. La revisione del PAI 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 relazione ai bisogni dell'anziano e all'organizzazione dei nuclei. Durante il soggiorno è prevista la possibilità di effettuare variazioni di camera qualora intervengano elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera oppure mutamenti nelle condizioni psico-fisiche. La variazione della camera può essere attuata anche da parte della Direzione per motivi organizzativi e gestionali. Gli Ospiti, i loro famigliari o le persone di loro riferimento vengono preventivamente informati di tali spostamenti.

2.3 La giornata

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

07.00 - 08.45	Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione
08.45 - 09.30	Prima colazione e somministrazione della terapia
09.30 - 12.00	Visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera. Idratazione alle ore 10.30 circa con distribuzione di una bevanda
11.50 - 13.00	Pranzo

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 14 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

13.00 – 14.30	Riposo pomeridiano a letto e cura della persona
14.30 – 15.30	Alzata e socializzazione
15.30 – 18.00	Merenda, visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera e momenti di svago
18.00 – 19.00	Preparazione e distribuzione della cena, trattamenti infermieristici ed assistenziali
19.00 – 20.30	Messa a letto per riposo notturno
20.30 – 07.00	Assistenza e sorveglianza per la notte

La colazione, il pranzo e la cena vengono serviti nella sala da pranzo; per gli Ospiti che lo necessitano la distribuzione avviene a letto con relativo aiuto per la somministrazione.

Ogni Ospite può comunque trascorrere la propria giornata secondo le sue abitudini, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività.

3. I SERVIZI OFFERTI

La composizione del personale 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.

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;

b) SERVIZI ALBERGHIERI:

- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia, stireria e guardaroba;

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 15 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- servizio di pulizia degli ambienti;

c) **SERVIZI GENERALI:**

- servizio amministrativo;
- servizio di manutenzione;
- servizio di barbiere, parrucchiere e pedicure, se necessita viene fissata visita con podologo;
- servizio religioso e di volontariato;
- servizio bar con distributori automatici - televisione;
- servizio sociale.

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


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

- 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 rivalutazione e l'eventuale modifica di obiettivi e strategie

3.1 I servizi socio sanitari

3.1.1 L'équipe multi-professionale

Nella nostra Residenza è presente un'équipe multi-professionale che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite. Tale équipe elabora progetti e programmi generali per il funzionamento di ogni nucleo e predispone il piano individuale ed il PAI per ognuno dei suoi Ospiti.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 16 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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 bene 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 ed assistenziali:

- ✓ Animatori/educatori
- ✓ O.S.S/ASA
- ✓ Referente O.S.S/ASA
- ✓ Coordinatore Infermieristico
- ✓ Fisioterapisti
- ✓ Infermieri professionali
- ✓ Medici
- ✓ Medico specialista Geriatra
- ✓ Psicologo
- ✓ Responsabile medico
- ✓ Assistente Sociale

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

La direzione medica della nostra RSA svolge attività di cura e di coordinamento, consulenza, organizzazione e controllo dell'attività socio-sanitaria, in stretta collaborazione con la direzione e garantisce l'attività medica di diagnosi e cura in collaborazione con un'équipe di medici presenti ogni giorno feriale dell'anno, nei nuclei abitativi nelle ore diurne.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 17 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

Il nominativo dei medici e relative presenze è esposto presso la Reception, con l'individuazione per ciascuno degli orari di presenza e di ricevimento.

Per assicurare la continuità assistenziale degli Ospiti il servizio medico è garantito quotidianamente dai medici di struttura dalle ore 08.00 alle ore 18.00 e reperibili nelle ore notturne. Gli interventi in reperibilità devono essere garantiti con la presenza in RSA 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 l'équipe multidimensionale e con le famiglie. Le principali prestazioni fornite riguardano la preparazione e la somministrazione di terapie, le medicazioni, i prelievi, le cateterizzazioni, il controllo e la somministrazione della dieta alimentare 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 processo morboso o la disabilità permanente.

La terapia riabilitativa svolta in accordo con il medico di nucleo e il medico specialista, 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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 18 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.1.6 Il servizio educativo, 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.*

3.2 I servizi alberghieri

3.2.1 Il servizio di ristorazione

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

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


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

Il medico stesso può richiedere per i propri assistiti, in particolari condizioni di difficoltà, un'anticipazione del pasto rispetto all'orario normale di distribuzione in sala pranzo per garantirne al meglio la fruibilità.

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

Le diete speciali

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 19 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

I menù

Il menù viene esposto settimanalmente in ogni nucleo 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.

I pranzi per i parenti

È 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 dalla Segreteria della struttura. È richiesto un preavviso di almeno 48 ore, 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, stireria e guardaroba

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

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

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.

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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 20 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti

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

3.3 I servizi generali

3.3.1 Reception

La reception è aperta dal lunedì alla domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Regola gli ingressi e le uscite dalla struttura ed è un punto di riferimento quotidiano per l'Ospite e per il suo familiare per informazioni o piccole necessità. Presso la reception è attivo il servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.


3.3.2 Il servizio amministrativo

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

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

3.3.3 Servizio sociale

Il Servizio Sociale ha funzioni di informazione e di sostegno per l'Ospite ed per i suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o per quelli insorti durante la permanenza presso la R.S.A.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 21 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

3.3.4 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute

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

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

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

Il personale della 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.

3.3.5 Il servizio di manutenzione


Gli impianti e le attrezzature della nostra Residenza sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma appositamente predisposto di manutenzione ordinaria, 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.

3.3.6 Il servizio di parrucchiere, barbiere

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

- uomini:

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 22 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- tagli barba e lavaggio capelli, durante l'igiene quotidiana, da personale addetto all'assistenza
- donna:
 - lavaggio capelli e pettinatura effettuati, durante l'igiene quotidiana, da personale addetto all'assistenza

Tali prestazioni sono incluse nella retta. Ulteriori prestazioni saranno assicurate mediante convenzione con un operatore specializzato alle tariffe che saranno esposte all'ingresso del locale "parrucchiera".

3.3.7 Il servizio di pedicure

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 (es. rimozione delle parti infette delle unghie) e qualora non sia sufficiente l'intervento del Medico o dell'Infermiere, è previsto, pagamento, l'intervento del Podologo (professionista esterno attivato al bisogno).

3.3.8 Farmaci, ausili e gas medicali

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

La struttura 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).

I trasporti in ambulanza sono a carico della gestione della struttura, quindi di KCS caregiver, fanno eccezione tutti i trasporti per visite o spostamenti decisi dagli assistiti o parenti, in totale autonomia e in modo indipendente, i trasporti per terapie o trattamenti esterni prolungati nel tempo (logopedia, laser terapia ecc.).

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 23 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.3.9 Trasporti

I trasporti sono a carico della gestione della struttura e, quindi, di KCS caregiver. Fanno eccezione tutti i trasporti per le visite o gli spostamenti decisi del paziente o dai parenti in totale autonomia e in maniera indipendente, i trasporti per terapie o trattamenti esterni prolungati nel tempo (es. logopedia, laserterapia, ecc.).

3.3.10 L'assistenza religiosa

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata tramite accordi con la parrocchia locale. Settimanalmente, solitamente il giovedì, 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.

3.3.11 Oggetti personali e custodia valori

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. Presso la struttura è attivo in servizio di custodia valori, è quindi possibile conservare temporaneamente in apposita cassaforte piccoli oggetti di valore o piccole somme di denaro che dovranno tuttavia essere dichiarati e registrati.

3.3.12 I giornali ed i libri


La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per uso della comunità. È presente una piccola biblioteca dove sono custoditi libri per l'uso comune.

4. GLI STANDARD DI QUALITÀ

4.1 La politica della qualità

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

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 24 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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/familiari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità. I risultati sono annualmente resi pubblici ed esposti presso la bacheca parenti.

4.1.2 La scheda reclami ed encomi

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

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

- un colloquio con il Direttore Medico o con il Direttore della struttura;
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione della nostra Residenza;
- un fax simile reclami da depositare nel box posto in reception;
- una segnalazione a mezzo fax (0331.456074)
- una segnalazione a mezzo e-mail legnano@kcscaregiver.it

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 25 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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

4.1.3 La customer satisfaction degli operatori

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

5. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

La retta giornaliera è unica e indifferenziata, viene aggiornata annualmente con le modalità specificate nel contratto di ricovero. (Vedasi allegato).

5.1 Le modalità di pagamento

L'Ospite deve versare la retta giornaliera stabilita per i servizi previsti.


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.

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:

- delega continuativa all'incasso (RID);

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 26 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- bonifico bancario;
- assegno non trasferibile;

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 con decorrenza dal mese di aprile di ogni anno delle modifiche o degli adeguamenti ISTAT, e dev'essere approvato dalla Cooperativa; 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.

All'Ospite saranno altresì addebitati gli interessi di mora nella misura del 5% per eventuali ritardi nei pagamenti dal giorno di scadenza previsto per il versamento fino al saldo effettivo.

La struttura richiede il versamento, all'atto dell'ammissione, di una mensilità aggiuntiva (pari a 30gg) a titolo di deposito cauzionale fruttifero.

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 del Contraente al pagamento della retta giornaliera sino a che perdurerà la degenza stessa.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 27 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

La RSA non richiede alcun tipo di intervento o prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico. Un'eventuale assistenza integrativa privata a carico dell'Ospite può essere attivata previo accordo con la Direzione della RSA, nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio; tale assistenza integrativa privata non può essere richiesta ed affidata a personale dipendente della Struttura e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali l'Ente ha stipulato convenzioni.


6. LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

Qualora l'Ospite o il familiare di riferimento decidessero di interrompere la frequenza presso la Struttura in via definitiva, possono farlo presentando la richiesta per iscritto e devono garantire 15 giorni di preavviso, oppure devono pagare una penale pari alla retta giornaliera per i giorni di mancato preavviso.

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura dell'équipe organizzare la dimissione e accompagnare l'Ospite e i familiari nel percorso di reinserimento nel territorio, con l'ausilio dei servizi sociali territoriali e di eventuali organizzazioni esistenti (volontariato, ATS, ecc.) Qualora la causa delle dimissioni fosse il decesso dell'Ospite, l'organizzazione delle esequie è affidata ai familiari, ai quali spetta la scelta dell'agenzia di pompe funebri e le spese relative al funerale.

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 della struttura, 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;

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 28 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- 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 RSA;
- ✓ per decisioni motivate dalla struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni. In particolare nel caso in cui l'Ospite risulti moroso per un importo complessivo superiore a due mensilità. La 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 seguito mancata accettazione delle variazioni in aumento della retta da parte del Contraente, con obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;
- ✓ per decesso dell'Ospite; in tal caso il Contraente deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e la retta;
- ✓ per assenze temporanee superiori a 20 giorni annui e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;

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 struttura possono essere richiesti, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sanitaria viene rilasciata dal responsabile medico e 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.

In caso di dimissioni o di trasferimento di un Ospite ad altra struttura viene rilasciata dal Medico 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 nucleo fornisce inoltre la propria disponibilità ad essere

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 29 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

contattato telefonicamente dal nuovo Medico Curante dell'anziano al fine di assicurare nel miglior modo la continuità delle cure.

L'Ospite e/o i suoi famigliari possono richiedere la compilazione di eventuali certificati medici, previa richiesta scritta da consegnare all'URP della struttura; tale documentazione viene rilasciata entro quindici giorni dalla presentazione della richiesta.

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. E' pertanto 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.

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.

La presenza durante i pasti non è consentita ai familiari e ai visitatori presso la sala da pranzo e nelle vicinanze dei carrelli delle vivande, per tre ragioni:

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 30 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- per questioni igieniche;
- per assicurare la necessaria tranquillità agli Operatori in un momento “delicato” come quello dedicato ai pasti;
- per tutelare la privacy degli ospiti stessi

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

Qualora le condizioni cliniche di un Ospite fossero di gravità tali da rendere opportuna la presenza di famigliari anche nelle ore notturne, il responsabile medico, 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. Il personale della struttura provvederà a registrare sulla documentazione socio sanitaria e su un apposito registro posto in reception, l'ora di uscita e l'ora di rientro dell'ospite.


Qualora l'Ospite voglia allontanarsi contrariamente al parere espresso dal medico, deve firmare, o far firmare ad un famigliare 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 è consegnata allo stesso direttamente in quanto la struttura non effettua il servizio di custodia della posta per i famigliari.

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 delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione alla conservazione, integrità e riservatezza) e valuta la loro

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSTI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 31 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

La struttura permette e incoraggia la personalizzazione delle camere purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza. Ogni modifica deve essere preventivamente autorizzata dalla direzione. È vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche o a gas per i possibili incidenti che potrebbero causare.

La stanza da letto della RSA 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 considerazione del reciproco rispetto indispensabile per una serena coabitazione in camere a due letti. Nelle camere è consentito l’uso di apparecchi televisivi, radiofonici e riproduttivi video-musicali, solo se 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 della disponibilità 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 valore affettivo, così da riprodurre il più possibile l’ambiente a loro familiare, favorire il loro inserimento e facilitare la permanenza in struttura.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "LUIGI ACCORSI" - LEGNANO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 2	Data:
		Pag.: 32 di 32	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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.

8. ALLEGATI

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