

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

Residenza Sanitaria Assistenziale

“San Riccardo Pampuri”

Via Sesia, 23

Trivolzio (PV)

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	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 2 di 34	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.) San Riccardo Pampuri 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 RSA San Riccardo Pampuri, 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 e 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	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 3 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

1. CENNI STORICI E PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
1.1 Cenni storici.....	5
1.2 La mission istituzionale.....	6
1.3 Le caratteristiche generali.....	7
1.4 Come raggiungere la struttura	8
1.5 Il gestore dei servizi.....	9
1.4.1 Scheda informativa del gestore	9
1.6 Il codice etico	10
2. PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	11
2.1 L'ammissione alla RSA San Riccardo Pampuri.....	11
2.2 Ingresso in struttura e presa in carico	13
2.3 La giornata tipo.....	14
3. I SERVIZI OFFERTI	15
3.1 I servizi socio sanitari	17
3.1.1 L'equipe multi-professionale	17
3.1.2 Il servizio medico	18
3.1.3 Il servizio infermieristico	18
3.1.4 Il servizio socio assistenziale	19
3.1.5 Il servizio riabilitativo	19
3.1.6 Il servizio educativo e di animazione	19
3.2 I servizi alberghieri.....	19
3.2.1 Il servizio di ristorazione.....	19
3.2.2 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba	20
3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti.....	21
3.3 I servizi generali	21
3.3.1 Hall-reception-centralino	21
3.3.2 Il servizio amministrativo.....	21
3.3.3 L'ufficio relazioni con il pubblico URP.....	22
3.3.4 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute	22
3.3.5 Il servizio di manutenzione	22

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 4 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.3.6	Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo.....	23
3.3.7	Farmaci, ausili per l'incontinenza e gas medicali	23
3.3.8	Trasporti in ambulanza.....	23
3.3.9	L'assistenza religiosa	24
3.3.10	Il volontariato	24
3.3.11	Il servizio bar e televisione.....	24
3.3.12	Custodia valori	25
4.	GLI STANDARD DI QUALITA'	25
4.1	La politica della qualità	25
4.1.1	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti	26
4.1.2	La scheda reclami ed encomi	26
4.1.3	La customer satisfaction degli operatori	27
5.	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO	27
5.1	Le modalità di pagamento	27
6.	LE PROCEDURE DI DIMISSIONE.....	29
7.	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	31
7.1	La presenza dei familiari	31
7.2	I permessi di uscita e le libertà personali.....	32
7.3	La corrispondenza	33
7.4	Tutela privacy, consenso informato	33
7.5	La personalizzazione delle camere.....	34
7.6	Il fumo	34
7.7	La polizza assicurativa	34
8.	ALLEGATI.....	34

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 5 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

1. CENNI STORICI E PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 Cenni storici

La RSA San Riccardo Pampuri di Trivolzio è nata per volere della Comunità di Trivolzio unitamente alla Provincia Lombardo-Veneta dei Fatebenefratelli per ricordare Fra Riccardo Pampuri, medico religioso dei Fatebenefratelli, figlio della terra Pavese, assunto agli onori degli altari il 1° novembre 1989.

San Riccardo Pampuri, nacque a Trivolzio (PV) il 02 agosto 1897 e fu battezzato con i nomi di Erminio, Filippo. La sua formazione si realizzò al Collegio S. Agostino di Pavia e all'Università pavese dove si laureò in medicina e chirurgia. Partecipò alla guerra 1915-1918 come addetto alla Sanità e, dopo la laurea, svolse la professione di medico condotto a Morimondo.

Medico sempre attento e sensibile verso i suoi malati, laico impegnato nella vita parrocchiale e sociale, innamorato dell'Eucaristia, devoto della Vergine Maria, volle consacrarsi a dio nel servizio dei fratelli malati e il 21 ottobre 1927 entrò come novizio, a Brescia, nell'Ordine dei Fatebenefratelli assumendo il nome nuovo di Fra Riccardo. Il 24 ottobre 1928 Fra Riccardo emise la Professione Religiosa e continuò a prodigarsi per tutte le persone malate e bisognose. Il 20 aprile 1930, essendosi aggravato il suo stato di salute fu trasferito a Milano, presso l'Ospedale "S. Giuseppe", dove morì santamente il 1 maggio 1930.

La sua breve ma intensa vita spesa per i fratelli è di esempio per tutte le persone che si dedicano alla cura e all'assistenza dei poveri e dei malati e fu proposta come modello da Giovanni Paolo II con la beatificazione il 4 ottobre 1981 e con la canonizzazione il 1 novembre 1989.

L'ordine ospedaliero, di cui fu membro eminente S. Riccardo, ebbe come fondatore San Giovanni di Dio e fu approvato da San Pio V nel 1572. Giovanni di Dio nacque a Montemorone (Portogallo) nel 1495 dopo una vita burrascosa, vedendo maltrattare i malati di mente e scambiato per pazzo egli stesso, trovò la sua vocazione ed iniziò la straordinaria avventura di carità al servizio dell'uomo malato e bisognoso. Fu un uomo che conobbe e sperimentò le angosce della totale emarginazione, il dolore fisico e morale. Anticipatore della moderna medicina, Cesare Lombroso lo definì "L'ideatore dell'Ospedale moderno".

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 3	Data:
		Pag.: 6 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

Egli ha lasciato ai suoi seguaci una formula che li caratterizza da sempre: “il massimo della scienza insieme al massimo della carità”. Morì a Granada (Spagna) il 18 marzo 1550. L’esempio della sua dedizione nell’ospedale da lui fondato a Granada (1538), fu mantenuto vivo dai suoi primi compagni che continuarono la sua missione e si diffusero nel mondo allora conosciuto. La frase con la quale Giovanni chiedeva l’elemosina per le strade di Granada: “Fate del bene fratelli, a voi stessi per amor di Dio”, ripetuta dai suoi discepoli contribuì in Italia a denominarli “Fatebenefratelli”. Oggi l’Ordine Ospedaliero, presente nei cinque continenti, continua l’opera del Santo Fondatore dedicatosi alla cura, assistenza e prevenzione di stati di malattia, alla lotta all’emarginazione e alle “nuove e vecchie” povertà dell’umanità, attraverso il servizio e l’umanizzazione dell’ambiente socio-sanitario.

1.2 La mission istituzionale

La RSA San Riccardo Pampuri 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 superamento 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 RSA San Riccardo Pampuri è funzionante tutti i giorni dell’anno, festivi compresi, e l’organizzazione è sempre pronta ad intervenire sui bisogni socio-sanitari complessi della

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 7 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

persona ricoverata ed a rispondere alle esigenze primarie e secondarie della loro vita quotidiana, grazie a servizi socio-educativi ed alberghieri strutturati.

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

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

1.3 Le caratteristiche generali

La RSA San Riccardo Pampuri, sita in Trivolzio (PV) – Via Sesia, 23 – è autorizzata al funzionamento e accreditata per n° 114 posti letto, tutti contrattualizzati con l'ATS di Pavia.

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 Pavia 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 San Riccardo Pampuri è strutturata in 2 fabbricati collegati ed integrati tra loro ed organizzata in nuclei abitativi distinti e/o contigui. Presso ciascun nucleo abitativo sono presenti la sala pranzo, il soggiorno/salottino, la tisaneria, l'infermeria, l'ambulatorio medico, il bagno assistito e i locali accessori e di servizio.

Le camere sono a uno, due, tre o quattro posti letto, dotate di bagno e predisposte per l'installazione di un televisore. L'arredamento di stile alberghiero è funzionale alle esigenze di Ospiti non autosufficienti e gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento con eventuali ausili. Ogni singolo posto letto è dotato di un sistema di chiamata.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 3	Data:
		Pag.: 8 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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 singoli nuclei.

Al piano terra sono fruibili da Ospiti e parenti diversi locali accessori e di supporto quali:

- ✓ hall/reception
- ✓ ufficio relazioni con il pubblico (URP)
- ✓ direzione amministrativa con i rispettivi uffici
- ✓ locale di culto
- ✓ museo di San Riccardo Pampuri
- ✓ biblioteca
- ✓ sala consiliare
- ✓ sala polivalente e TV
- ✓ angolo bar ben dotato di distribuzione di snacks e di bevande calde e fredde e i locali per i servizi alberghieri (cucina, lavanderia, magazzini)

La struttura dispone di un vasto parco attrezzato ai limiti dell'abitato di Trivolzio.

Telefono Centralino/Reception	0382.93671
Telefax	0382.934884
E-mail	trivolzio@kcscaregiver.it
Pec	kcscaregiver@legalmail.it
R.S.A. San Riccardo Pampuri	
Via Sesia, 23	
Trivolzio (PV)	

1.4 Come raggiungere la struttura

La struttura è situata a Trivolzio in provincia di Pavia, in posizione equidistante tra Pavia e Milano, a circa venti minuti dal capoluogo lombardo, è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile:
 - Da MILANO autostrada Milano-Genova, uscita Bereguardo, direzione Abbiategrasso-Trivolzio cartello stradale Casa di Riposo
 - Da PAVIA superstrada di Pavia, ultima uscita prima del casello di Bereguardo

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 9 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- Mezzi pubblici:
 - Bus da Pavia
 - Bus da Milano-Casorate Primo-Trivulzio

Ospiti potenziali e loro familiari possono effettuare visite guidate alla struttura al fine di poter meglio valutare in via preventiva il gradimento della struttura, capirne il funzionamento e conoscere gli operatori, previo appuntamento da definire con l'URP.

1.5 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi della R.S.A. San Riccardo Pampuri, di proprietà dell'Ente Morale Provincia Lombardo Veneta dell'Ordine ospedaliero di San Giovanni di Dio- Fatebenefratelli, è la KCS caregiver cooperativa sociale appartenente al consorzio stabile KCS 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.

La struttura è presidiata dal Padre Priore che rappresenta l'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio – Fatebenefratelli e sono presenti una rappresentanza sia delle Suore dell'Immacolata Concezione Madurai, sia dei Padri dei Fatebenefratelli che assicurano il sostegno morale e spirituale agli Ospiti ed agli Operatori.

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 3	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 10 di 34	01/07/2023

Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Paracelso, 2 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kcscaregiver.it
Consiglio di Amministrazione	Carlo V. Civeriati Presidente Stefano Carminati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Katia Ciarambino Consigliere Ilaria Montrasio Consigliere
Responsabile dei dati personali Reg. UE 2016/679	Carlo Ferri
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	Affidato a S&L S.r.l. (Consorzio Stabile KCS)
Delegato all'Autocontrollo D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Responsabile della Qualità	Carlo Ferri
Bilancio certificato	a norma di legge
Certificato di Qualità	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

1.6 Il codice etico

KCS caregiver, gestore dei servizi della R.S.A. San Riccardo Pampuri, in ottemperanza al D.Lgs 231/01 ha adottato il Modello di Organizzazione, gestione e controllo, ha nominato l'Organismo di Vigilanza e ha approvato il codice etico, nel quale sono espressi i principi ed i valori che ispirano la propria attività, che è consultabile presso la struttura ed è affisso nella bacheca della Direzione. 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:

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 11 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

2. PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 L'ammissione alla RSA San Riccardo Pampuri

I servizi svolti presso la RSA San Riccardo Pampuri sono rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente residente in Lombardia, di età generalmente superiore ai 65 anni. Per gli utenti non residenti in Regione Lombardia l'ammissione può avvenire secondo disponibilità e con modalità da concordare con la direzione della struttura.

Qualora le condizioni psicofisiche dell'Ospite siano particolarmente compromesse, è consigliato il ricorso all'individuazione formale di un amministratore di sostegno l'URP presente nella RSA fornisce tutte le informazioni all'anziano ed alla sua famiglia riguardanti 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.

L'accesso alla RSA avviene tramite una specifica richiesta individuale dell'Ospite o di un familiare per esso 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 suo rappresentante, dopo la relativa compilazione. Alla domanda stessa deve essere allegata la relazione medica redatta sul modello costituente parte della modulistica, nel quale si

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 12 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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 (trivolzio@kscaregiver.it) o fax (0382/934884) all'URP della struttura, che provvedere alla sua registrazione.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'equipe multi-professionale della struttura possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia dal punto di vista del profilo amministrativo sia da quello socio-sanitario.

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

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 entro le 48 ore successive all'avvenuta comunicazione della disponibilità.

La formalizzazione dell'ammissione 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'ammissione 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 al 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.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 13 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

2.2 Ingresso in struttura e presa in carico

Gli ingressi nella RSA San Riccardo Pampuri sono programmati, di norma, in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente dalle 09.30 alle 11.00 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 familiari sia per gli operatori un passaggio importante perché determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona ed ha una grande incidenza sulle successive fasi di inserimento e, a volte, sull'intero periodo di degenza.

Al suo arrivo l'Ospite viene accolto dall'equipe multi-professionale; in particolare:

- Il capo sala e il coordinatore ASA 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'educatore 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 e pongono attenzione al fatto che famigliarizzi con la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 3	Data:
		Pag.: 14 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

Nei tempi previsti dalla normativa viene così formulato, con la collaborazione e la condivisione del caregiver, il progetto individuale 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 piano 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 viene sempre condiviso con l'Ospite e/o con il familiare/tutore/amministratore di sostegno. La revisione del PAI è sempre effettuata in equipe e il progetto individuale dà atto delle relative rivalutazioni.

Il medico, contestualmente all'ingresso, predispone e compone il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSas), all'interno del FaSas viene inserita 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 familiari o le persone di loro riferimento vengono preventivamente informati di tali spostamenti che possono anche comportare una variazione della retta giornaliera.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS care giver Cooperativa sociale	Pag.: 15 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

2.3 La giornata tipo

Nella RSA San Riccardo Pampuri la giornata tipo dell'Ospite risulta così articolata:

06.30 - 08.00	Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione
07.00 - 09.00	Prima colazione e somministrazione della terapia
09.00 - 12.00	Visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera. Idratazione alle ore 10.00 circa con distribuzione di una bevanda
12.00 - 13.00	Pranzo
13.00 - 15.00	Riposo pomeridiano a letto e cura della persona
15.00 - 17.30	Merenda, visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera e momenti di svago
17.30	Santa Messa
18.00 - 20.00	Preparazione e distribuzione della cena, trattamenti infermieristici ed assistenziali. Distribuzione di camomilla prima del riposo
20.00 - 21.00	Messa a letto per riposo notturno
21.00 - 06.30	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 al 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 RSA San Riccardo Pampuri 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:

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 16 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

a) **SERVIZI SOCIO SANITARI:**

- Servizio di Direzione medica
- Servizio medico di diagnosi e cura e medico specialistico (fisiatra)
- 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

b) **SERVIZI ALBERGHIERI:**

- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba
- Servizio di pulizia degli ambienti

c) **SERVIZI GENERALI:**

- Servizio amministrativo, URP e reception
- Sicurezza e servizi di tutela alla salute
- Servizio di manutenzione e sicurezza
- Servizio di barbiere, parrucchiere e podologo
- Fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali
- Servizio custodia valori
- Assistenza religiosa e di volontariato
- Servizio bar, televisione
- Trasporti in ambulanza

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 geriatriche con valenza funzionale e cognitiva che sono disponibili per la consultazione in ogni nucleo.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 17 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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. I programmi individuali prevedono:

- la valutazione multidimensionale per rilevare deficit e risorse dell'Ospite ed a valutarne i bisogni
- la definizione degli obiettivi
- la stesura del progetto sanitario-assistenziale ed educativo
- 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 RSA San Riccardo Pampuri 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 ed il PAI per ognuno dei suoi Ospiti. Tale *equipe* programma periodicamente incontri per la verifica dei risultati e per la rivalutazione degli obiettivi, favorendo il coinvolgimento della rete familiare e/o dei caregiver; l'*equipe* stessa, se necessario e per il bene dell'Ospite, collabora con i servizi territoriali e con le associazioni di volontariato.

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

- Responsabile Medico e Sanitario
- Medici
- Medico specialista fisiatra
- Capo sala
- Infermieri professionali
- Educatori
- Terapisti della riabilitazione
- Coordinatori ASA

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 18 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

➤ ASA

La Direzione, per garantire un servizio adeguato e di qualità, ha deciso di stipulare contratti con alcuni specialisti, assunti con incarico libero professionale, quali il fisiatra.

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 RSA San Riccardo Pampuri svolge attività di cura e di coordinamento, consulenza, organizzazione e controllo dell'attività socio-sanitaria, in stretta collaborazione con la direzione generale e garantisce l'attività medica di diagnosi e cura in collaborazione con un *equipe* di medici presenti ogni giorno, festivi compresi, nei nuclei abitativi nelle ore diurne; sono altresì a disposizione dei medici interni consulenti medici specialisti nella disciplina di fisiatra.

Il nominativo dei medici è esposto nella bacheca dei familiari e presso l'ambulatorio, con l'individuazione per ciascuno degli orari di presenza e di ricevimento.

Per assicurare la continuità assistenziale degli Ospiti il servizio è garantito quotidianamente in struttura e in regime di reperibilità nelle ore notturne e nelle ore diurne in cui non è presente.

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 il personale medico e, con lo stesso, segue il decorso di ogni evento morboso dell'Ospite. Le principali prestazioni fornite riguardano la preparazione e la somministrazione di terapie, le medicazioni, i prelievi e le cateterizzazioni, il controllo e la somministrazione della dieta alimentare e gli interventi d'urgenza seguiti da immediata richiesta di intervento medico.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 19 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

3.1.4 Il servizio socio assistenziale

Il servizio socio assistenziale alle persone è erogato quotidianamente per 24 ore al giorno in funzione del livello di dipendenza o di autonomia di ciascun Ospite e consiste fundamentalmente nelle attività di igiene, 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 fisiatra, riguarda l'attività di ciascun Ospite per il posizionamento a letto, per il trasferimento da 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.

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 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 elaborati da una dietista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono ampia scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 20 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

I menù sono esposti in ogni nucleo in modo da essere ben visibili ad Ospiti e parenti e prevedono una rotazione settimanale e stagionale.

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 garantire al meglio la fruibilità. Sono previste diete speciali personalizzate predisposte dalla dietista, qualora richieste dal medico.

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

I familiari, previo accordo con la Direzione, possono aiutare il proprio congiunto nella somministrazione del pasto nella sua camera e possono anche consumare i pasti nella struttura. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

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 ed acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto all'assistenza in base all'effettiva necessità, determinata anche da norme igienico sanitarie.

È a disposizione degli 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 familiari con il cognome e il nome dell'Ospite stesso in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

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.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 21 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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

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 specifico.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche schede 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 Hall-reception-centralino

La reception 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 indirizzandole anche agli Ospiti della struttura. Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dall'Ospite tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

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 RSA San Riccardo Pampuri. Entro il mese di marzo di ogni anno, secondo le disposizioni previste dalla DGR Lombardia n. 26316 del 21/003/2007 la struttura consegna ad ogni Ospite una dichiarazione (cedolino Ospite), su specifica modulistica, riportante lo scorporo della retta in

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 22 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

quota sanitaria e quota non sanitaria, al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di legge.

3.3.3 L'ufficio relazioni con il pubblico URP

L'URP ha funzioni di informazione e di sostegno per l'Ospite e per i suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o per quelli insorti durante la permanenza presso la RSA. Per informazioni di carattere generale sono comunque a disposizione anche gli addetti al centralino/reception e 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 on caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti. KCS caregiver, tramite il consorzio stabile è dotata di un proprio servizi 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 RSA San Riccardo Pampuri 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.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 23 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

La manutenzione è programmata da un tecnico specializzato incaricato dalla struttura e garantita sia da manutentori interno sia da ditte specializzate con le quali vengono stipulati regolari contratti di gestione degli impianti.

3.3.6 Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo

La RSA garantisce a tutti i suoi Ospiti l'erogazione delle prestazioni di un parrucchiere, secondo un programma d'intervento periodico il cui costo è ricompreso nella retta e per gli Ospiti maschi il taglio della barba che è effettuato direttamente dal personale addetto all'assistenza. La struttura ha introdotto un servizio aggiuntivo di parrucchiere a pagamento per gli Ospiti che volessero ulteriori trattamenti e/o interventi di taglio-piega con frequenza maggiore rispetto al programma; in tal caso è a disposizione la reception per organizzare l'accesso al servizio con le frequenze desiderate.

La RSA garantisce, inoltre, l'erogazione delle prestazioni di un podologo, i cui costi sono esclusi dalla retta e regolarizzati direttamente dall'Ospite o dai suoi familiari con il professionista incaricato, con il quale la Direzione concorderà le relative tariffe.

3.3.7 Farmaci, ausili per l'incontinenza e gas medicali

La RSA San Riccardo Pampuri provvedere 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).

3.3.8 Trasporti in ambulanza

I trasporti in ambulanza, qualora previsti nell'ambito del territorio provinciale, sono a carico della RSA e il relativo costo è ricompreso nella retta. Fanno eccezione tutti i trasporti in ambulanza oltre l'ambito provinciale, quelli per visite o spostamenti decisi dall'Ospite e dal suo caregiver in totale autonomia e in maniera indipendente, nonché quelli relativi ai dializzati, quelli connessi a visite per procedure amministrative e di carattere previdenziale e quelle per visite e cure odontoiatriche.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 24 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.3.9 L'assistenza religiosa

Il servizio religioso cattolico promuove la Pastorale della salute per gli Ospiti, i loro familiari e le figure professionali operanti nella struttura. È garantito dalla presenza diurna del cappellano e delle Comunità religiose operanti presso la struttura. Nel rispetto della fede di ognuno il servizio propone, per chi lo desidera:

- recita del Rosario alle ore 9.30
- messa quotidiana alle ore 17.00
- messa domenicale e festiva alle ore 11.00

gli Ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i Ministri degli altri culti.

La struttura garantisce ad ogni Ospite il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

3.3.10 Il volontariato

La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso una convenzione stipulata con l'Associazione di Volontariato "San Riccardo Pampuri" iscritta nell'apposito albo regionale. L'associazione, attraverso un cammino di aggiornamento e di formazione umana, socio-sanitaria e spirituale, collabora con le varie figure professionali della struttura, per integrare e promuovere momenti di festa, di accompagnamento e di intrattenimento degli Ospiti.

3.3.11 Il servizio bar e televisione

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks. Per facilitare l'acquisto dei prodotti distribuiti è possibile richiedere alla reception la dotazione dell'apposita chiavetta accumula credito, previo pagamento di una cauzione.

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

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 25 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.3.12 Custodia valori

La RSA San Riccardo Pampuri accetta in custodia la carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore dell'Ospite purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. La struttura si rifiuta di ricevere oggetti pericolosi o beni che abbiano valore eccessivo o siano di natura ingombrante ed esige che quanto consegnatogli sia contenuto in un involucri chiuso e sigillato. La RSA non si ritiene responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite, non consegnati con le modalità sopra descritte. Pertanto, ai sensi dell'art. 1783-1876 c.c. la struttura ne risponde quando i beni dell'Ospite sono stati consegnati in custodia e quando rifiuta di ricevere in custodia beni che aveva l'obbligo di accettare.

4. GLI STANDARD DI QUALITA'

4.1 La politica della qualità

Gli aspetti di umanizzazione e di qualità ai quali l'Orientamento dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio-Fatebenefratelli riserva particolare attenzione sono:

- ✓ il rispetto della persona
- ✓ la riservatezza della malattia
- ✓ il rispetto della privacy
- ✓ il rispetto del credo religioso
- ✓ il rapporto Ospite, Operatore, familiare

tali aspetti, che KCS caregiver fa propri, si coniugano con qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del gestore, il quale 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 RSA San Riccardo Pampuri si propone:

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 26 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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. La struttura si propone inoltre di condividere i risultati emersi dall'analisi di tali questionari con un organismo di partecipazione degli Ospiti e con i rappresentanti dell'Ente Morale Provincia Lombardo Veneta dell'Ordine Ospedaliero San Giovanni di Dio-Fatebenefratelli.

4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

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

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

Tale questionario permette alla Direzione di verificare la qualità percepita da utenti/familiari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità.

4.1.2 La scheda reclami ed encomi

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti degli Ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di un disservizio, di un atto o di un comportamento degli Operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità. Chiunque volesse inoltrare osservazioni e/o reclami può farlo tramite:

- un colloquio con il direttore Medico o con il Direttore della struttura
- una lettera in carta semplice di inoltrare alla Direzione della RSA San Riccardo Pampuri
- una comunicazione da depositare nel box della posta adiacente la reception
- una segnalazione a mezzo fax (0382/934884)

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 27 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

➤ una segnalazione a mezzo e-mail (trivolzio@kcscaregiver.it)

La RSA San Riccardo Pampuri 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

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

5.1 Le modalità di pagamento

L'Ospite deve versare la retta giornaliera stabilita per i servizi previsti e analiticamente indicati nell'allegato specifico. Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in RSA e fa fede quella riportata nel fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FaSAs). All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente alla mensilità e pari alla retta giornaliera stabilita, moltiplicata per n. 30 giorni. L'importo relativo al secondo mese di degenza sarà conteggiato per i giorni dalla scadenza della prima mensilità fino all'ultimo giorno del mese.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 28 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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 mediante bonifico bancario alle coordinate bancarie comunicate dalla struttura. 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.

L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale e dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali.

Dette variazioni sono comunicate all'Ospite e/o al parente pe iscritto almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe. 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. Al fine del computo della retta dovuta il giorno d'ingresso e d'uscita sono considerati due gironi, indipendentemente dall'erogazione totale o parziale delle prestazioni in tali giornate.

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 usufruire di tutti i servizi.

All'Ospite saranno altresì addebitati gli interessi legali per eventuali ritardi nei pagamenti dal giorno di scadenza previsto per il versamento fino al saldo effettivo. La struttura non richiede il versamento di alcun deposito cauzionale al momento dell'ingresso. L'eventuale disdetta del presente contratto non produrrà alcun effetto ove non coincida con la cessazione della degenza

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 29 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

dell'Ospite interessato, per cui permarrà l'obbligo del contraente al pagamento della retta giornaliera sino al che perdurerà la degenza stessa.

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 che è o è stato 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 da inviare a mezzo e-mail, fax o raccomandata a.r., 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'*equipe* 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 RSA San Riccardo Pampuri 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. La retta è altresì dovuta per l'intero periodo di 30 giorni nel caso di dimissioni nei primi 30 giorni successivi all'ammissione. Qualora l'Ospite intenda dimettersi

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 30 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e per la sua incolumità, la struttura darà preventive notizie al Contraente, ai familiari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita.

- ✓ per decisione motivata della struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:
 - diventi pericolo per se stesso (autolesionismo, ecc.) o per gli 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 RSA
- ✓ per decisioni motivate dalla struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni, 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 dimissioni comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;
- ✓ per recesso dell'Ospite per 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 decesso dell'Ospite; in tale caso il Contraente deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e la retta è dovuta per ulteriori 5 giorni dalla data del decesso;
- ✓ per assenze temporanee superiori a 10 giorno continuativi, per un massimo di 20 giorni annui e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;
- ✓ per ogni altro caso previsto dalla legge.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 31 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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. Nel caso la richiesta sia limitata ad un estratto, sono dovuti € 0,50 a pagina oltre ad un costo amministrativo forfettario di € 15,00.

In caso di dimissione 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 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 familiari possono richiedere la compilazione di eventuali certificati medici, prevista richiesta scritta da consegnare alla direzione sanitaria della struttura; tale documentazione viene rilasciata entro 10 giorni dalla presentazione della richiesta.

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

La Rsa San Riccardo Pampuri 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 consumare i pasti presso a RSA San Riccardo Pampuri e prendere parte alle attività di animazione collettiva. È 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

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 32 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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 inviati 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.

È rigorosamente vietato introdurre e somministrare medicinali.

È altresì rigorosamente vietato introdurre e distribuire bevande alcoliche. Cibi confezionati in casa e/o deperibili e dolci in genere.

Eventuali eccezioni possono essere concordate e autorizzate dal Medico responsabile.

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

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 disponibile in ogni nucleo.

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. Gli Ospiti, direttamente o tramite un loro familiare, possono chiedere di lasciare la struttura per un periodo massimo di 10 giorni continuativi e 20 giorni annui. Tale

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 33 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

allontanamento consente di mantenere il posto letto ma non prevede la sospensione nel pagamento della retta.

Qualora l’Ospite o i suoi familiari volessero introdurre nella struttura un proprio animale domestico devono fare richiesta scritta alla Direzione sanitaria della struttura che per l’autorizzazione si uniforma a quanto previsto dal Regolamento Regionale 13-04-2017 n.2 “Regolamento di attuazione delle disposizioni di cui al Titolo VIII, Capo II della Legge Regionale 33/2009 recante norme relative alla tutela degli animali di affezione e prevenzione del randagismo”.

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 familiari.

7.4 Tutela privacy, consenso informato

La struttura assicura la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 679/2016; 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, prevenendo soluzioni e misure tecniche ed organizzative atte ad assicurarla.

Tutti gli operatori incaricati sono tenuti a trattare i dati personali e sensibili solo limitatamente alle operazioni essenziali per svolgere le attività inerenti al proprio compito e sono tenuti al rispetto del segreto professionale. All’Ospite viene richiesto 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.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 34 di 34	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

7.5 La personalizzazione delle camere

La struttura permette e incoraggia la personalizzazione delle camere purché siano abbellite in modo dignitoso e vengono 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.

7.6 Il fumo

All'interno della RSA San Riccardo Pampuri 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 Ospiti 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
- J. Modello domanda di ammissione in RSA

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 dell'Ospite per presa visione

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

Sezione a cura della persona che sottoscrive il Contratto/Regolamento

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

D I C H I A R A

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

Data Firma del Medico
Firma del Familiare

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	7	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	<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					

3.2 In particolare, come valuta gli aspetti sotto elencati :

3.2.1 Frequenza visite mediche

	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					

3.2.2 Frequenza attività riabilitativa

	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					

3.2.3 Frequenza assistenza nell'igiene personale

	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					

3.2.4 Disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni

	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					

3.2.5 Cortesia e capacità di ascolto del personale

	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					

3.2.6 Addetti all'assistenza

	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					

3.2.7 Infermieri

	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					

3.2.8 Medici

	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					

3.2.9 Fisioterapisti / terapisti della riabilitazione

	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					

3.2.10 Animatori / Educatori

	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. 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	7	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

Struttura

Periodo rilevazione

DATI FACOLTATIVI

Ruolo professionale

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

Età

Sesso

M

F

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

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

1.2 - Ritieni i suoi responsabili preparati e competenti ?

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

Psicologo di struttura

Direzione (Capo Servizio)

Al proprio responsabile diretto

Ai colleghi

Altro

1.5 - E' soddisfatto della mansione da Lei svolta ?

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

1.6 - Le sue condizioni di lavoro sono buone ?

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

1.7 - Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione della struttura ?

(numero operatori, turnazione, strumenti e attrezzature, procedure operative, ecc.)

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

Orari e/o turni

Riunioni operative e formazione

Attrezzature e/o materiali

Procedure operative

Altro

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

SI NO ABBASTANZA

Commenti

2.2 - E' soddisfatto del rapporto con i colleghi ?

SI NO ABBASTANZA

Commenti

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

SI NO ABBASTANZA

Commenti

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

SI NO ABBASTANZA

Commenti

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

confrontandomi con i colleghi di lavoro cercando di risolverli autonomamente

confrontandomi con altre figure professionali rivolgendomi ai responsabili

Cosa potrebbe essere fatto per agevolare il suo lavoro?

3.2 - Ritiene che il suo lavoro venga riconosciuto ?

Dai colleghi del proprio servizio SI NO

Dai colleghi di altri servizi SI NO

Dai responsabili (coordinatori/direzione) SI NO

Dagli ospiti SI NO

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

SI NO

Se NO perché ?

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

SI NO

Commenti

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

SI NO

Commenti

NOTE / SUGGERIMENTI

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

LE RETTE GIORNALIERE DI OSPITALITA' IN RSA "San Riccardo Pampuri" di Trivoglio

I posti accreditati e contrattualizzati

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 114 posti letto accreditati e contrattualizzati con l'ATS di Pavia con decorrenza dal 01/01/2019 è la seguente:

- € 71,00 per ingressi vitalizi in camera multipla;
- € 80,00 per ingressi vitalizi in camera singola;
- € 80,00 per ingressi temporanei in camera multipla;
- € 85,00 per ingressi temporanei in camera singola.

Servizi inclusi nella retta

I servizi descritti di seguito in dettaglio sono inclusi nella retta:

TIPO DI SERVIZIO	SERVIZI EROGATI INCLUSI NELLA RETTA
Direzione della Struttura	Capo servizio responsabile della gestione della struttura presente a tempo pieno
Direzione Medica e Sanitaria	Responsabile servizi socio-sanitari
Servizio Medico	I Medici sono presenti quotidianamente da lunedì a domenica, reperibili 24 ore al giorno per 7 gg. a settimana nei restanti orari in cui non è prevista la loro presenza
Servizio Medico specialistico	Fisiatra presente secondo necessità
Infermieristico professionale	Gli Infermieri Professionali sono presenti 24 ore al giorno per 7 gg. a settimana
Farmaci, ausili sanitari e gas medicali	Secondo necessità
Terapia della riabilitazione	I terapisti della riabilitazione sono presenti quotidianamente dal lunedì al sabato
Servizio di animazione	Gli educatori sono presenti almeno 6 gg. a settimana, in osservanza al calendario delle attività predisposto mensilmente
Ausiliario socio assistenziale – operatori socio sanitari	Gli operatori sono presenti 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana

Altri servizi	Sono assicurati tutti i servizi alberghieri (URP e reception, ristorazione con produzione interna e dietista, sanificazione e pulizia degli ambienti, lavanderia, stireria, guardaroba, manutenzione e sicurezza, servizio religioso e volontariato, custodia valori)
Servizio di barbiere e parrucchiere	Prestazione di base, secondo necessità
Servizi amministrativi	Dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.15
Trasporti ambulanza	Secondo necessità

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le visite specialistiche diverse da quelle sopra indicate;
- il podologo, per interventi estetici o lievemente curativi;
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;
- le spese personali per genere voluttuari;
- l'assistenza e l'accompagnamento individuale all'esterno della struttura;
- il servizio bar;
- le telefonate personali;
- l'eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero;
- il servizio funebre;
- trasporti in ambulanza oltre il territorio provinciale e trasporti in ambulanza decisi autonomamente dall'Ospite o del caregiver o per espletare procedure amministrative e/o previdenziali, per le dialisi, per visite e cure odontoiatriche.

<p><i>Azienda creditrice</i></p> <p>KCS CAREGIVER COOPERATIVA SOCIALE</p>	<p><i>Banca del debitore</i></p> <p>Banca _____</p> <p>Agenzia _____</p>
--	--

<p>Coordinate dell'Azienda creditrice</p> <p>Cod. Azienda (*) Cod. assegnato dall'Azienda creditrice al debitore</p> <table border="1" style="width:100%; height: 20px;"> <tr> <td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td> </tr> </table>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	<p>Coordinate bancarie del conto corrente da addebitare:</p> <p>IBAN</p> <table border="1" style="width:100%; height: 20px;"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																				
/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/																						

Dati relativi al debitore

<p style="text-align: center;"><i>Sottoscrittore del modulo</i></p> <p>Nome e cognome _____</p> <p>Indirizzo _____</p> <p>Localita' _____</p> <p>Cod. Fiscale</p> <table border="1" style="width:100%; height: 20px;"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																					<p style="text-align: center;"><i>Intestatario del conto</i></p> <p style="text-align: center;"><i>(da compilare solo se diverso dal sottoscrittore)</i></p> <p>Anagrafica _____</p> <p>Cod. Fiscale/Partita IVA (Facoltativo)</p> <table border="1" style="width:100%; height: 20px;"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																				

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

(TESTO OPZIONALE 1)

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

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

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

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

AUTORIZZAZIONE

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

Luogo e data

Firma del debitore o del suo delegato/rappresentante

REVOCA	<p>Il debitore revoca l'autorizzazione permanente di addebito in c/c sopra riportata, relativa agli addebiti diretti RID inviati dall'Azienda creditrice e contrassegnati con le coordinate dell'Azienda creditrice o aggiornate d'iniziativa dell'Azienda stessa.</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">Luogo e data</p>	<p>_____</p> <p style="text-align: center;">Firma del debitore o del suo delegato/rappresentante</p>
---------------	---	--

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

**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