

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev.5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 35	06/12/2024
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 Rappresentante

*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.5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 2 di 35	06/12/2024
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 e 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 di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica e 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.

KCS caregiver Cooperativa sociale

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 3 di 35	06/12/2024
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
1.6 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	12
2.3 La giornata tipo.....	14
3. I SERVIZI OFFERTI	15
3.1 I servizi sociosanitari.....	17
3.1.1 L'equipe multiprofessionale.....	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 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 e i servizi di tutela alla salute	22
3.3.5 Il servizio di manutenzione	22
3.3.6 Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo.....	23
3.3.7 Farmaci, ausili per l'incontinenza e gas medicali	23
3.3.8 Trasporti in ambulanza.....	23
3.3.9 L'assistenza religiosa	23

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 5	Data:
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	Pag.: 4 di 35	06/12/2024

3.3.10	Il volontariato	24
3.3.11	Il servizio bar e televisione.....	24
3.3.12	Custodia valori	24
4.	GLI STANDARD DI QUALITA'	25
4.1	La politica della qualità	25
4.1.1	La customer satisfaction a 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.	REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	34
9.	ALLEGATI	34

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 5 di 35	06/12/2024
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 Montemor-o-novo (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. 5	Data:
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	Pag.: 6 di 35	06/12/2024

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 affettiva 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 sociosanitari complessi della persona

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 5	Data:
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	Pag.: 7 di 35	06/12/2024

ricoverata ed a rispondere alle esigenze primarie e secondarie della loro vita quotidiana, grazie a servizi socioeducativi e 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 RSA 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 e integrati tra loro e 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	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 8 di 35	06/12/2024
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
E-mail	trivolzio@kcsaregiver.it
Pec	kcsaregiver@legalmail.it
<i>R.S.A. San Riccardo Pampuri - Via Sesia, 23 - Trivolzio (PV)</i>	

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, ed 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
- Mezzi pubblici
 - Bus da Pavia
 - Bus da Milano-Casorate Primo-Trivolzio

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 9 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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 RSA 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.

1.5.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050
Codice Fiscale e Partita IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative	n. A127487 dal 23/03/05
Sezione	Cooperative a mutualità prevalente di diritto
Categoria	Cooperative sociali
Cat. Attiv. esercitata	Cooperativa di produzione e lavoro (Tipo A)
Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Paracelso, 2 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kscscaregiver.it

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 5	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 10 di 35	06/12/2024

Consiglio di Amministrazione	Carlo V. Civeriati Stefano Carminati Arianna Bocchi Katia Ciarambino Ilaria Montrasio	Presidente Vice Presidente Consigliere Consigliere Consigliere
Responsabile dei dati personali Reg. UE 2016/679	Barbara Balestra	
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	Valerio Armandi	
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	
Certificato sulla Parità di Genere	UNI PdR 125:2022	

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:

- 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;

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 5	Data:
		Pag.: 11 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- 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 e 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 e 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 riporta la condizione psico-fisica e comportamentale, nonché la terapia farmacologica in atto con dosaggi e orari di somministrazione.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 12 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

La modulistica, debitamente compilata, deve essere quindi consegnata direttamente o tramite e-mail (trivolzio@kcscaregiver.it) all'URP della struttura, che provvederà alla sua registrazione.

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

La domanda è vagliata dal Responsabile Sanitario della Struttura che insieme all'equipe multiprofessionale 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 Ospedaliere.

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

Al momento della disponibilità del posto, l'anziano in lista d'attesa e la sua persona di riferimento vengono contattati dalla struttura per concordare le modalità e 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.

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. 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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 5	Data:
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	Pag.: 13 di 35	06/12/2024

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 multiprofessionale; in particolare:

- il coordinatore infermieristico ed il coordinatore assistenziale 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 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 e 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 al Medico tutta la documentazione clinica in suo possesso, relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, i referti di accertamenti diagnostici e le visite specialistiche, il quale, 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.

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.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 14 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

Il progetto individuale e il suo PAI rappresentano il momento di progettazione, di pianificazione e di verifica degli interventi multidisciplinari previsti per il soddisfacimento dei bisogni complessivi di ogni singolo Ospite e, in essi, confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona. Il piano individuale e il PAI vengono rinnovati in base alle caratteristiche e 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.

2.3 La giornata tipo

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

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 15 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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 R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 5	Data:
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	Pag.: 16 di 35	06/12/2024

a) SERVIZI SOCIO SANITARI

- Servizio di Direzione medica
- Servizio medico di diagnosi e cura e medico specialistico (fisiatra)
- Servizio infermieristico
- Servizio socioassistenziale (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 gas medicali
- Servizio custodia valori
- Assistenza religiosa e volontariato
- Servizio bar, televisione

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

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

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 17 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

- la valutazione multidimensionale per rilevare deficit e risorse dell'Ospite e 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 sociosanitari

3.1.1 L'equipe multiprofessionale

Nella RSA San Riccardo Pampuri è presente un'*equipe* multiprofessionale che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite. Tale *equipe* elabora progetti e programmi generali per il funzionamento di ogni nucleo e predispone il piano individuale e il PAI per ognuno dei suoi Ospiti. L'*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* multiprofessionale è composta principalmente dalle seguenti figure professionali, sanitarie e assistenziali:

- Direttore/Responsabile Sanitario
- Medici
- Medico specialista fisiatra
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri
- Educatori
- Terapisti della riabilitazione
- Coordinatori ASA
- ASA

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 18 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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 e foto.

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 sociosanitaria, 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 nelle ore diurne; sono altresì a disposizione dei medici interni dei consulenti medici specialisti nella disciplina di fisioterapia.

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. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 19 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

3.1.4 Il servizio socio assistenziale

Il servizio socioassistenziale è erogato quotidianamente per 24 ore al giorno in funzione del livello di dipendenza o di autonomia di ciascun Ospite e consiste fondamentalmente nelle attività di igiene, 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 e 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 e 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. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 20 di 35	06/12/2024
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.

3.2.2 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba

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

È a disposizione degli utenti un servizio di guardaroba che provvede al riordino della biancheria personale.

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 e la stiratura.

In occasione degli accordi pre-ricovero la struttura fornisce le indicazioni sulle dotazioni minime necessarie e consigliate di biancheria personale, sia per quanto riguarda la tipologia sia per quanto riguarda la quantità.

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

La struttura non risponde in caso di smarrimento di capi e le riparazioni degli indumenti sono a carico dei familiari.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 5	Data:
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	Pag.: 21 di 35	06/12/2024

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 schede tecniche e i dati per la sicurezza nell'uso. Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi a quanto disposto dalle normative vigenti.

3.3 I servizi generali

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

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 22 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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 e 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 e in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

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

Il personale della RSA è addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti. KCS caregiver, tramite il consorzio stabile, è dotata di un proprio servizio di prevenzione e protezione che, seguendo le normative vigenti, opera anche al fine di tutelare la salute di tutti gli operatori, unitamente al Medico Competente opportunamente nominato.

3.3.5 Il servizio di manutenzione

Gli impianti e le attrezzature della RSA San Riccardo Pampuri sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma di manutenzione, ordinaria e straordinaria, per garantire la massima funzionalità e la sicurezza per coloro che risiedono nella struttura.

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

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 23 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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

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

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

3.3.9 L'assistenza religiosa

Il servizio religioso cattolico 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

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 24 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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, sociosanitaria 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 da parte della Direzione, possono tenere radio o televisori di loro gradimento nella loro camera, purché tali apparecchiature siano contrassegnate con marchio CE.

3.3.12 Custodia valori

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. Presso la struttura è attivo un servizio di custodia valori, è quindi possibile conservare temporaneamente in

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 25 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

apposita cassaforte piccoli oggetti di valore o piccole somme di denaro che dovranno tuttavia essere dichiarati e registrati.

KCS caregiver declina ogni responsabilità per oggetti o denaro non affidati alla struttura, ma custoditi direttamente dagli Ospiti.

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, e 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 del 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
2. di analizzare le schede reclami e gli elogi
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

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 26 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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 a Ospiti e parenti

La struttura ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti e 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 si 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 Sanitario o con il Direttore della struttura
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione della RSA San Riccardo Pampuri
- una comunicazione da depositare nel box della posta adiacente la reception
- una segnalazione a mezzo e-mail (trivolzio@kcs caregiver.it)

La RSA San Riccardo Pampuri dà immediata risposta per le segnalazioni e 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.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 27 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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 un deposito cauzionale di una mensilità. La retta è da versarsi mensilmente, in forma anticipata, entro e non oltre il 10 di ogni mese.

Il versamento della retta può essere effettuato con delega continuativa all'incasso (RID). È esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso la RSA.

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

Il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire delle modifiche o degli adeguamenti sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT e dei maggiori oneri derivanti sia dagli aumenti contrattuali del

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 28 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

personale, sia dagli adeguamenti alle normative regionali e nazionali; ogni variazione viene comunicata con un preavviso scritto non inferiore a 15 giorni.

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 giorni, 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 usufruisse 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. L'eventuale disdetta del presente contratto non produrrà alcun effetto ove non coincida con la cessazione della degenza dell'Ospite interessato, per cui permarrà l'obbligo del contraente al pagamento della retta giornaliera sino a che perdurerà la degenza stessa.

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 e 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.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 29 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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

- ✓ per esplicita richiesta dell'Ospite, da presentarsi per iscritto alla Direzione della struttura, con un preavviso di almeno 15 giorni. In caso di mancato preavviso, la struttura addebita ugualmente i giorni intercorsi tra le dimissioni effettive e il giorno successivo alla scadenza del preavviso. 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 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 Direttore/Responsabile Sanitario, nel caso in cui l'Ospite:
 - diventi pericolo per sé stesso (autolesionismo, ecc.) o per gli altri Ospiti
 - tenga un comportamento incompatibile con la vita di comunità

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO	Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 30 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Ospiti o del personale di servizio
- evidenze patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza nella RSA
- nel caso in cui un familiare somministri direttamente ovvero richieda la somministrazione di qualsiasi tipo di farmaco o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo o quant'altro, senza la dovuta autorizzazione della Direzione;
- ✓ per ogni altra circostanza/evento che risulti violativo delle normative regolamentari e civili della struttura, a insindacabile giudizio della Direzione;
- ✓ 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 nel termine 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 entro una settimana;
- ✓ per assenze temporanee superiori a 10 giorni 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.

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 sanitario della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 31 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

60 giorni dalla richiesta, previo pagamento anticipato dei diritti amministrativi di riproduzione pari a:

- € 150,00 per l'intero fascicolo sociosanitario, o parte di esso, fino ad un anno di permanenza nella struttura;
- € 100,00 per ciascuno, anche parziale, degli anni successivi, entro il limite massimo di € 500,00 per l'intera degenza.

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

In caso di dimissione 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 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, previa 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 la RSA San Riccardo Pampuri, previa autorizzazione, e prendere parte alle attività di animazione collettiva. È pertanto garantita la libertà di accesso tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00, salvo le limitazioni transitorie nel rispetto della privacy o della sanificazione degli ambienti. Nella fascia oraria tra le ore 20.00 e le ore 08.00 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.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 32 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

I visitatori sono altresì tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli Ospiti dalle ore 13.00 alle ore 15.00. Per il rispetto della privacy, e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari e gli amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene, le medicazioni e le visite mediche, e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Per motivi igienici è vietato sedersi sui letti, affollare le camere e 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 scritta temporanea.

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 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

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Rev. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 33 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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, prevedendo soluzioni e misure tecniche ed organizzative atte ad assicurarla.

Tutti gli operatori incaricati sono tenuti a trattare i dati personali e sensibili solo limitatamente alle operazioni essenziali per svolgere le attività inerenti al proprio compito e sono tenuti al rispetto del segreto professionale. All'Ospite viene 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. 5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 34 di 35	06/12/2024
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 vengano rispettate le norme di sicurezza. Ogni modifica deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione.

È vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche o a gas per i possibili incidenti che potrebbero causare.

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

KCS caregiver 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. REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi viene revisionata ogni volta si renda necessario. Ad ogni revisione vengono informati Ospiti e famigliari attraverso l'esposizione in bacheca all'ingresso della Struttura. Una copia sarà consegnata ad ogni nuovo Ospite. Sarà possibile chiedere copia in Segreteria.

9. 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. Modulo reclami/suggerimenti
- E. Menù tipo
- F. La retta

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "SAN RICCARDO PAMPURI" - TRIVOLZIO		Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 5	Data:
			Pag.: 35 di 35	06/12/2024
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

G. Modulo di autorizzazione permanente di addebito in c/c (R.I.D.)

H. Consenso informato alle cure

I. Modello domanda di ammissione in RSA