

La Residenza Sanitaria Assistenziale

“Pietro Buzzi”

Via Cesare Cantù, 75A

Olginate (Lecco)

CARTA DEI SERVIZI

Data Emissione: 26/02/2019

Rev. 09/2019

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) P. Buzzi ed ai loro famigliari 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 P. Buzzi, 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'*équipe* 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 famigliari 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 ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli utenti e dei loro famigliari 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

1	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	5
1.1	La missione istituzionale	5
1.2	Le caratteristiche generali	5
1.3	Come raggiungere la struttura	7
1.4	Il gestore dei servizi.....	8
1.4.1	<i>Scheda informativa del gestore</i>	8
1.5	Il codice etico	9
2	PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	10
2.1	L'ammissione alla RSA P. Buzzi.....	10
2.1.1	<i>La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione</i>	10
2.2	L'ingresso in struttura	11
2.3	La giornata tipo.....	13
2.4	L'équipe assistenziale	14
3	I SERVIZI OFFERTI	15
3.1	I servizi socio sanitari	16
3.1.1	<i>Il servizio medico</i>	16
3.1.2	<i>Il servizio infermieristico</i>	16
3.1.3	<i>Il servizio socio assistenziale</i>	17
3.1.4	<i>Il servizio riabilitativo</i>	17
3.1.5	<i>Il servizio educativo e di animazione</i>	17
3.1.6	<i>Farmaci, ausili per l'incontinenza, gas medicali e trasporti in ambulanza</i>	17
3.2	I servizi alberghieri.....	18
3.2.1	<i>Il servizio di ristorazione</i>	18
3.2.2	<i>Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba</i>	18
3.2.3	<i>Il servizio di pulizia degli ambienti</i>	19
3.3	I servizi generali.....	19
3.3.1	<i>Hall-reception-centralino</i>	19
3.3.2	<i>Il servizio amministrativo</i>	20
3.3.3	<i>L'ufficio relazioni con il pubblico (URP)</i>	20
3.3.4	<i>La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute</i>	20
3.3.5	<i>Il servizio di manutenzione</i>	21
3.3.6	<i>Il servizio di parrucchiere, di barbiere e di podologo</i>	21
3.3.7	<i>L'assistenza religiosa</i>	21
3.3.8	<i>Il servizio bar e televisione</i>	22
3.3.9	<i>Custodia valori</i>	22
4	GLI STANDARD DI QUALITA'	22
4.1	La politica della qualità	22
4.1.1	<i>La customer satisfaction ad Ospiti e parenti</i>	23
4.1.2	<i>La scheda reclami ed elogi</i>	23
4.1.3	<i>La customer satisfaction degli operatori</i>	24
5	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO	24
5.1	I posti letto accreditati e contrattualizzati (n° 56).....	24
5.2	I posti letto accreditati (n° 6).....	26
5.3	Le modalità di pagamento della retta.....	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	Il fumo.....	31
7.3	I permessi di uscita e le libertà personali	32
7.4	La corrispondenza.....	32
7.5	Consenso informato e tutela della privacy.....	32
7.6	La personalizzazione delle camere.....	33
7.7	La polizza assicurativa.....	33
8	ALLEGATI.....	33
	La carta dei diritti della persona anziana	33
	Modulo unico di ingresso per inserimento nei posti letto delle RSA della provincia di Lecco	33
	Scheda di segnalazione disservizio	33
	Menù tipo	33

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La missione istituzionale

La RSA P. Buzzi è una struttura residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti con compromissioni anche severe a livello cognitivo e/o 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 P. Buzzi è funzionante tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, e l'organizzazione è sempre pronta ad intervenire sui bisogni socio-sanitari complessi della persona ricoverata ed a rispondere alle esigenze primarie e secondarie della loro vita quotidiana, grazie a servizi socio-educativi ed alberghieri strutturati.

Nell'operatività quotidiana le attività si svolgono nel rispetto della centralità, dell'individualità e della dignità della persona 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.

1.2 Le caratteristiche generali

La RSA P. Buzzi, sita in Olginate (LC) – Via Cesare Cantù, 75A - è autorizzata al funzionamento per n° 62 posti letto, giusta delibera dell'ASL di Lecco n° 60 del

08/02/2012. Tutti i n°62 posti letto sono accreditati con Decreto della Regione Lombardia n° 3282 del 18/04/2012 e, degli stessi, n° 56 sono contrattualizzati annualmente con l'ATS della Brianza.

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 della Brianza 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 P. Buzzi si articola su tre piani collegati verticalmente ed è organizzata in n° 4 nuclei distinti e/o contigui composti da un massimo di n° 20 posti letto ognuno:

- Piano rialzato
 - Nucleo Melograno n° posti letto 11
 - Nucleo Betulla n° posti letto 20
- Piano Primo
 - Nucleo il Faggio n° posti letto 11
 - Nucleo La Quercia n° posti letto 20

Tutte le camere sono a due posti letto o singole, dotate di bagno ad uso esclusivo attrezzato con ausili per la non autosufficienza e predisposte per l'installazione di un televisore. L'arredamento è in stile alberghiero ed è funzionale alle esigenze di Ospiti non autosufficienti; gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento con eventuali ausili e i letti elettrici sono ad altezza variabile ed a tre snodi con sponde di contenimento a scomparsa.

Ogni singolo posto letto è dotato di un sistema di chiamata e in ogni camera è presente un punto di erogazione dell'ossigeno medicale.

Presso i nuclei abitativi contigui di ogni piano sono presenti la sala pranzo, il soggiorno, il salottino di nucleo, la tisaneria, l'infermeria, l'ambulatorio medico, la palestra di piano, due bagni assistiti ed i locali accessori e di servizio.

La struttura, di recente edificazione, 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.

Il piano rialzato, fruibile da Ospiti e parenti, è sede di diversi locali:

- hall/reception;
- ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- locale di culto;
- direzione medica
- farmacia centrale;

così come il piano -1 è sede:

- del locale parrucchiere e podologo;
 - dei locali di servizio (cucina, lavanderia, magazzini, spogliatoi del personale)
 - della palestra;
 - della camera mortuaria;
- mentre al piano 1 sono situati:
- sala polivalente e TV;
 - angolo bar ben dotato di distributori di snacks e di bevande calde e fredde.
- La struttura dispone di un ampio giardino attrezzato e di un parcheggio esterno per i visitatori.

1.3 Come raggiungere la struttura

Telefono Centralino/Reception/URP:	0341/65.34.100
Telefax:	0341/65.34.99
E-mail:	olginate@rsavillaserena.com
Pec:	kcscaregiver@legalmail.it
La struttura si trova in Olginate – via Cesare Cantù 75° circondata da un ampio giardino:	
R.S.A. P. Buzzi	
Via Cesare Cantù, 75A	
23854 Olginate (LC)	

La RSA è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile:
 - DA MILANO (Monza): Superstrada 36 uscita 3° ponte direzione Milano;
 - DA MILANO (Vimercate): Superstrada 36 direzione Lecco;
 - DA LECCO: Superstrada 36 uscita 3° ponte direzione Pescate;
 - DA COMO: Superstrada 36 uscita 3° ponte direzione Milano.
- Autobus/treno:
 - autobus direzione Olginate.
 - Treno fino alla stazione di Calolziocorte (2,6Km dalla RSA)

Utenti potenziali e loro famigliari 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'Ufficio Relazione con il pubblico (URP) (Telefono: 0341-65.34.100, email: olginate@rsavillaserena.com).

1.4 Il gestore dei servizi

La Cooperativa sociale KCS caregiver, che ha realizzato con fondi propri la RSA P.Buzzi, ne è comproprietaria (95%) con la Parrocchia Sant'Agnese di Olginate (5%) e, in aderenza alla sua missione istituzionale, gestisce il servizio da marzo 2012. La Cooperativa sociale KCS caregiver che ha acquisito esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio-sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri a livello nazionale e che opera come azienda leader nella gestione globale ed integrata di Strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili, è in grado di adeguare efficacemente i propri modelli organizzativi alle singole realtà, mantenendo invariato il livello di qualità dei servizi su tutto il territorio nazionale.

1.4.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino al 30/06/2050
C.Fiscale e P.IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative Sezione	n. A127487 Cooperative a mutualità prevalente di diritto -ONLUS
Categoria Cat. Attiv. esercitata	Cooperative sociali Cooperativa di produzione e lavoro
Sede Legale	24122 Bergamo (BG), Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Dell'Artigianato, 22 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kcscaregiver.it
Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi Presidente Andrea Civeriati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Francesco Pieralisi Consigliere Ilaria Montrasio Consigliere
Presidente onorario e procuratore institore	Aldo Frecchiami
Responsabile della qualità	Carlo Ferri
Responsabile Servizio	Roberto Mambretti

Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	
Delegato all'Autocontrollo HACCP D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Certificato di Qualità	ISO 9001:2015
Sicurezza e salute luoghi di lavoro	BS OHSAS 18001
Sistema di gestione ambientale	ISO 14001:2004
Responsabilità sociale	SA 8000:2014
Modello di cura	UNI 10881:2013
Sicurezza alimentare	REG. CE 852/2004 HACCP

1.5 Il codice etico

KCS caregiver, gestore dei servizi della RSA P. Buzzi, 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;
- operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano per "aiutare l'anziano ad aiutarsi";
- procedere attraverso Progetti Individuali (PI) e Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *équipe*, 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 P. Buzzi

La RSA P. Buzzi è rivolta alla popolazione anziana non autosufficiente residente in Lombardia, di età prevalentemente 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.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (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 e informa sugli accessi alle protezioni economiche agevolate, secondo quanto previsto dal DPCM 05/12/2013 n° 153.

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

2.1.1 La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione

L'accesso alla RSA avviene tramite una specifica richiesta individuale dell'Ospite o di un familiare per esso responsabile da effettuare sul modulo Unico per l'ingresso comune a tutte le RSA del territorio provinciale di Lecco.

La documentazione per la richiesta di ammissione è disponibile sia presso l'URP della struttura sia sul sito dell'ATS della Brianza e deve essere sottoscritta dall'utente, dopo la relativa compilazione.

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

La modulistica, debitamente compilata, deve essere quindi consegnata direttamente o tramite e-mail (olginate@rsavillaserena.com) o fax ([0341-653499](tel:0341-653499)) all'URP della struttura, che provvede alla sua registrazione.

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

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

Qualora l'*équipe* lo ritenesse necessario, ed in accordo con l'Ospite stesso o con il parente di riferimento e/o con i servizi sociali del territorio, potrà essere effettuata

una visita al domicilio dell'utente per una sua migliore valutazione, nonché per una conoscenza reciproca che faciliti il successivo inserimento in Struttura.

La lista d'attesa è aggiornata periodicamente secondo criteri indicati dalla Regione Lombardia e criteri interni, tra cui l'ordine cronologico di presentazione della domanda e la destinazione residenziale nei nuclei della struttura.

La struttura riserva il diritto di prelazione all'ingresso ai richiedenti della parrocchia Sant'Agnese di Olginate (Lecco) e della parrocchia Sant'Ambrogio di Lierna (Lecco) e pone particolare attenzione alle situazioni straordinarie (condizioni sociali e sanitarie di particolare gravità) ed ai casi urgenti segnalati dai servizi sociali degli Enti Territoriali della Provincia di Lecco e dalle Aziende Ospedaliere.

Viene altresì garantita priorità assoluta di ingresso agli ospiti già accolti in altre Unità di Offerta (UDO) del gestore site nel territorio provinciale (APA, RSA APERTA..).

Non possono essere definiti i tempi per l'ammissione essendo una struttura residenziale. Al momento della disponibilità del posto letto, 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 il cambio di residenza e al Comune di provenienza per tutti gli ulteriori adempimenti necessari e conseguenti. Resta a carico del Contraente l'obbligo di curare le procedure per garantire il costante possesso di un valido documento di identità dell'Ospite.

2.2 L'ingresso in struttura

Gli ingressi nella RSA P. Buzzi 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'*équipe* multi-professionale; in particolare:

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

Il personale di assistenza segue con particolare attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti per evitare l'isolamento. Tali operatori lo accompagnano all'interno della RSA 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'*équipe* multi-professionale, redige una prima valutazione multidimensionale dell'Ospite, un progetto individuale (PI) e un piano assistenziale individualizzato (PAI) provvisori.

Nei tempi previsti dalla normativa viene così formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, il progetto individuale 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 *équipe* 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 Fa.Sa.S. 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'Ospite ammesso nella RSA è alloggiato normalmente in camere a due letti in uno dei nuclei della struttura.

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 P. Buzzi la giornata tipo dell'Ospite risulta così articolata:

6.30 - 8.00	Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione.
8.15 - 9.00	Prima colazione e somministrazione della terapia.
9.00 - 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 - 18.00	Merenda, visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera e momenti di svago.
18.15 - 20.00	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.

2.4 L'équipe assistenziale

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

L' équipe programma periodicamente incontri per la verifica dei risultati e per la rivalutazione degli obiettivi, favorendo il coinvolgimento della rete familiare e/o dei caregiver; l'équipe stessa, se necessario e per il bene dell'Ospite, collabora con i servizi territoriali e con le associazioni di volontariato.

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

- a. responsabile Medico e Sanitario;
- b. medici;
- c. medico specialista fisiatra;
- d. medico specialista neurologo
- e. coordinatore dei servizi infermieristici;
- f. infermieri professionali;
- g. animatori sociali;
- h. terapisti della riabilitazione;
- i. coordinatori ASA di nucleo;
- j. 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 ed il neurologo.

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 I SERVIZI OFFERTI

La composizione del personale impiegato nella RSA P. Buzzi è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

I servizi offerti agli Ospiti nella struttura si possono così suddividere:

a) SERVIZI SOCIO SANITARI:

- servizio di direzione medica;
- servizio medico di diagnosi e cura e medico specialistico (fisiatra e neurologo);
- servizio infermieristico;
- servizio socio assistenziale (igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione);
- servizio di riabilitazione;
- servizio di animazione;
- fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali;
- trasporti in ambulanza.

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;
- servizio di manutenzione e sicurezza;
- servizio di barbiere, parrucchiere e podologo;
- servizio di tutela della salute;
- servizio religioso e volontariato;
- servizio bar-televisione;

- servizi di custodia valori.

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

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

I programmi individuali prevedono:

- la valutazione multidimensionale volta a 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 rivalutazione e l'eventuale modifica di obiettivi e di strategie.

3.1 I servizi socio sanitari

3.1.1 Il servizio medico

La direzione medica della RSA P. Buzzi svolge attività 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 altri 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 fisioterapia.

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

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

3.1.2 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.

3.1.3 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 personale, di nutrizione e di idratazione, di assistenza motoria, di governo dell'ambiente e di supporto al servizio di animazione.

3.1.4 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 dal letto alla sedia/poltrona/carrozzina, per la postura seduta, per il cammino con relativi presidi ed ausili nel proprio nucleo o in palestra con trattamenti individuali e/o di gruppo. Il terapeuta della riabilitazione svolge anche attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico.

3.1.5 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*.

3.1.6 Farmaci, ausili per l'incontinenza, gas medicali e trasporti in ambulanza

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

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

I trasporti in ambulanza, qualora previsti nell'ambito del territorio provinciale, sono a carico della RSA e il relativo costo è compreso nella retta.

Fanno eccezione tutti i trasporti in ambulanza oltre l'ambito provinciale, quelli per visite o spostamenti decisi dall'Ospite o da un suo familiare in totale autonomia e

in maniera indipendente, nonché quelli relativi ai dializzati, quelli per procedure amministrative di carattere previdenziale e quelli per visite odontoiatriche.

3.2 I servizi alberghieri

3.2.1 Il servizio di ristorazione

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

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. 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 garantirne 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 dai coordinatori assistenziali che provvedono 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, preferibilmente nei giorni festivi. 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 ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto all'assistenza in base all'effettiva necessità, determinata anche da norme igienico sanitarie.

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

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

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

3.3 I servizi generali

3.3.1 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.

Ciascun Ospite della RSA può ricevere telefonate trasferite dal centralino mediante un apparecchio cordless presente in ogni nucleo.

Negli orari di chiusura del centralino le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato all'infermiere in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla 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 e di un impianto mobile di chiamata al servizio di vigilanza esterno in dotazione al personale. Tali impianti permettono 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 P. Buzzi. La loro sede operativa è in Galbiate – Piazzale Achille Grandi, 1 presso la RSA Villa Serena:

- Telefono: 0341-242011
- Fax: 0341-2420234
- E-mail: segreteria@rsavillaserena.com

Nella struttura per il pubblico e per gli Ospiti è presente un referente amministrativo presso la reception.

Entro il mese di marzo di ogni anno, in osservanza alle disposizioni regionali previste, 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.

3.3.3 L'ufficio relazioni con il pubblico (URP)

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

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

3.3.4 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute

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

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

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

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

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

3.3.5 Il servizio di manutenzione

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

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

3.3.6 Il servizio di parrucchiere, di barbiere e di podologo

La RSA garantisce a tutti i suoi Ospiti l'erogazione delle prestazioni di un parrucchiere, secondo un programma di intervento periodico il cui costo è ricompreso nella retta ed ai suoi 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 famigliari con il professionista incaricato, con il quale la direzione concorderà le relative tariffe.

3.3.7 L'assistenza religiosa

Il servizio religioso cattolico è curato da un sacerdote che garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati.

La Santa Messa viene celebrata presso la cappella della struttura. Ogni funzione può essere liberamente seguita dagli ospiti e a coloro che lo desiderano viene assicurata l'assistenza spirituale.

A libera richiesta degli Ospiti viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i 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.

3.3.7.1 Il volontariato

La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso delle convenzioni stipulate ai sensi della leggi vigenti con associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. I volontari forniscono un valido supporto al servizio di animazione sia nei nuclei abitativi sia nell'organizzazione di momenti ricreativi all'interno e all'esterno della struttura (gite, uscite..). L'attività del volontariato è coordinata dalla direzione della RSA.

3.3.8 Il servizio bar e televisione

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di *snack*. Per facilitare l'acquisto dei prodotti distribuiti è possibile richiedere alla Reception la dotazione della 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.

3.3.9 Custodia valori

La RSA P. Buzzi accetta in custodia le carte-valori, il danaro 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 involucro 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. 1783-1786 c.c. la struttura ne risponde quando i beni dell'Ospite gli sono stati consegnati in custodia e quando rifiuta di ricevere in custodia beni che aveva l'obbligo di accettare.

4 GLI STANDARD DI QUALITÀ'

4.1 La politica della qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di KCS Caregiver che ha come obiettivo prioritario *“la soddisfazione*

del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze in quanto componente della qualità complessiva dei servizi erogati.”

Il principio base della politica della qualità del gestore è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio erogato.

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi la RSA Pietro Buzzi si propone :

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari;
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. Il gestore si propone inoltre di condividere i risultati emersi dall'analisi di tali questionari con un organismo di partecipazione degli Ospiti di prossima costituzione.

4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

Il gestore ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro famigliari 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 famigliari liberi di esprimere il loro reale giudizio.

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

4.1.2 La scheda reclami ed encomi

Il gestore 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 da inoltrare alla Direzione;
- una comunicazione da depositare nel box della posta situato al 1° piano;
- una segnalazione a mezzo fax (0341-2420234)

- una segnalazione a mezzo e-mail (segreteria@rsavillaserena.com)

Il gestore 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.

Il gestore 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 il gestore 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 posto letto destinato (posto letto accreditato e contrattualizzato o posto letto accreditato) e per tipologia di ospitalità (vitalizio o temporaneo).

5.1 I posti letto accreditati e contrattualizzati (n° 56)

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 56 posti letto accreditati e contrattualizzati con l'ATS della Brianza con decorrenza dal 01/10/2018 è la seguente:

- € 68,00 per ingressi vitalizi
- € 76,00 per ingressi temporanei.

La retta giornaliera può essere aggiornata nel corso del soggiorno con un preavviso minimo di 15 giorni.

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	Direttore Generale Responsabile della

	gestione della struttura
Direzione Medica e Sanitaria	Direttore Responsabile servizi socio-sanitari.
Servizio Medico	I Medici sono presenti quotidianamente, festivi compresi e 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 e neurologo presenti secondo necessità.
Servizio infermieristico professionale	Gli Infermieri Professionali sono presenti 24 ore al giorno per 7 gg. a settimana.
Farmaci, Ausili Sanitari e gas medicali	Secondo necessità.
Servizio di fisioterapia	Il servizio è effettuato quotidianamente dal lunedì al venerdì.
Servizio di Animazione	Gli animatori sono presenti quotidianamente 6 gg. a settimana, con esclusione del sabato
Servizio ausiliario socio assistenziale	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 parrucchiere e barbiere	Prestazione di base, secondo necessità.
Trasporti in ambulanza	Secondo necessità.
Servizi Amministrativi	Dal lunedì al venerdì.

Sono esclusi dalla retta:

- 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 generi 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 dal familiare o per espletare procedure amministrative e/o previdenziali, per la dialisi e per visite odontoiatriche.

5.2 I posti letto accreditati (n° 6)

La retta giornaliera per i n° 6 posti letto accreditati non contrattualizzati con l'ATS della Brianza con decorrenza dal 01/10/2018 è la seguente:

- € 71,00 per ingressi vitalizi;
- € 76,00 per ingressi temporanei

La retta giornaliera può essere aggiornata nel corso del soggiorno con un preavviso minimo di 15 giorni.

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	Direttore Generale Responsabile della gestione della struttura
Direzione Medica e Sanitaria	Direttore Responsabile servizi sanitari.
Servizio infermieristico	Gli Infermieri Professionali sono presenti 24 ore al giorno per 7 gg. a settimana.
Servizio di fisioterapia	Il servizio è effettuato quotidianamente dal lunedì al venerdì.
Servizio di Animazione	Gli animatori sono presenti quotidianamente 6 gg. a settimana, con esclusione del sabato.
Servizio ausiliario socio assistenziale	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 Parrucchiere e barbiere	Prestazione di base, secondo necessità
Trasporti in ambulanza	Secondo necessità.
Servizi Amministrativi	Dal lunedì al venerdì.

Sono esclusi dalla retta:

- servizio medico di base;
- il podologo, per interventi estetici o lievemente curativi;
- farmaci ed ausili;
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;
- le spese personali per generi 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.

5.3 Le modalità di pagamento della retta

L'ospite deve versare la retta giornaliera stabilita per i servizi previsti e analiticamente indicati al precedente punto 5 per l'occupazione del posto letto accreditato e contrattualizzato o del posto letto accreditato.

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).

La sottoscrizione del contratto di ospitalità all'ingresso in struttura è effettuata da un contraente che per detto obbligo assume il ruolo di fidejussore ai sensi dell'art 1936 e seg C.C. e garantisce l'adempimento delle obbligazioni che l'ospite si trova ad avere verso la Cooperativa e, in particolare, l'adempimento delle obbligazioni pecuniarie dell'ospite verso la cooperativa in qualsiasi modo derivante dal contratto di ospitalità.

All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente alla prima 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.

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.

E' esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso gli uffici della struttura.

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

Il gestore si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni sono comunicate all'Ospite e/o al parente per 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, non può mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento.

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 di mora nella misura del 5% per eventuali ritardi nei pagamenti dal giorno di scadenza previsto per il versamento fino al saldo effettivo.

La struttura 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 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 ed affidata a personale che è stato o che è attualmente dipendente della Struttura e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali il gestore ha stipulato convenzioni.

6 LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

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

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura dell'*équipe* organizzare la dimissione e accompagnare l'Ospite e i familiari nel percorso di reinserimento nel territorio, con l'ausilio dei servizi sociali territoriali e di eventuali organizzazioni esistenti (volontariato, ATS, ecc.)

Qualora la causa delle dimissioni fosse il decesso dell'Ospite, l'organizzazione delle esequie è affidata ai familiari, ai quali spetta la scelta dell'agenzia di pompe funebri e le spese relative al funerale.

Il rapporto tra l'anziano e il gestore della RSA P. Buzzi inizia pertanto il giorno dell'ammissione e termina nei casi di seguito indicati, secondo le modalità a fianco di ciascuna riportata:

- a. 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 famigliari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita;

- b. per decisione motivata della struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:
 - diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per altri Ospiti;
 - 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;

- evidenze patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza nella RSA;
- c. 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 dimissione comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;
- d. 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;
- e. per decesso dell'Ospite; in tal 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;
- f. per assenze temporanee superiori a 20 giorni annui e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;
- g. 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 medico e sanitario della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro trenta giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione pari a € 50,00 per l'intero Fascicolo socio assistenziale e sanitario personale e di € 30,00 per ogni suo stralcio.

In caso di dimissioni o di trasferimento di un Ospite ad altra struttura viene rilasciata dal Medico una lettera di dimissione nella quale si evidenzia lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni relative al proseguimento del percorso assistenziale. Il Medico di nucleo fornisce inoltre la propria disponibilità ad essere 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 all'URP della struttura; tale documentazione viene rilasciata entro dieci giorni dalla presentazione della richiesta.

7 L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

La RSA P. Buzzi 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 P. Buzzi e prendere parte alle attività di animazione collettiva. E' pertanto garantita la libertà di accesso dalle ore 08.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni, salvo le limitazioni transitorie nel rispetto della privacy o della sanificazione degli ambienti. Nella fascia oraria tra le ore 20.00 e le ore 08.00 del mattino successivo le visite sono regolamentate per garantire la tranquillità degli Ospiti durante il riposo notturno e il relativo accudimento igienico-sanitario nelle prime ore della giornata.

I Visitatori sono altresì tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli Ospiti dalle ore 13.00 alle ore 15.00 pomeridiane.

Per il rispetto della privacy e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari e gli amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene, le medicazioni e le visite mediche e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Per motivi igienici è vietato sedersi sui letti, affollare le camere ed usare i servizi igienici riservati agli Ospiti.

E' rigorosamente vietato introdurre e somministrare medicinali.

E' 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 famigliari anche nelle ore notturne, il responsabile medico, dietro richiesta dei parenti, rilascia un'autorizzazione temporanea scritta.

7.2 Il fumo

All'interno della RSA P. Buzzi 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.

7.3 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 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 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".

7.4 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.

7.5 Consenso informato e tutela della privacy

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 il 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.

7.6 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.

7.7 La polizza assicurativa

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

8 ALLEGATI

La carta dei diritti della persona anziana

Modulo unico di ingresso per inserimento nei posti letto delle RSA della provincia di Lecco

Informativa ai sensi degli art.li 12,13,14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679)

Informativa sull'amministratore di sostegno

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori

Scheda di segnalazione disservizio

Menù tipo

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 persone 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.*

R.S.A. "Pietro Buzzi" - Olginate

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).

4) **LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI**

5) 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

R.S.A. "Pietro Buzzi" - Olginate

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.

DOMANDA UNICA DI INSERIMENTO IN R.S.A.

SEZ. 1

DATI ANAGRAFICI

COGNOME E NOME _____

LUOGO DI NASCITA _____ (PROV. _____) DATA _____ M F

CODICE FISCALE _____

RESIDENTE A _____ (PROV. _____) IN VIA/PIAZZA _____ N° _____

TELEFONO/CELL. _____ E - MAIL _____

DOMICILIO IN _____ (_____)
CITTA' (DA INDICARSI SE DIVERSO DALLA RESIDENZA) PROVINCIA

VIA/PIAZZA _____ N° _____ TELEFONO/CELL. _____

EVENTUALE TUTORE O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO:

COGNOME E NOME TELEFONO

CITTA' VIA/PIAZZA N° CIVICO

ATTO N° DEL TRIBUNALE DI

PERSONA DI RIFERIMENTO

COGNOME E NOME DATA DI NASCITA

RESIDENTE A PROV. IN VIA/PIAZZA N.

GRADO DI PARENTELA E-MAIL

TELEFONO/CELL. ALTRI RECAPITI TELEFONICI

URGENZA DELLA DOMANDA:

- ESTREMA ORDINARIA INSERIMENTO IN LISTA
D'ATTESA A SCOPO
PREVENTIVO

MOTIVI DELLA DOMANDA DI RICOVERO:

- STATO DI SALUTE SOLITUDINE
 PROBLEMI FAMILIARI ALTRO (specificare):.....
.....
 CONDIZIONI ABITATIVE ALLOGGIO NON ADEGUATO
 TRASFERIMENTO DA ALTRA UNITA' DI OFFERTA EVENTUALE SFRATTO

SEZ. 2 DATI PERSONALI

SCOLARITÀ:

- ELEMENTARI SUPERIORI ALTRO

ATTIVITÀ LAVORATIVA:

.....

IN MERITO ALLA DECISIONE DEL FUTURO RICOVERO, L'ANZIANO È:

- CONSENZIENTE INDIFFERENTE NON IN GRADO DI DECIDERE
 CONTRARIO NON INFORMATO

LA RICHIESTA È PER UN RICOVERO:

- TEMPORANEO DEFINITIVO

STATO CIVILE:

- CELIBE / NUBILE
 CONIUGATO / A
 SEPARATO / A
 DIVORZIATO / A
 VEDOVO / A

PENSIONE TIPO :

- ANZIANITA' -VECCHIAIA REVERSIBILITÀ INVALIDITÀ SOCIALE
 ALTRO (indicare il tipo) NESSUNA PENSIONE

INVALIDITÀ CIVILE:

- IN CORSO RICONOSCIUTA, AL _____ % DOMANDA NON PRESENTATA

INDENNITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO:

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> NON RICONOSCIUTA | <input type="checkbox"/> RICONOSCIUTA: (indicare il tipo) | <input type="checkbox"/> CIECO ASSOLUTO |
| <input type="checkbox"/> IN ATTESA | | <input type="checkbox"/> CIECO CON RESIDUO VISIVO |
| <input type="checkbox"/> DOMANDA NON PRESENTATA | | <input type="checkbox"/> INVALIDO 100% CON ACCOMPAGNAMENTO |
| | | <input type="checkbox"/> SORDOMUTO |

RICONOSCIMENTO L. 104 /92

- IN CORSO SÌ NO DOMANDA NON PRESENTATA

SEZ. 3 RETE SOCIALE E COINVOLGIMENTO DEI SERVIZI TERRITORIALI**ATTUALMENTE IL SOGGETTO PER CUI SI PRESENTA DOMANDA DI RICOVERO SI TROVA:**

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> AL PROPRIO DOMICILIO | <input type="checkbox"/> PRESSO PROPRI FAMILIARI |
| <input type="checkbox"/> IN OSPEDALE (INDICARE QUALE).....
.....
REPARTO..... | <input type="checkbox"/> IN STRUTTURA RIABILITATIVA (INDICARE QUALE)
.....
REPARTO |
| <input type="checkbox"/> IN STRUTTURA PROTETTA (INDICARE QUALE)
..... | <input type="checkbox"/> DA QUANTO TEMPO |

SE RESIDENTE IN ABITAZIONE:

- DI PROPRIETÀ IN AFFITTO

SITUAZIONE FAMILIARE:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> VIVE SOLO | <input type="checkbox"/> DA QUANTO TEMPO |
| <input type="checkbox"/> NON VIVE SOLO | |
| <input type="checkbox"/> CONIUGE | |
| <input type="checkbox"/> FIGLIO/A | |
| <input type="checkbox"/> BADANTE | |
| <input type="checkbox"/> ALTRO | |

IL CONVIVENTE È:

- AUTOSUFFICIENTE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE NON AUTOSUFFICIENTE

ELENCO DEI PRINCIPALI FAMILIARI O PARENTI

	COGNOME E NOME	ETA'	INDIRIZZO (Città, via, n°civico)	TELEFONO	CONVIVENTE?	
1					<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO
2					<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO
3					<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO
4					<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO

SERVIZI TERRITORIALI DI CUI USUFRUISCE:

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNALE: <input type="checkbox"/> IGIENE PERSONALE <input type="checkbox"/> PULIZIA CASA <input type="checkbox"/> ASSISTENZA SOCIO-ECONOMICA <input type="checkbox"/> AIUTO PER LA SPESA <input type="checkbox"/> PASTO CALDO <input type="checkbox"/> TELESOCORSO <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare): _____	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) <input type="checkbox"/> M.M.G. <input type="checkbox"/> INFERMIERE PROFESSIONALE <input type="checkbox"/> TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare): _____
---	---

ALTRI SERVIZI DI CUI USUFRUISCE:

- CENTRO PSICOSOCIALE CENTRO DIURNO ANZIANI CENTRO DIURNO INTEGRATO

USA I SEGUENTI AUSILI E/O PRESIDI A DOMICILIO:

- CARROZZINA MATERASSO ANTIDECUBITO SOLLEVATORE
 ALTRO (specificare).....

SEZ. 4 ADEMPIMENTI PRIVACY

Sarà cura della RSA individuata dare applicazione al Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali del 27 aprile 2016 n. 679.

La Richiesta viene inoltrata:

- DIRETTAMENTE DALL'INTERESSATO ALTRO
 DA UN PARENTE (specificare)..... (specificare).....

(NOME E COGNOME) _____ tel. _____

Firma dell' interessato o del richiedente _____

Data _____

Si allega :

- copia carta d'identità dell'interessato
- copia tessera sanitaria dell'interessato

INFORMAZIONI PER IL MEDICO CURANTE

Gentile collega,

il suo/la sua paziente intende presentare la domanda di ammissione presso una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) del territorio dell'Agenda della Salute (ATS) della Brianza. La scheda allegata fa parte del nuovo modello unico di ammissione concordato con le RSA al fine di facilitare le famiglie nella ricerca di una struttura idonea e per evitare ai medici di famiglia di essere chiamati a compilare più volte le necessarie certificazioni sanitarie.

Le informazioni sanitarie sono raccolte utilizzando in buona parte il modello della CIRS (Cumulative Illness rating Scale), adottato dalla Regione Lombardia per la stima delle esigenze sanitarie di una persona accolta in RSA o in un CDI. La CIRS è uno strumento standardizzato utile a ricavare una misura della salute della persona anziana. Non fornisce informazioni dirette sull'autonomia quotidiana, che sono raccolte con altre modalità. Le viene quindi chiesto di assegnare un giudizio di gravità soggettivo alla situazione clinica e funzionale di 14 organi e apparati, secondo lo schema seguente:

1	Assente	Nessuna compromissione di organo o sistema
2	Lieve	La compromissione di organo o sistema non interferisce con la normale attività. Il trattamento può essere richiesto oppure no. La prognosi è eccellente.
3	Moderato	La compromissione di organo o sistema interferisce con la normale attività, il trattamento è necessario. La prognosi può essere buona.
4	Grave	La compromissione di organo o sistema produce disabilità, il trattamento è indilazionabile, la prognosi può non essere buona.
5	Molto grave	La compromissione di organo o sistema mette a repentaglio la sopravvivenza, il trattamento è urgente, la prognosi è grave

Si ottengono così due indici:

- **Indice di severità:** si ricava dalla media dei punteggi delle prime 13 categorie (escludendo la categoria delle patologie psichiatriche/comportamentali);
- **Indice di comorbidità:** si ricava dal numero delle categorie nelle quali si ottiene un punteggio superiore o uguale a 3 (escludendo la categoria delle patologie psichiatriche/comportamentali).

Alcune note per la corretta compilazione:

- **Ipertensione:** il giudizio di gravità esclude la presenza di eventuali danni d'organo, che saranno eventualmente descritti nelle categorie corrispondenti;
- **Disturbi vascolari:** comprendono malattie dei vasi arteriosi e venosi, del sangue, del midollo e del sistema linfatico;
- **Apparato gastroenterico superiore:** comprende esofago, stomaco, duodeno, pancreas e vie biliari
- **Sistema muscolo-scheletrico e cutaneo:** comprende le lesioni da decubito
- **Patologie endocrino-metaboliche:** includono diabete, infezioni, sepsi e stati tossici.

La ringraziamo per la collaborazione.

Direttore Dipartimento PIPSS
(Programmazione per Integrazione delle Prestazione Sociosanitarie con quelle Sociali)
Dr. Andrea De Vitis

RELAZIONE SANITARIA A CURA DEL MEDICO CURANTE
PER L'INGRESSO IN R.S.A.

Sig./ra _____

Data di nascita _____ Tessera sanitaria _____ Data compilazione _____

Esenzione _____

Sez. 1 PATOLOGIE PRESENTI E GIUDIZIO DI GRAVITÀ

	1	2	3	4	5	
	Assente	Lieve	Moderato	Grave	Molto Grave	Data insorgenza
Patologie cardiache Specificare: _____ _____						
Iperensione arteriosa Specificare: _____ _____						
Patologie vascolari Specificare _____ _____						
Patologie respiratorie Specificare _____ _____						
Vista, udito, naso, gola, laringe Specificare _____ _____						
Apparato gastroenterico superiore Specificare _____ _____						
Apparato gastroenterico inferiore Specificare _____ _____						
Patologie epatiche Specificare _____ _____						
Patologie renali Specificare _____ _____						
Altre patologie genito-urinarie Specificare _____ _____						
Sistema muscolo-scheletrico e Cute Specificare _____ _____						

Patologie neurologiche centrali e periferiche (<i>escluse le demenze</i>) Specificare _____						
Patologie endocrino-metaboliche (incluso infezioni, sespi e stati tossici) Specificare _____						
Patologie psichiatrico-comportamentali(<i>incluse le demenze</i>) Specificare _____						

Sez. 2 ALTRI PROBLEMI CLINICI, FUNZIONALI, ASSISTENZIALI

Problemi e condizioni correlate con l'alimentazione	
<input type="checkbox"/> NESSUNO <input type="checkbox"/> STATO NUTRIZIONALE SODDISFACENTE <input type="checkbox"/> OBESITÀ <input type="checkbox"/> MALNUTRIZIONE <input type="checkbox"/> RIFIUTO DEL CIBO <input type="checkbox"/> SI ALIMENTA AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> SI ALIMENTA CON AIUTO <input type="checkbox"/> TOTALMENTE DIPENDENTE	<input type="checkbox"/> DISFAGIA <input type="checkbox"/> DIETA FRULLATA O OMOGENEIZZATA <input type="checkbox"/> NUTRIZIONE ENTERALE: <input type="checkbox"/> SONDINO NASO - GASTRICO <input type="checkbox"/> GASTROSTOMIA (PEG) / DIGIUNOSTOMIA <input type="checkbox"/> NUTRIZIONE PARENTERALE TOTALE
Diabete mellito	
<input type="checkbox"/> TRATTATO CON LA SOLA DIETA <input type="checkbox"/> FARMACI ANTIDIABETICI ORALI	<input type="checkbox"/> INSULINOTERAPIA
Lesioni cutanee	
<input type="checkbox"/> LESIONI DA DECUBITO SEDE: _____ STADIO _____ <input type="checkbox"/> LESIONI VASCOLARI SEDE: _____ STADIO _____	
Coma o stato vegetativo <input type="checkbox"/>	
Sclerosi Laterale Amiotrofica <input type="checkbox"/>	
Linguaggio	Vista ed udito
<input type="checkbox"/> NORMALE <input type="checkbox"/> DISARTRIA <input type="checkbox"/> AFASIA <input type="checkbox"/> ESPRESSIVA <input type="checkbox"/> DI COMPrensIONE <input type="checkbox"/> GLOBALE	<input type="checkbox"/> VEDE E SENTE BENE <input type="checkbox"/> NON VEDE <input type="checkbox"/> NON SENTE <input type="checkbox"/> DEFICIT CORRETTO DA PROTESI E/O OCCHIALI IN USO
Igiene	Capacità di vestirsi / svestirsi
<input type="checkbox"/> SI LAVA AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> NECESSITA DI AIUTO PER ALCUNE OPERAZIONI IGIENICHE <input type="checkbox"/> TOTALMENTE DIPENDENTE	<input type="checkbox"/> SI VESTE/SVESTE AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> NECESSITA DI AIUTO PER VESTIRSI/SVESTIRSI <input type="checkbox"/> TOTALMENTE DIPENDENTE
Mobilità	Cadute negli ultimi 3 mesi
<input type="checkbox"/> SI MUOVE AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> SI MUOVE CON DEAMBULATORE <input type="checkbox"/> IN CARROZZINA <input type="checkbox"/> ALLETTATO	<input type="checkbox"/> NESSUNA <input type="checkbox"/> 1 – 3 VOLTE <input type="checkbox"/> PIÙ DI TRE VOLTE

Terapia riabilitativa in corso	Assistenza respiratoria
<input type="checkbox"/> NESSUNA <input type="checkbox"/> POST-ACUTA <input type="checkbox"/> DI MANTENIMENTO	<input type="checkbox"/> OSSIGENO OCCASIONALMENTE <input type="checkbox"/> OSSIGENOTERAPIA CON O2 GASSOSO <input type="checkbox"/> OSSIGENOTERAPIA CON O2 LIQUIDO <input type="checkbox"/> TRACHEOTOMIA <input type="checkbox"/> VENTILAZIONE MECCANICA NON INVASIVA <input type="checkbox"/> VENTILAZIONE MECCANICA INVASIVA

Minzione e Evacuazione	
<input type="checkbox"/> UTILIZZO DI PRESIDI ASSORBENTI PER INCONTINENZA <input type="checkbox"/> CATETERISMO VESCICALE AD INTERMITTENZA <input type="checkbox"/> CATETERISMO VESCICALE A PERMANENZA <input type="checkbox"/> URETEROCUTANEOSTOMIA	<input type="checkbox"/> NEFROSTOMIA <input type="checkbox"/> STIPSI (BISOGNO DI CLISTERI EVACUATIVI) <input type="checkbox"/> ILEOSTOMIA/COLONSTOMIA

Disturbi cognitivi e comportamentali, problemi psichiatrici e dell'umore	
<input type="checkbox"/> NESSUNO <input type="checkbox"/> PERDITA DI MEMORIA OCCASIONALE O PER EVENTI RECENTI <input type="checkbox"/> PERDITA DI MEMORIA SEVERA O NON RAMMENTA NULLA <input type="checkbox"/> DISORIENTAMENTO NEL TEMPO <input type="checkbox"/> DISORIENTAMENTO NELLO SPAZIO <input type="checkbox"/> COMPLETA CONFUSIONE SENZA CAPACITÀ DI RELAZIONE CON L'ESTERNO <input type="checkbox"/> PROBLEMI DI LINGUAGGIO E/O DEFICIT DI COMPrensIONE <input type="checkbox"/> FACILE IRRITABILITÀ <input type="checkbox"/> CAMMINO INCESSANTE SENZA UN PRECISO SCOPO O AFFACCENDAMENTO <input type="checkbox"/> URLA O LAMENTAZIONI O VOCALISMI RIPETITIVI <input type="checkbox"/> DISTURBI DEL SONNO (EVENTUALE SPECIFICA)	<input type="checkbox"/> DISFORIA/EUFORIA E/O COMPORTAMENTI DISINIBITI <input type="checkbox"/> DELIRI E ALLUCINAZIONI <input type="checkbox"/> STATO ANSIOSO <input type="checkbox"/> TONO DELL'UMORE DEFLESSO <input type="checkbox"/> APATIA, RITIRO SOCIALE, PERDITA DI INTERESSI <input type="checkbox"/> TENTATI SUICIDI <input type="checkbox"/> ETILISMO ATTUALE <input type="checkbox"/> ETILISMO PREGRESSO <input type="checkbox"/> AGGRESSIVITÀ VERSO SÉ E/O VERSO ALTRI <input type="checkbox"/> NEGLI ULTIMI 6 MESI, SONO STATI UTILIZZATI MEZZI DI PROTEZIONE/CONTENZIONE <input type="checkbox"/> NEGLI ULTIMI 6 MESI, ABBANDONO DEL DOMICILIO/STRUTTURA DI RICOVERO, SENZA CAPACITÀ DI FARVI RITORNO <input type="checkbox"/> ALTRO

Terapia dialitica	
<input type="checkbox"/> DIALISI PERITONEALE	<input type="checkbox"/> DIALISI EXTRACORPOREA

<input type="checkbox"/> Radioterapia
<input type="checkbox"/> Chemioterapia

Terapia farmacologica in corso (indicare il farmaco in uso e la posologia)

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Allergie a farmaci

NO

SI quali? _____

Il soggetto è esente da malattie infettive e contagiose e può vivere in comunità?

SI NO

Eventuali note: _____

Timbro e firma del Medico

Telefono

ELENCO RSA PROV. LECCO

Denominazione	Indirizzo	Comune	Provincia	Telefono	preferenza
RSA San Francesco	Via Al-Ca', 19	Bellano	LC	0341/821219	
Azienda Speciale Casa di riposo Monticello	Via Sirtori, 1	Monticello Brianza	LC	039/92304201	
Casa del Cieco Mons.Gilardi	Via N. Sauro, 5	Civate	LC	0341/550331	
Casa di Riposo "C. e E. Frigerio" Onlus	Via Cartiglio, 2	Brivio	LC	039/5320100	
Casa di riposo "Dr. Luigi e Regina Sironi"	Via Locatelli, 9	Oggiono	LC	0341/576391	
Casa di Riposo di Mandello del Lario Onlus	Via degli Alpini, 4	Mandello del Lario	LC	0341/731355	
Casa di Riposo Maria Monzini	Via Manzoni, 26	Casatenovo	LC	039/9202252	
Casa di Riposo Mons. G. Borsieri	Via S. Nicola , 4/6/8/10	Lecco	LC	0341/264500	
Casa di Riposo P.Buzzi	Via Cesare Cant, 75/a-75/b	Olginate	LC	0341/6534100	
Casa famiglia per Anziani	Via Aldo Moro, 10	Olgiate Molgora	LC	039/9910471	
Casa Madonna della Neve Onlus	Via Manzoni, 7	Premana	LC	0341/890288	
Casa San Antonio	Via Luigi Corsi, 8	Barzio	LC	0341/996228	
CdR La Madonnina	Via Attilio Giordani, 1	Vendrogno	LC	0341/870116	
RSA Opera Pia Magistris	Via A. Manzoni, 7	Valmadrera	LC	0341/581380	
Fondaz. Casa di Riposo "Brambilla-Nava" Onlus	Via Cerscera, 3	Civate	LC	0341/550351	
Casa di Riposo Fondazione A.- E. Nobili	Via Risorgimento, 12	Vigano'	LC	039/958282	
Istituti Riuniti "Airoldi e Muzzi"	Via Airoldi e Muzzi, 2	Lecco	LC	0341/497172	
Istituto Geriatrico Frisia	Via don Gnocchi , 24	Merate	LC	039/999161	
Istituto Sacra Famiglia	Via Strada del Verde, 11	Perledo	LC	0341/814111	
Parrocchia San Martino Vescovo - Casa Madonna della Fiducia	Via Fratelli Calvi, 62	Calolziocorte	LC	0341/635611	
Residenza "Villa Serena"	Via don Arturo Fumagalli, 9	Introbio	LC	0341/981589	
Residenza S. Giorgio	Via dell'Oro, 5	Oliveto Lario	LC	031/968000	
Villa dei Cedri	Viale Montegrappa, 59	Merate	LC	039/59101	
Villa Serena	Via A. Grandi, 1	Galbiate	LC	0341/242011	

Richiedente ingresso in RSA

Data

Firma

ALLEGATO ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

OGGETTO: Informativa ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679

In conformità al Regolamento EU 679/2016 e al fine di assicurare la protezione dei dati personali, il Titolare del Trattamento riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto di principi per il trattamento di dati personali.

I principi che KCS caregiver Cooperativa sociale (di seguito denominata organizzazione) deve osservare sono:

1. LICEITÀ

L'organizzazione svolge i soli trattamenti di dati personali comuni, sensibili e giudiziari che si fondano su una delle basi giuridiche previste dal Regolamento.

2. CORRETTEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali esclusivamente per scopi determinati, espliciti e legittimi, senza scorrettezze o raggiri nei confronti degli interessati, attenendosi rigidamente ai limiti delle basi giuridiche che ne legittimano il trattamento.

3. TRASPARENZA

L'Organizzazione adotta misure appropriate per fornire all'interessato tutte le informazioni e le comunicazioni relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. In particolare, l'Organizzazione per ogni trattamento che svolge rende noto all'interessato le modalità con cui i dati personali sono raccolti, utilizzati, consultati e trattati.

4. LIMITAZIONE DELLA FINALITÀ

L'Organizzazione tratta i dati personali per finalità determinate, esplicite e legittime, e si assicura che i trattamenti non siano incompatibili con tali finalità.

5. MINIMIZZAZIONE DEI DATI

L'Organizzazione tratta dati personali adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

6. ESATTEZZA

L'Organizzazione tratta dati personali esatti e, se necessario, li aggiorna ed adotta tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

7. LIMITAZIONE DELLA CONSERVAZIONE

L'Organizzazione conserva i dati personali in una forma che consente l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

8. INTEGRITÀ E RISERVATEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali in maniera da garantire un'adeguata sicurezza mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

9. DATA PROTECTION BY DESIGN E BY DEFAULT

L'Organizzazione valuta la protezione dei dati personali sin dalla progettazione e mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento.

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679 impongono altresì al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali non vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**
KCS caregiver Cooperativa sociale
telefono 039656171 e-mail direzione@kcscaregiver.it
- **Responsabile Protezione Dati (D.P.O.):**
Carlo Ferri
e-mail privacy@kcscaregiver.it
- **Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento (RSA)**
assistenza residenziale socio-sanitaria ed alberghiera in unità d'offerta socio sanitarie riconosciute e autorizzate dalla Regione. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea ed informatizzata)
- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**
il titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato. Il trattamento dei dati è finalizzato all'assistenza socio sanitaria ed alberghiera dell'interessato ed all'assolvimento del debito informativo verso gli Enti preposti autorizzativi e di controllo.
- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**
I dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Organizzazione ed a quelle aziende che operano sull'interessato sia per l'assistenza socio sanitaria che per i servizi alberghieri. All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ed ai soggetti per i quali la comunicazione è prevista per legge e/o per gli adeguamenti e/o obblighi contrattuali.

- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**

La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**

L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti, ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati sanitari non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**

L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione dal servizio), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**

L'Azienda ha deciso di fornirsi di una casella di posta elettronica dedicata, corrispondente all'indirizzo privacy@kcscaregiver.it, a cui chiunque potrà inoltrare ogni richiesta e/o segnalazione in merito all'argomento della Privacy.

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade durante il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**

Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Autorità Pubblica preposta per determinare la tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare.

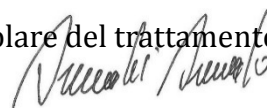
Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.*

Data _____

Il Titolare del trattamento dati



DATI DELL'INTERESSATO

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____

in proprio

in qualità di

amministratore di sostegno

tutore

curatore

_____ (grado di parentela)

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____;

per l'interessato impossibilitato fisicamente od incapace di agire.

Dichiara espressamente di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE 2016/679, apponendo la firma in calce alla presente.

Data _____

Firma _____

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'amministrazione 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 9/01/2004 (G.U. n. 14 del 19/01/2004) in vigore 19/03/2004

Chi può richiedere al nomina

La domanda può essere presentata dall'interessato, anche se incapace, dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il quarto grado (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.

- **SPORTELLO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO DI LECCO**

Lo sportello riceve *tutti i venerdì dalle 16 alle 18 presso la sede dell'Unione Ciechi, Corso Matteotti 3/a - Lecco.*

Per accedere allo sportello è necessario fissare un appuntamento presso:

Ufficio Protezione Giuridica Direzione Sociale ASL - Lecco

c.so C. Alberto 120 - 23900 Lecco

tel. 0341/482398 fax 0341/362300

e-mail: protezione.giuridica@asl.lecco.it

Orari: Mercoledì ore 9 - 12, 14 - 16; Venerdì ore 9 - 12

- **SPORTELLO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO PER IL DISTRETTO DI MERATE**

Il Punto Informativo è aperto *il primo ed il terzo mercoledì del mese dalle 9.00 alle ore 12.00 presso la sede AUSER di Paderno d'Adda in piazza Vittoria, 4 a Paderno d'Adda*

Per accedere al punto informativo è necessario fissare un appuntamento attraverso:

Ufficio Protezione Giuridica Direzione Sociale ASL – Lecco

- **SPORTELLO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO PER IL DISTRETTO DI BELLANO**

Il Punto Informativo è aperto *il secondo ed il quarto giovedì del mese dalle 10.00 alle ore 12.00 presso lo Spazio Incontro del Comune di Bellano in via Stoppani 1*

Per accedere al punto informativo è necessario fissare un appuntamento presso

Ufficio Protezione Giuridica Direzione Sociale ASL - Lecco

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 (DICHIARAZIONI 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 o una 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 compiere 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 manifestino 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 idonea 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, informarne il Giudice Tutelare.

Appena nominato l'amministratore di sostegno dovrà fare un elenco dei beni di maggior valore del 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 di 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. art. 374 e 375 cod. civ.) e comunque quelli per cui il Giudice abbia così stabilito, l'amministratore, prima di compierli, dovrà chiedere al Giudice Tutelare l'autorizzazione. L'autorizzazione deve essere richiesta prima di impegnarsi con terzi (es. prima di sottoscrivere un contratto preliminare con cui si impegni a vendere, ovvero un compromesso), perché l'autorizzazione potrebbe anche essere negata e, in tale caso, l'amministratore si troverebbe a dover rispondere dei danni.

Rapporti con Istituti affini

In caso di incapacità gestionale totale può essere nominato un tutore, anziché un amministratore di sostegno.

Tale soluzione è preferibile nei casi in cui il soggetto potrebbe essere vittima di raggiri (ad esempio nel caso in cui, anziché trovarsi in una casa di cura, abbia una sua autonomia e abbia possibilità di fare acquisti sconsiderati o entrare in contatto con terzi che possano approfittare di lui), oppure se si debbano gestire situazioni complesse (es. quando la persona è titolare di una impresa).

Per la nomina di un tutore occorre però attivare un diverso procedimento (interdizione), per il quale occorre l'assistenza di un avvocato. L'interdizione potrebbe essere dichiarata anche se, nel corso del procedimento di amministrazione di sostegno, il Giudice lo ritenesse necessario e, in tal caso trasmetterà gli atti al Pubblico Ministero perché promuova il procedimento.

Situazioni di urgenza

In caso di necessità molto urgenti, il Giudice Tutelare può anche adottare d'ufficio provvedimenti immediati (art. 405 co.4) per la cura della persona e del suo patrimonio e nominare un amministratore provvisorio per il compimento di singoli atti.

Tempi

Mediamente la prima udienza per la nomina dell'amministratore di sostegno viene fissata entro due mesi dalla presentazione della domanda correttamente depositata.

Se la persona incapace compare alla prima udienza il Giudice potrà emettere il provvedimento senza fissare altra udienza: mentre, in caso contrario, i tempi si allungheranno.

RSA "PIETRO BUZZI" - OLGINATE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E FAMILIARI

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re,

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta.

Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

ETA' OSPITE			
SESSO OSPITE	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite con familiare	<input type="checkbox"/> familiare		
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO?				
- Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruire)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orario di apertura al pubblico ufficio informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE?				
- aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità.	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- quantità di spazio personale messo a disposizione	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA PULIZIA E DELLA CURA DELL'IGIENE IN RESIDENZA?				
- cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
- qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				

- orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orari pranzo/cena	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orari sonno /sveglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
- personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- infermiere professionale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?				
8. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?				
- è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti?	<input type="checkbox"/> gioiosa	<input type="checkbox"/> triste		
- è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
9.RITIENE PROPORZIONATO IL RAPPORTO TRA RETTA E QUALITA' DELL'ASSISTENZA RICEVUTA?				
	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
IMPORTANTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al servizio offerto favorendo di conseguenza l'innovazione e il miglioramento delle prestazioni erogate.				

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno raccolti ed analizzati dalla struttura ed esposti nell'Albo dell'Ente.

Data,

RSA "PIETRO BUZZI" - OLGINATE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta. Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire

CARATTERISTICHE PERSONALI

Professione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	asa	ip	medico	fisioterapista	animatore	reception	Pulizia/cucina	altro

CONTENUTO DEL LAVORO

Conosce con chiarezza quali sono i compiti e le responsabilità assegnate alla sua posizione	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Le condizioni di sicurezza e di salute del luogo di lavoro sono tutelate	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Gli spazi e le attrezzature a sua disposizione sono adeguate	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
È soddisfatto dei suoi orari di lavoro	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
I suoi orari di lavoro le permettono di coniugare vita lavorativa e vita privata	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Esiste flessibilità e autonomia nei modi e nei tempi di svolgimento dei compiti	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Il personale a disposizione è sufficiente a svolgere l'attività lavorativa	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						
Nel gruppo di lavoro tutti si impegnano per raggiungere i risultati	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Il luogo di lavoro è pulito, ordinato, accogliente	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
La retribuzione è adeguata alla mansione da lei svolta	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						
Sono per lei importanti corsi di formazione, aggiornamento per svolgere al meglio la propria attività	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						

CONTESTO DEL LAVORO

Il personale viene trattato in modo equo	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Le informazioni le arrivano in tempi adeguati	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Le sono chiare le figure responsabili alle quali rivolgersi durante lo svolgimento della sua attività	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
La collaborazione viene incoraggiata dalla direzione	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ti senti parte dell'azienda	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Esiste solidarietà, comunicazione, collaborazione tra i colleghi	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ricevo risposte alle mie richieste in tempi utili	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ritieni di avere possibilità di carriera in futuro	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Vengono considerate dalla direzione proposte o suggerimenti da lei fatte	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre

SODDISFAZIONE

Al termine della giornata lavorativa si sente soddisfatto	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Il modo di lavorare in azienda ti rende una persona allegra, soddisfatta, positiva	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Va volentieri al lavoro	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Consiglierebbe a qualcuno di lavorare presso questa azienda	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Consiglierebbe a qualcuno di portare il proprio parente presso questa RSA	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Gradiresti che ci fosse uno strumento per dare indicazioni continuative dei suggerimenti e/o miglioramenti	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Quali sono, secondo lei le cose più urgenti da migliorare nell'organizzazione					

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno raccolti ed analizzati dalla struttura ed esposti nell'Albo dell'Ente.

Data,

Scheda di segnalazione disservizio

In data il sottoscritto

parente del Sig/Sig.ra

(indicare il grado di parentela)

Ospite presso la Vostra RSA, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal Vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza Ausiliaria –Socio Assistenziale
- Assistenza Fisioterapica
- Servizio di Animazione
- Segreteria
- Pulizia nel reparto
- Pulizia ed igiene dei servizi igienici
- Cucina
- Lavanderia/guardaroba

Per i seguenti motivi:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

In attesa di una risposta in merito a quanto sopra porgo distinti saluti.

(firma)

R.S.A. "P. Buzzi" - Olginate

MENU' TIPO

La composizione del pasto è la seguente:

- Pranzo o cena

<p>Primo piatto a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Piatto del giorno▪ Pasta o riso in bianco o al pomodoro▪ Pastina in brodo▪ Semolino▪ Acqua minerale▪ Vino	<p>Contorno a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Verdura cruda▪ Verdura cotta▪ Purea di patate
<p>Secondo piatto a scelta fra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Piatto del giorno▪ Carne trita o frullata▪ Formaggio o affettati▪ Acqua minerale▪ Vino	<p>Frutta o dessert a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Frutta fresca di stagione▪ Frutta cotta (a cena)▪ Budino al latte o yogurt▪ Frutta frullata▪ Dolce (giovedì e domenica)

- Merenda mattina/pomeriggio a scelta tra:
 - The, caffè, latte
 - Biscotti/ Fette biscottate

R.S.A. "P. Buzzi" - Olginate

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

	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto al radicchio Arrostato di lonza alle erbe Carote all'olio	Minestra primavera Gateau di patate/Prosciutto Crudo Spinaci al grana
Martedì	Pasta alle verdure Scaloppine di pollo al marsala Patate al forno	Minestrone di verdura con pasta Involtini di prosciutto caldi/Caprini al prezzemolo Fagiolini all'olio
Mercoledì	Risotto alla parmigiana Tacchino agli aromi Cavolfiori gratinati	Pasta e fagioli Frittata al naturale/Emmental Zucchine trifolate
Giovedì	Pasta allo zafferano e speck Polpettone di manzo farcito Piselli in umido	Minestra di riso P. Praga al forno/Gorgonzola Finocchi gratinati
Venerdì	Risotto alla milanese Merluzzo gratinato Carote al vapore	Semolino in brodo Pizza al prosciutto/Delissy Erbe all'olio
Sabato	Zuppa di verdure Verzata Polenta	Crema di legumi Ricotta gratinata/Bologna Broccoletti gratinati
Domenica	Lasagne alla bolognese Arrostato di vitello in salsa di mele Patate al rosmarino	Tortelli in brodo Brie in crosta/P.crudo Zucchine trifolate

Residenza Sanitaria Assistenziale

“Pietro Buzzi”

RSA APERTA

Via Cesare Cantù, 75/a

Olginate (Lecco)

CARTA DEI SERVIZI

Data Emissione: 24/09/2019

Rev. 03/2019

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti nell'ambito della sperimentazione regionale sulla RSA APERTA 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 misura della RSA Aperta, 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'*équipe* 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 ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli utenti 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

1	COS'E' LA MISURA "RSA APERTA"	4
2	CHI PUO' ACCEDERE ALLA MISURA "RSA APERTA"	4
3	COSA OFFRE LA MISURA RSA APERTA – OBIETTIVI E PRESTAZIONI.....	5
4	COME SI ATTIVA LA RSA APERTA E LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE .	6
5	COMPETENZE E RESPONSABILITA' DELLE SINGOLE PROFESSIONALITA'	
	COMPONENTI L'EQUIPE' SOCIO-SANITARIA	9
6	COSTO DEL SERVIZIO.....	9
7	INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	10
7.1	Consenso informato e tutela della privacy.....	10
7.2	La polizza assicurativa.....	10
7.3	Modalità di inoltro delle segnalazioni.....	11
7.4	Codice Etico.....	11
7.5	Customer satisfaction ad utenti e parenti	12
8	ALLEGATI:.....	13
	Carta dei Diritti della Persona Anziana	13
	Informativa ai sensi degli art.li 12,13,14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679.....	13
	Domanda di accesso alla misura RSA aperta.....	13
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'Utente e del familiare...13	
	Scheda di segnalazione disservizio/encomio	13
	Informativa sulla privacy	13

1 COS'E' LA MISURA "RSA APERTA"

La "RSA Aperta" è un servizio attivato dalla Regione Lombardia, a sostegno delle famiglie che si prendono cura di anziani non autosufficienti al loro domicilio.

KCS Caregiver Coop. Sociale, proprietaria e gestore della RSA Pietro Buzzi sita in Olginate (LC) – Via Cesare Cantù, 75/a- ed Ente accreditato per la RSA APERTA offre interventi di natura prioritariamente sociosanitaria finalizzati a supportare la permanenza al domicilio ed a sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie.

La misura offre quindi un sostegno al caregiver familiare o professionale di riferimento nell'espletamento delle attività di assistenza tramite prestazioni a domicilio oppure all'interno della struttura.

Il servizio prevede una iniziale valutazione al domicilio dell'anziano effettuata dall'equipe multi professionale della RSA Pietro Buzzi per verificare i requisiti di accesso al servizio tramite la somministrazione di scale validate dalla Regione Lombardia e per analizzare i bisogni della persona nel suo contesto familiare per una corretta presa in carico e per la stesura del Piano Individualizzato (PI).

È a disposizione presso la RSA Pietro Buzzi un servizio aperto dal lunedì alla domenica dalla ore 08.30 alle ore 18.00 per tutte le esigenze informative e per l'assistenza alla compilazione dell' "Istanza di valutazione" (tel. 0341/6534100 – fax. 0341/653499 – e-mail: olginate@rsavillaserena.com).

2 CHI PUO' ACCEDERE ALLA MISURA "RSA APERTA"

In accordo con la normativa regionale vigente, la "RSA Aperta" è un servizio che può essere attivato a favore di famiglie nelle quali si individuano tra i suoi componenti:

- **Persone anziane affette da demenza:**

Le forme di demenza senile e di decadimento cognitivo costituiscono una problematica avente un forte impatto per la famiglia che se ne deve fare carico, determinando un conseguente importante onere, sia assistenziale che emotivo.

Per poter attivare la misura "RSA Aperta", la situazione di demenza deve essere certificata da uno specialista, neurologo o geriatra, di una struttura accreditata/ equipe ex UVA (ora CDCD).

- **Persone di età superiore a 75 anni non autosufficienti:**

Per poter attivare la misura "RSA Aperta" la persona fragile, di età pari o superiore a 75 anni e in possesso di invalidità civile riconosciuta al 100%,

viene valutata attraverso apposite scale che misurano la compromissione delle autonomie nelle attività della vita quotidiana.

I destinatari dell'intervento devono essere anziani accuditi al proprio domicilio da un *caregiver* familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

3 COSA OFFRE LA MISURA RSA APERTA – OBIETTIVI E PRESTAZIONI

La misura "RSA Aperta" prevede gli interventi socio-sanitari indicati dalla normativa vigente, e di seguito riportati, che possono realizzare sia al domicilio dell'utente sia presso la RSA Pietro Buzzi.

A mero titolo esemplificativo si riportano alcune delle prestazioni che possono concorrere alla composizione del "cosiddetto pacchetto assistenziale".

INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA CERTIFICATA:

Gli interventi che si rivolgono alle persone affette da demenza certificata sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia. La differenziazione riguarda sia la tipologia degli interventi che gli ambiti, la durata e le modalità di erogazione.

I servizi erogabili sono:

- Stimolazione cognitiva
- Consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi comportamentali
- Supporto psicologico al caregiver
- Interventi di stimolazione/mantenimento della capacità motorie
- Igiene personale completa
- Sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Consulenza ed addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e per la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Interventi di riabilitazione motoria
- Nursing

- Interventi per malnutrizione/disfagia

INTERVENTI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI:

Gli interventi previsti per questa utenza sono relativi alla consulenza alla famiglia/caregiver e all'erogazione dei servizi per il mantenimento delle capacità residue dell'utente.

I servizi erogabili sono:

- Interventi di mantenimento delle abilità residue
- Consulenza ed addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione delle problematiche specifiche relativa all'alimentazione
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione delle problematiche specifiche relative all'igiene personale
- Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver
- Accoglienza in RSA per supporto al caregiver solo in territori sprovvisti di CDI

4 COME SI ATTIVA LA RSA APERTA E LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

La persona che intende accedere al servizio di RSA APERTA deve compilare la domanda di attivazione recandosi presso l'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) della RSA P.Buzzi:

- Tel: 0341-.65.34.100;
- Fax: 0341-65.34.99;
- Email: olginate@rsavillaserena.com;
- orari di apertura al pubblico dal lunedì alla domenica dalle 08.00 alle 18.30.

Al ritiro della domanda di attivazione vengono fornite tutte le informazioni necessarie per la compilazione.

La domanda per l'accesso alla misura della "RSA Aperta" può essere presentata dall'interessato oppure da Terzi Responsabili, nel caso in cui la persona versi in uno stato di impedimento permanente (tutore, curatore, amministratore di sostegno) e dal coniuge o, in sua assenza, dal figlio o, in mancanza di questi da altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado, nel caso in cui la persona sia solo temporaneamente impedita a presentare la domanda.

Una volta presentata la domanda completa di tutta la documentazione richiesta, entro 5 giorni lavorativi, viene effettuata la verifica dei requisiti per l'accesso alla misura.

In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale da parte dell'*équipe* della RSA P.Buzzi al domicilio viene effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi e, in caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale, l'*équipe* multi-professionale procede alla definizione del Progetto Individuale (PI) con attivazione degli interventi entro 30 giorni e con esplicitazione della sua durata, che non può essere superiore ai 3 mesi .

Il Progetto individuale (PI) deve contenere:

- l'indicazione della misura per la quale viene attivato il progetto;
- gli obiettivi, le prestazioni e gli interventi più adeguati a rispondere al bisogno;
- il valore del *voucher* commisurato al bisogno;
- la durata ipotizzata del progetto.

Il Medico di Medicina Generale dell'utente viene poi informato della presa in carico dell'utente nel servizio di RSA APERTA.

Il Progetto Individuale deve quindi essere condiviso e sottoscritto con l'utente o con il suo caregiver di riferimento .

Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il PI, l'équipe elabora il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione e il care manager di riferimento.

Le modalità e la frequenza dei servizi sono definiti dall'*équipe*, nei limiti temporali e economici e con le modalità previste dalla normativa regionale vigente.

L'équipe multi-professionale può effettuare rivalutazioni sugli interventi previsti nel PAI inizialmente redatto, per offrire un servizio il più possibile vicino ai bisogni dell'utente.

L'ATS della Brianza può sempre verificare la puntuale realizzazione delle prestazioni previste dal PAI e complessivamente la loro qualità; il Responsabile Sanitario e/o il care manager della RSA Pietro Buzzi deve altresì verificare lo stato del servizio e può anche recarsi a domicilio dell'Utente.

All'Utente o al suo caregiver viene richiesto di sottoscrivere sul diario multidimensionale ogni "avvenuto accesso" domiciliare o semiresidenziale e la compilazione di un questionario di valutazione della soddisfazione del servizio a conclusione delle prestazioni.

Le interruzioni del servizio nella misura inferiore ai 15 giorni, per problemi insorti nell'utente, non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel Fascicolo, mentre le interruzioni del servizio superiori ai 30 giorni determinano la chiusura del progetto e del servizio di RSA APERTA.

Qualora l'utente volesse cessare anticipatamente il servizio attivo di RSA APERTA deve comunicarlo per iscritto alla RSA P.Buzzi.

Ai fini della continuità assistenziale, in caso di cessazione del servizio per trasferimento ad altro Ente erogatore o per ricovero programmato in altro servizio socio sanitario, la RSA Pietro Buzzi fornirà adeguata relazione socio-sanitaria.

5 COMPETENZE E RESPONSABILITA' DELLE SINGOLE PROFESSIONALITA' COMPONENTI L'EQUIPE' SOCIO-SANITARIA

L'attività della "RSA Aperta" è coordinata da un Medico della RSA Pietro Buzzi che si avvale di un' équipe di professionisti socio-sanitari, oltre che da personale amministrativo, per il disbrigo delle pratiche burocratiche del caso.

Nell'équipe i diversi professionisti socio-assistenziali (Medico, psicologo, ASA, fisioterapisti, educatori, infermieri) possono svolgere il ruolo di *care manager* e, colui che viene nominato per tale ruolo deve:

- coordinare le figure professionali che concorrono all'attivazione del PAI;
- eseguire le valutazioni e la verifica della qualità del servizio;
- mantenere il coordinamento tra gli operatori del servizio e la famiglia dell'utente;
- mantenere un contatto con i *caregiver* mediante telefonate e visite domiciliari;
- orientare la famiglia rispetto alla rete dei servizi, in relazione al bisogno dell'utente.

6 COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio RSA aperta è totalmente gratuito per l'utente.

Le prestazioni previste nel PAI e rientranti nel *voucher* disponibile erogato dall'ATS alla RSA Pietro Buzzi non comportano spese a carico dell'utente.

Per la RSA Aperta in regime semi-residenziale e per i giorni di presenza presso la RSA Pietro Buzzi viene applicata la retta determinata dalla Regione Lombardia prevista per i solo servizi alberghieri di cui l'utente usufruisce:

- frequenza RSA di 4 ore € 10,00
- frequenza RSA di 8 ore € 15,00

7 INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

7.1 Consenso informato e tutela della privacy

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 il 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.

7.2 La polizza assicurativa

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

7.3 Modalità di inoltro delle segnalazioni

In calce alla Carta dei Servizi viene messo a disposizione un apposito modulo “segnalazioni”.

Tutto il personale opera all'interno dell'organizzazione con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.

Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che dovranno essere segnalate così da poter diventare fonte di miglioramento.

Il modulo compilato deve essere consegnato presso la reception della RSA Pietro Buzzi di Olginate o inviato tramite mail all'indirizzo olginate@rsavillaserena.com o tramite fax al numero 0341/65.34.99.

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno una risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato, così come eventuali encomi e relazioni sul gradimento del servizio.

7.4 Codice Etico

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

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

- stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano per "aiutare l'anziano ad aiutarsi";
- procedere attraverso progetti individuali e Piani Assistenziali Individualizzati per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *équipe* 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.

7.5 Customer satisfaction ad utenti e parenti

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

- semplicità: in considerazione della fascia di "utente debole" alla quale è destinata;
- anonimato: per rendere sia l'Ospite sia i suoi famigliari liberi di esprimere il loro reale giudizio.

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

8 ALLEGATI:

Carta dei Diritti della Persona Anziana

**Informativa ai sensi degli art.li 12,13,14 del Regolamento
Europeo Privacy EU/2016/679**

Domanda di accesso alla misura RSA aperta

**Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione
dell'Utente e del familiare**

Scheda di segnalazione disservizio/encomio

Informativa sulla privacy

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 persone 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.*

RSA aperta - Olginate

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).

4) LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

5) 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

RSA aperta - Olginate

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.

ALLEGATO ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE AL SERVIZIO

OGGETTO: Informativa ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679

In conformità al Regolamento EU 679/2016 e al fine di assicurare la protezione dei dati personali, il Titolare del Trattamento riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto di principi per il trattamento di dati personali.

I principi che KCS caregiver Cooperativa sociale (di seguito denominata organizzazione) deve osservare sono:

1. LICEITÀ

L'organizzazione svolge i soli trattamenti di dati personali comuni, sensibili e giudiziari che si fondano su una delle basi giuridiche previste dal Regolamento.

2. CORRETTEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali esclusivamente per scopi determinati, espliciti e legittimi, senza scorrettezze o raggiri nei confronti degli interessati, attenendosi rigidamente ai limiti delle basi giuridiche che ne legittimano il trattamento.

3. TRASPARENZA

L'Organizzazione adotta misure appropriate per fornire all'interessato tutte le informazioni e le comunicazioni relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. In particolare, l'Organizzazione per ogni trattamento che svolge rende noto all'interessato le modalità con cui i dati personali sono raccolti, utilizzati, consultati e trattati.

4. LIMITAZIONE DELLA FINALITÀ

L'Organizzazione tratta i dati personali per finalità determinate, esplicite e legittime, e si assicura che i trattamenti non siano incompatibili con tali finalità.

5. MINIMIZZAZIONE DEI DATI

L'Organizzazione tratta dati personali adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

6. ESATTEZZA

L'Organizzazione tratta dati personali esatti e, se necessario, li aggiorna ed adotta tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

7. LIMITAZIONE DELLA CONSERVAZIONE

L'Organizzazione conserva i dati personali in una forma che consente l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

8. INTEGRITÀ E RISERVATEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali in maniera da garantire un'adeguata sicurezza mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

9. DATA PROTECTION BY DESIGN E BY DEFAULT

L'Organizzazione valuta la protezione dei dati personali sin dalla progettazione e mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento.

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679 impongono altresì al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali non vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**
KCS caregiver Cooperativa sociale
telefono 039656171 e-mail direzione@kcscaregiver.it
- **Responsabile Protezione Dati (D.P.O.):**
Carlo Ferri
e-mail privacy@kcscaregiver.it
- **Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento**
assistenza socio-sanitaria in unità d'offerta socio sanitarie riconosciute e autorizzate dalla Regione. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea ed informatizzata)
- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**
il titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato. Il trattamento dei dati è finalizzato all'assistenza socio sanitaria dell'interessato ed all'assolvimento del debito informativo verso gli Enti preposti autorizzativi e di controllo.
- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**
I dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Organizzazione ed a quelle aziende che operano sull'interessato per l'assistenza socio sanitaria. All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ed ai soggetti per i quali la comunicazione è prevista per legge e/o per gli adeguamenti e/o obblighi contrattuali.
- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**

La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**

L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti, ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati sanitari non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**

L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione dal servizio), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**

L'Azienda ha deciso di fornirsi di una casella di posta elettronica dedicata, corrispondente all'indirizzo privacy@kcscaregiver.it, a cui chiunque potrà inoltrare ogni richiesta e/o segnalazione in merito all'argomento della Privacy.

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima dell'attivazione del servizio, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade durante la sua erogazione, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**

Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Autorità Pubblica preposta per determinare la tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare.

Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.*

Data _____

Il Titolare del trattamento dati



DATI DELL'INTERESSATO

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____

in proprio

in qualità di

amministratore di sostegno

tutore

curatore

_____ (grado di parentela)

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____;

per l'interessato impossibilitato fisicamente od incapace di agire.

Dichiara espressamente di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE 2016/679, apponendo la firma in calce alla presente.

Data _____

Firma _____

**DOMANDA DI ACCESSO ALLA MISURA
RSA APERTA**

All'Ente Gestore della RSA _____

(Denominazione struttura ed indirizzo)

DATI RIFERITI ALLA PERSONA PER LA QUALE SI RICHIEDONO GLI INTERVENTI DELLA MISURA

Il Sig/La Sig.ra _____

(Cognome e Nome)

Data di nascita ____/ ____/ ____ Età ____ Luogo di nascita _____ prov.(____)

Codice Fiscale: _____ Tessera Sanitaria _____

residente in _____ prov. (____) CAP _____

via _____ n° ____ Telefono: _____

e-mail _____

Compilare solo qualora il domicilio non coincida con la residenza

Comune di domicilio _____ prov. (____) CAP _____

via e n° _____

**DATI RIFERITI ALLA PERSONA CHE FIRMA LA DOMANDA
(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)**

Cognome _____ Nome _____

residente in _____ prov. (____) CAP _____

via _____ n° ____ Telefono: _____

e-mail _____

CHIEDE

l'accesso alla valutazione prevista per la fruizione degli interventi offerti dalla **Misura RSA APERTA**.

DICHIARA

consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi

1. di non beneficiare/ che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non beneficia di misure (compresa la presente) e/o interventi regionali incompatibili ovvero di rinunciarvi/rinuncerà al momento dell'attivazione di RSA APERTA;
2. di non fruire/ che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisce di altri servizi/unità d'offerta semiresidenziali della rete sociosanitaria ;
3. di non avere in corso altre richieste per la misura RSA aperta

ALLEGA

- Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza);
- Copia del verbale di Invalidità Civile (per persone anziane non autosufficienti);
- Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato all'erogazione della misura;
- Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dall'interessato al beneficio della misura);
- Copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta);

(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)

- di essere il coniuge o il convivente o il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale (indicare relazione di parentela): _____
- di essere altro care giver (indicare legame con il richiedente: amico, conoscente, ...): _____
- di essere amministratore di sostegno del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina: _____)
- di essere tutore del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina _____)
- di essere curatore del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina: _____)

Luogo e data: _____

FIRMA

RSA APERTA - OLGINATE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re,

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta.

Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella RSA Pietro Buzzi.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

ETA' UTENTE			
SESSO UTENTE	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> utente con familiare	<input type="checkbox"/> familiare		
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE?				
- Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruire)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orario di apertura al pubblico ufficio informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
- personale ausiliario socio assistenziale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- infermiere professionale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO?				
- è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
4. ASPETTI GENERALI				

- facendo un confronto con la situazione precedente all'intervento, quanto la qualità di vita del familiare è cambiata?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- facendo un confronto con la situazione precedente, all'intervento, quanto la qualità di vita dell'utente è cambiata?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- l'erogazione del servizio le è stato utile per conoscere la rete dei servizi a sostegno degli utenti fragili e della famiglia?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- consiglierebbe ad un altro familiare/conoscente che vive la sua stessa situazione di chiedere l'attivazione del servizio?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

Come ha conosciuto il servizio di "RSA Aperta" erogato presso la RSA Pietro Buzzi?

- Ne avevo già usufruito
- Attraverso l'ufficio preposto dell'ATS
- Su indicazione del medico di medicina generale
- Attraverso conoscenti o parenti
- Attraverso il sito internet dell'ATS
- Attraverso i servizi sociali comunali
- Attraverso i servizi sociali ospedalieri
- Recandosi direttamente presso la struttura
- Altro: _____

IMPORTANTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al servizio offerto favorendo di conseguenza l'innovazione e il miglioramento delle prestazioni erogate.

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno raccolti, analizzati e condivisi per il miglioramento del servizio.

Data,

RSA aperta - Olginate

Scheda di segnalazione

Il gestore del servizio vuole coinvolgere gli anziani e i loro caregiver nel sistema di valutazione del servizio.

Tramite questa scheda di segnalazione può inoltrare suggerimenti, apprezzamenti e reclami.

reclamo

osservazione

encomio

Servizio interessato: _____

Descrizione del motivo: _____

Dati del compilatore:

_____	_____
(cognome)	(nome)

(indirizzo)

_____	_____
(tel.)	(E-mail)

Dati dell'utente:

_____	_____
(cognome)	(nome)

In relazione al D.Lgs 196/03 si informa che i dati forniti verranno utilizzati al solo fine di permettere la gestione della segnalazione.

(firma)

Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso la reception della RSA Pietro Buzzi di Olginate (dal lunedì alla domenica dalle 08.30 alle 18.00) oppure inviato tramite fax al n° 0341-2420234, oppure spedito tramite e-mail all'indirizzo segreteria@rsavillaserena.com

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno una risposta entro 30 giorni.
Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato, così come eventuali elogi e relazioni sul gradimento del servizio.

Residenza Sanitaria Assistenziale “Pietro Buzzi”

Residenzialità Assistita

Via Cesare Cantù, 75/A

Olginate (Lecco)

CARTA DEI SERVIZI

Data Emissione: 26/02/2019

Rev. 04/2019

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) P. Buzzi nell'ambito della sperimentazione regionale sulla Residenzialità Assistita (attiva dal 2015) 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 Misura della Residenzialità Assistita presso la RSA P. Buzzi, 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'*équipe* 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 ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli utenti 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

1	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
1.1	La missione istituzionale	4
1.2	Le caratteristiche generali	5
1.3	Come raggiungere la struttura	6
1.4	Il gestore dei servizi.....	7
1.4.1	Scheda informativa del gestore	7
1.5	Il codice etico	8
2	PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	9
2.1	L'ammissione nella RSA P. Buzzi – Residenzialità Assistita.....	9
2.1.1	La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione	9
2.2	L'ingresso in struttura	10
2.3	La giornata tipo.....	11
2.4	L'équipe assistenziale	11
3	I SERVIZI OFFERTI	12
4	GLI STANDARD DI QUALITA'	17
4.1	La politica della qualità	17
4.1.1	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti	17
4.1.2	La scheda reclami ed encomi	18
4.1.3	La customer satisfaction degli operatori	18
5	LE RETTE DI SOGGIORNO	18
5.1	Le modalità di pagamento della retta.....	19
6	LE PROCEDURE DI DIMISSIONE	21
7	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	22
7.1	La presenza dei familiari	23
7.2	Il fumo.....	23
7.3	I permessi di uscita e le libertà personali	23
7.4	La corrispondenza.....	24
7.5	Consenso informato e tutela della privacy.....	24
7.6	La personalizzazione delle camere.....	24
7.7	La polizza assicurativa.....	25
8	ALLEGATI.....	25
	La carta dei diritti della persona anziana	25
	Modulo unico di ingresso	25
	Informativa ai sensi degli art.li 12,13,14 del Regolamento Europeo Privacy (EU/2016/679).....	25
	Fac simile domanda di valutazione ASST Lecco	25
	Informativa sull'Amministratore di sostegno.....	25
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari	25
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori.....	25
	Scheda di segnalazione disservizio	25
	Menù tipo	25

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La missione istituzionale

La RSA P. Buzzi è una struttura residenziale che ha destinato i n°6 posti accreditati non contrattualizzati alla Misura sperimentale regionale della Residenzialità Assistita, attiva dal 2015, per garantire interventi e prestazioni sociosanitarie di bassa intensità assistenziale, rivolte ad anziani che presentano condizioni di fragilità e di parziale autosufficienza.

La Misura della Residenzialità Assistita è destinata ad anziani residenti in Lombardia, con priorità a quelli residenti nei Comuni del territorio della provincia di Lecco, di età pari o superiore ai 65 anni, con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizioni di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete familiare in grado di fornire un adeguato supporto al domicilio e che necessitano di una supervisione e di prestazioni sociosanitarie valutate ammissibili dalla ASST territorialmente competente in base al loro Comune di residenza.

La misura è incompatibile per anziani:

- Non deambulanti e/o allettati;
- Con demenza moderata o severa;
- Con grave instabilità clinica meritevole di una presa in carico in strutture sanitarie o specializzate;
- Con disturbi psichiatrici e/o disturbi comportamentali e/o di dipendenza, attivi che potrebbero rendere problematica la convivenza in ambiente comunitario.

Possono accedere alla misura anziani con invalidità civile al 100% ed accompagnamento, fermo restando il rispetto dei requisiti di incompatibilità sopra evidenziati.

La responsabilità sanitaria e le conseguenti scelte riferite alla cura dell'anziano che fruisce dei servizi di Residenzialità Assistita restano a carico del Medico di Medicina di base esterno alla struttura; all'interno della struttura è comunque presente un Medico Responsabile che tiene contatti, ove necessario, con il Medico di base dell'anziano.

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

Nell'operatività quotidiana le attività si svolgono nel rispetto della centralità, dell'individualità e della dignità della persona 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* 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

1.2 Le caratteristiche generali

La RSA P. Buzzi, sita in Olginate (LC) – Via Cesare Cantù, 75A - è autorizzata al funzionamento per n° 62 posti letto, giusta delibera dell'ASL di lecco n° 60 del 08/02/2012. Tutti i n°62 posti letto sono accreditati con Decreto della Regione Lombardia n° 3282 del 18/04/2012 e, degli stessi, n° 56 posti letto sono contrattualizzati annualmente con l'ATS della Brianza e n° 6 sono riservati alla Residenzialità Assistita e contrattualizzati annualmente per tale misura con la stessa ATS della Brianza.

La struttura 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 della Brianza 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 P. Buzzi si articola su tre piani collegati verticalmente ed è organizzata in n° 4 nuclei distinti e/o contigui composti da un massimo di n° 20 posti letto ognuno:

- Piano rialzato
 - Nucleo Melograno n° posti letto 11
 - Nucleo Betulla n° posti letto 20
- Piano Primo
 - Nucleo il Faggio n° posti letto 11
 - Nucleo La Quercia n° posti letto 20

I n°6 posti letti riservati alla Misura della Residenzialità Assistita sono situati nel Nucleo "La Quercia" della struttura. Le camere a due posti letto o singole sono dotate di bagno attrezzato con ausili per la non autosufficienza e predisposte per l'installazione di un televisore. L'arredamento è in stile alberghiero ed è funzionale alle esigenze di Ospiti non autosufficienti; gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento con eventuali ausili e i letti elettrici sono ad altezza variabile ed a tre snodi con sponde di contenimento a scomparsa.

Il singolo posto letto è dotato di un sistema di chiamata e in ogni camera è presente un punto di erogazione dell'ossigeno medicale.

Nel nucleo abitativo sono presenti la sala pranzo, il soggiorno, il salottino di nucleo, la tisaneria, l'infermeria, l'ambulatorio medico, la palestra di piano, il bagno assistito ed i locali accessori e di servizio.

La struttura, di recente edificazione, 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 del nucleo.

Il piano rialzato, fruibile da Ospiti e parenti, è sede di diversi locali:

- hall/reception;
- ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- locale di culto;
- direzione medica
- farmacia centrale;

così come il piano -1 è sede:

- del locale parrucchiere e podologo;
- dei locali di servizio (cucina, lavanderia, magazzini, spogliatoi del personale)
- della palestra;
- della camera mortuaria;

mentre al piano 1 sono situati:

- sala polivalente e TV;
- di un angolo bar ben dotato di distributori di snacks e di bevande calde e fredde.

La struttura dispone di un ampio giardino attrezzato e di un parcheggio esterno per i visitatori.

1.3 Come raggiungere la struttura

Telefono Centralino/Reception:	0341/65.34.100
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	0341/65.34.100
Telefax:	0341/65.34.99
E-mail:	olginate@rsavillaserena.com
Pec:	kcscaregiver@legalmail.it
Gli alloggi protetti sono situati nell'ambito urbano del Comune di Olginate (Lecco).	
C.A.S.A. Don Luigi Gilardi	
Via Cesare Cantù, 75/A	
23854 Olginate (LC)	

La RSA è raggiungibile:

- Da Milano- Monza: Superstrada 36, uscita Bione, ritorno verso Milano, uscita Pescate
- Da Milano- Vimercate: Statale direzione Lecco

- Da Lecco- Sondrio: Superstrada 36, uscita Pescate

Utenti 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'Ufficio Relazione con il pubblico (URP) (Telefono: 0341-65.34.100, email: olginate@rsavillaserena.com).

1.4 Il gestore dei servizi

Il gestore del servizio della Misura della Residenzialità Assistita è la Cooperativa sociale KCS caregiver, che ha realizzato con fondi propri la RSA P.Buzzi e ne è comproprietaria (95%) con la Parrocchia Sant'Agnese di Olginate (5%). La Cooperativa sociale KCS caregiver, che ha acquisito esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio-sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri a livello nazionale e che opera come azienda leader nella gestione globale ed integrata di Strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili, è in grado di adeguare efficacemente i propri modelli organizzativi alle singole realtà, mantenendo invariato il livello di qualità dei servizi su tutto il territorio nazionale.

1.4.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050
C.Fiscale e P.IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative Sezione	n. A127487 Cooperative a mutualità prevalente di diritto -ONLUS
Categoria Cat. Attiv. esercitata	Cooperative sociali Cooperativa di produzione e lavoro
Sede Legale	24122 Bergamo (BG), Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Dell'Artigianato, 22 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kcscaregiver.it
Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi Presidente Andrea Civeriati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere

	Francesco Pieralisi Consigliere Ilaria Montrasio Consigliere
Presidente onorario e procuratore institore	Aldo Frecchiami
Responsabile della qualità	Carlo Ferri
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	Roberto Mambretti
Delegato all'Autocontrollo HACCP D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Certificato di Qualità	ISO 9001:2015
Sicurezza e salute luoghi di lavoro	BS OHSAS 18001
Sistema di gestione ambientale	ISO 14001:2004
Responsabilità sociale	SA 8000:2014
Modello di cura	UNI 10881:2013
Sicurezza alimentare	REG. CE 852/2004 HACCP

1.5 Il codice etico

KCS caregiver, gestore del servizio della Residenzialità Assistita presso la RSA P. Buzzi, 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;
- operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano per "aiutare l'anziano ad aiutarsi";
- procedere attraverso Progetti Individuali (PI) e Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *équipe*, 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 nella RSA P. Buzzi – Residenzialità Assistita

La richiesta di accesso alla misura da parte degli anziani in possesso dei requisiti previsti dalla normativa regionale deve essere presentata all'Azienda socio sanitaria territoriale (ASST) di riferimento rispetto al proprio Comune di residenza.

L'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) (Telefono: 0341-65.34.100, email: olginate@rsavillaserena.com) della RSA P.Buzzi può dare supporto nell'iter amministrativo di attivazione.

2.1.1 La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione

L'anziano che presuppone di possedere i requisiti per poter accedere alla misura, per usufruire della stessa, può rivolgersi direttamente all'ASST per la compilazione del modulo di richiesta e per la consegna della "scheda di segnalazione" compilata dal proprio medico di base; la domanda deve essere corredata anche delle copie del documento d'identità, della tessera sanitaria, delle esenzioni, del verbale d'invalidità e della documentazione sanitaria.

L'anziano è successivamente ricontattato da un operatore dell'ASST territorialmente competente per l'esame della richiesta e per la valutazione multidimensionale del bisogno entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda.

L'ASST effettua la valutazione utilizzando una "Scheda sociale" per la verifica delle condizioni abitative, delle condizioni familiari e assistenziali e all'utente somministra delle apposite scale (CDR e BARTHEL MODIFICATO) per determinare il suo grado di autonomia e le sue funzioni cognitive.

Entro i successivi 10 giorni lavorativi, l'ASST consegna al richiedente l'esito della valutazione e, in caso di esito positivo, effettua la concessione della misura e stabilisce un Progetto Individualizzato (PI) contenente:

- gli obiettivi e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;
- le prestazioni e gli interventi pensati per la risposta al bisogno (PI);
- la durata del progetto;
- il valore economico commisurato al bisogno (voucher);
- l'elenco dei soggetti erogatori che hanno dato disponibilità per la Misura della Residenzialità Assistita.

L'anziano in possesso del titolo di riconoscimento della Misura della Residenzialità Assistita sceglie il proprio erogatore e consegna allo stesso la documentazione ricevuta.

Ogni soggetto erogatore, entro cinque giorni lavorativi dall'ingresso in struttura dell'anziano al quale è stata riconosciuta la Misura, dovrà elaborare il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che potrà essere modificato nel tempo nel rispetto dei bisogni emersi.

Il giudizio di ammissibilità comporta l'inclusione della domanda di accoglienza nella lista d'attesa, redatta in ordine prioritario rispetto alla data di presentazione.

Non possono essere definiti i tempi per l'ammissione, essendo una struttura residenziale. Al momento della disponibilità del posto letto, 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.

La formalizzazione dell'ammissione avviene con la sottoscrizione contratto di ospitalità, 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.

L'ammissione dovrà essere confermata da parte dell'Ospite (o del suo caregiver o del suo amministratore di sostegno) entro due giorni dalla comunicazione effettuata dalla Direzione dell'Ente gestore all'interessato, previo accertamento contestuale da parte del Responsabile Sanitario dei presupposti di compatibilità alla convivenza.

Il mancato riscontro da parte dell'interessato entro tale termine è considerato rinuncia tacita.

L'accoglienza è effettuata entro e non oltre due giorni dalla data di conferma e il pagamento della retta decorre dalla data stabilita per l'effettivo ingresso.

La rinuncia o il mancato rispetto dei termini per l'ammissione di cui sopra comporta la cancellazione dalla lista d'attesa, fatta eccezione per il caso in cui il soggetto si trovi ricoverato in ospedale.

L'assegnazione del posto letto è strettamente personale e lo stesso non può essere ceduto a terzi.

La direzione si riserva il diritto motivato di trasferire l'Ospite in altro posto letto rispetto a quello assegnato per problemi di servizio e/o per garantire servizi più funzionali agli Ospiti stessi, previa anticipata informazione.

2.2 L'ingresso in struttura

Gli ingressi sono programmati, di norma, in un giorno ferialo da lunedì a venerdì, preferibilmente dalle 09.30 alle 11.00 e dalle 14.00 alle 16.30.

Il giorno di ingresso l'Ospite e il suo caregiver con il quale si è preliminarmente concordato l'orario di arrivo in struttura, viene accolto dal Medico Responsabile e

dalla Coordinatrice dei servizi che provvedono alle opportune presentazioni tra il nuovo inserito e gli Ospiti già presenti oltre che ai vari operatori addetti in servizio; viene quindi accompagnato a visitare la struttura illustrando lo svolgimento della vita al suo interno.

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 responsabile.

Il Medico responsabile, contestualmente all'ingresso, predispone e compone il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSas).

Il Fa.Sa.S., in tutte le sue componenti, viene aggiornato ogni qualvolta si renda necessario e viene verificato periodicamente.

2.3 La giornata tipo

La giornata tipo dell'Ospite risulta così articolata:

6.30 – 8.00	Risveglio e supervisione nell'igiene personale
8.00 – 9.00	Colazione e supervisione nella somministrazione della terapia
9.00 – 12.00	Interventi e prestazioni riabilitative, sociali, occupazionali e sanitarie. Attività libera.
12.00 – 13.00	Pranzo e supervisione nella somministrazione della terapia
13.00 – 15.00	Riposo pomeridiano e/o attività libere
15.00 – 18.00	Merenda, prestazioni ed interventi sanitari, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera
18.00 – 20.00	Cena e supervisione nella somministrazione della terapia
20.00 – 21.00	Distribuzione della camomilla e dei generi di conforto serale. Attività libera, assistenza per la notte
21.00-6.30	Assistenza e sorveglianza per la notte

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

2.4 L'équipe assistenziale

La stretta integrazione fra le diverse professionalità, costituisce un carattere distintivo dei servizi erogati.

L'équipe multi-professionale è un gruppo di lavoro che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite.

L'équipe elabora progetti e programmi generali per il funzionamento dei servizi e predispone il Piano Individuale (PI) ed il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni Ospite.

L'équipe programma periodicamente incontri per la verifica dei risultati e per la rivalutazione degli obiettivi, favorendo il coinvolgimento della rete familiare e/o

amicale; l'*équipe* stessa, se necessario e per il bene dell'Ospite, collabora inoltre con i servizi territoriali e con le associazioni di volontariato.

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

- responsabile Sanitario;
- coordinatore dei servizi infermieristici;
- infermieri professionali;
- animatori sociali, educatori professionali ed assistente sociale;
- terapisti della riabilitazione;
- coordinatore ASA di nucleo;
- addetti all'assistenza in possesso di attestato di qualificazione regionale;

Al bisogno, l'*équipe* è integrata da altri componenti dell'organico, quale la dietista.

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 I SERVIZI OFFERTI

La composizione del personale impiegato 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 titolari della Misura della Residenzialità Assistita si suddividono in:

- a) servizi socio sanosanitari;
- b) servizi alberghieri;
- c) servizi generali.

a) I SERVIZI SOCIO SANITARI ricomprendono:

- Il servizio di direzione medica;
- Il servizio infermieristico;
Il personale infermieristico cura il monitoraggio relativo all'assunzione dei farmaci, verifica i parametri vitali, effettua il controllo del peso/idratazione e il controllo dell'alvo, nonché effettua prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni semplici ecc.);
- Il servizio socio assistenziale;

Il servizio ausiliario socio-assistenziale effettua una supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (es. igiene, vestizione, bagno in sicurezza);

- Il servizio di riabilitazione;
Il personale riabilitativo provvede ad effettuare interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti
- Il servizio di animazione;
Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano e alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi ed alle sue capacità residue. Gli educatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui laboratori ricreativi, feste, gite, attività ludiche, occupazionali e culturali
- Il servizio di trasporto in ambulanza;
I trasporti in ambulanza, qualora previsti nell'ambito del territorio provinciale, sono a carico della struttura e il relativo costo è compreso nella retta.

Fanno eccezione tutti i trasporti in ambulanza oltre l'ambito provinciale, quelli per visite o spostamenti decisi dall'Ospite o da un suo familiare in totale autonomia e in maniera indipendente, nonché quelli relativi ai dializzati, quelli per procedure amministrative di carattere previdenziale e quelli per visite odontoiatriche

b) I SERVIZI ALBERGHIERI ricomprendono:

- Il servizio di ristorazione;
Il servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.
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. 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 garantirne 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 dai coordinatori assistenziali che provvedono 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, preferibilmente nei giorni festivi. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

- Il servizio lavanderia, stireria e guardaroba;
Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e degli effetti personali (biancheria intima ed indumenti) degli Ospiti, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto all'assistenza in base all'effettiva necessità, determinata anche da norme igienico sanitarie.
E' a disposizione degli utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale, anche ad eventuali piccoli rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.
Tutta la biancheria personale deve essere contrassegnata da parte dell'Ospite e/o dei suoi famigliari con un numero assegnato dalla struttura prima del suo utilizzo in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale 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.
Il servizio lavanderia/stireria non è previsto per i capi particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc) che necessitino di un trattamento a secco e/o di tipo professionale.
- Il servizio di pulizia degli ambienti;
Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.
La pulizia degli spazi comuni è affidata a personale specifico, mentre il personale ausiliario socio assistenziale provvede direttamente a pulire le aree di degenza. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative

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

c) I SERVIZI GENERALI ricomprendono:

- Il servizio amministrativo, URP e reception;
Gli Uffici Amministrativi garantiscono il normale lavoro d'ufficio ed hanno il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare un buon funzionamento dei servizi, mentre l'U.R.P. ha la funzione di informare e di sostenere l'anziano e i suoi familiari per la ricerca di soluzioni di problemi e difficoltà preesistenti all'ingresso o insorte durante la permanenza.
La struttura amministrativa si impegna altresì a rilasciare agli interessati le dichiarazioni fiscali e contabili previste dalle disposizioni di legge vigenti, nei termini utili ad assicurare ai suoi Ospiti gli adempimenti di rito.
Per informazioni di carattere generale e per quelle riguardanti la protezione giuridica delle persone fragili è a disposizione l'URP e, se necessario, la Direzione della Struttura.
- Il servizio di manutenzione e sicurezza;
La manutenzione programmata, quella ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici e della struttura sono garantite da un manutentore interno nonché da Aziende specializzate con le quali il gestore stipula regolari contratti d'appalto.
Le procedure e le verifiche per assicurare la sicurezza dei luoghi di lavoro e dei lavoratori è affidata al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione di KCS caregiver, appositamente nominato ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i
- Il servizio religioso e volontariato;
L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata tramite accordi con la parrocchia locale.
La Santa Messa viene celebrata presso la cappella della struttura.
Ogni funzione proposta può essere liberamente seguita dagli Ospiti e, a coloro che lo desiderano, viene assicurata l'assistenza spirituale.
Gli Ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede, nei limiti delle possibilità esistenti e senza alcuna discriminazione.

La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso delle convenzioni stipulate ai sensi della leggi vigenti con associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. I volontari forniscono un valido supporto al servizio di animazione nell'organizzazione di momenti ricreativi all'interno e all'esterno della struttura (gite, uscite..).

- Il servizio di parrucchiere, di barbiere e di podologo
Viene garantita a tutti gli Ospiti l'erogazione delle prestazioni di un parrucchiere, secondo un programma di intervento periodico il cui costo è ricompreso nella retta, mentre per gli uomini il taglio della barba 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.
Nella struttura si garantiscono anche le prestazioni di un podologo, i cui costi sono esclusi dalla retta e regolarizzati direttamente dall'ospite o dal suo caregiver con il professionista incaricato, con il quale la direzione concorderà le relative tariffe da applicare.
- Il servizio bar-televisione;
Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di *snack*. Per facilitare l'acquisto dei prodotti distribuiti è possibile richiedere alla Reception la dotazione della apposita chiavetta accumula credito, previo pagamento di una cauzione.
Nelle sale soggiorno 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 a norma e contrassegnate con marchio CE.
- Il servizi di custodia valori.
La direzione della struttura accetta in custodia le carte-valori, il danaro 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 involucro chiuso e sigillato. La direzione 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. 1783-1786 c.c. la struttura ne risponde quando i beni dell'Ospite gli 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

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

Il principio base della politica della qualità del gestore è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio erogato.

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi il gestore dei servizi si propone:

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari;
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 struttura, permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni. Il gestore si propone inoltre di condividere i risultati emersi dall'analisi di tali questionari con un organismo di partecipazione degli Ospiti di prossima costituzione.

4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

Il gestore ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro famigliari 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 famigliari liberi di esprimere il loro reale giudizio.

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

4.1.2 La scheda reclami ed encomi

Il gestore 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 da inoltrare alla Direzione;
- una comunicazione da depositare nel box della posta al 1° piano;
- una segnalazione a mezzo fax (0341-2420234)
- una segnalazione a mezzo e-mail (segreteria@rsavillaserena.com)

Il gestore 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.

Il gestore inoltre 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 il gestore 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 DI SOGGIORNO

La retta giornaliera per gli ospiti presenti nella RSA Pietro Buzzi nei n°6 posti letto destinati alla Misura della Residenzialità Assistita dal 01/10/2018 è la seguente:

- € 68.00 per ingressi vitalizi;
- € 76.00 per ingressi temporanei

e ricomprende i servizi socio sanitari (servizio di direzione medica, servizio infermieristico, servizio socio-assistenziale, servizio di riabilitazione, servizio di animazione, trasporti in ambulanza), i servizi alberghieri (servizio di ristorazione,

servizio di lavanderia, stireria e guardaroba, servizio di pulizie degli ambienti) e i servizi generali (servizio amministrativo, URP e reception, servizio di manutenzione e sicurezza, servizio religioso e volontariato, servizio di parrucchiere e barbiere, servizio bar-televisione, servizio di custodia valori).

La retta stabilita è al netto del *voucher* erogato dalla Regione Lombardia per la Misura della Residenzialità Assistita.

La retta giornaliera può essere aggiornata nel corso del soggiorno con un preavviso minimo di 15 giorni.

Sono esclusi dalla retta:

- Il servizio medico di base;
- I farmaci e gli ausili;
- il podologo, per interventi estetici e lievemente curativi;
- l'assistenza e l'accompagnamento all'esterno della struttura;
- il servizio bar;
- le telefonate personali;
- la fornitura di biancheria intima e di indumenti personali;
- le spese personali per generi voluttuari.

5.1 Le modalità di pagamento della retta

L'Ospite deve versare la retta giornaliera stabilita per i servizi previsti e analiticamente indicati al precedente punto 5.

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).

La sottoscrizione del contratto di ospitalità è effettuata da un contraente che per detto obbligo assume il ruolo di fidejussore ai sensi dell'art 1936 e seg. C.C. e garantisce l'adempimento delle obbligazioni che l'ospite si trova ad avere verso la cooperativa e, in particolare, l'adempimento delle obbligazioni pecuniarie dell'ospite verso la cooperativa in qualsiasi modo derivante dal contratto di ospitalità.

All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente alla prima 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.

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.

E' esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso gli uffici amministrativi della struttura.

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

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

Dette variazioni sono comunicate al contraente per 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, non può mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento.

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 di mora nella misura del 5% per eventuali ritardi nei pagamenti dal giorno di scadenza previsto per il versamento fino al saldo effettivo.

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

La direzione 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, nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio; tale assistenza integrativa privata non può essere richiesta ed affidata al personale che

è stato o che è attualmente dipendente della Struttura e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali il gestore ha stipulato convenzioni.

6 LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

Qualora l'Ospite decidesse di interrompere la frequenza presso la Struttura in via definitiva, può presentare una richiesta per iscritto e deve garantire 15 giorni di preavviso, oppure deve pagare una penale pari alla retta giornaliera per i giorni di mancato preavviso.

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse la propria autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura dell'*équipe* multi-professionale della struttura organizzare la dimissione e accompagnare l'Ospite nel percorso di reinserimento nel territorio, con l'ausilio del suo caregiver, 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 il gestore della RSA inizia pertanto il giorno dell'ammissione e termina nei casi di seguito indicati, secondo le modalità a fianco di ciascuna riportata:

- a. 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 famigliari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita;

- b. per decisione motivata della struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:
 - diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per altri Ospiti;
 - 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;

- evidenze patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza nei posti letto destinati alla Misura della Residenzialità Assistita;
- c. 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 dimissione, comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;
 - d. 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;
 - e. per decesso dell'Ospite; in tal 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;
 - f. per assenze temporanee continuative superiori a 20gg e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;
 - g. 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 medico della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro trenta giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione pari a € 50,00 per l'intero Fascicolo socio assistenziale e sanitario personale e di € 30,00 per ogni suo stralcio.

In caso di dimissioni o di trasferimento di un Ospite ad altra struttura viene rilasciata dal Medico responsabile 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.

7 L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

La RSA P. Buzzi 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 P. Buzzi e prendere parte alle attività di animazione collettiva. E' pertanto garantita la libertà di accesso dalle ore 08.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni, salvo le limitazioni transitorie nel rispetto della privacy o della sanificazione degli ambienti. Nella fascia oraria tra le ore 20.00 e le ore 08.00 del mattino successivo le visite sono regolamentate per garantire la tranquillità degli Ospiti durante il riposo notturno e il relativo accudimento igienico-sanitario nelle prime ore della giornata.

I Visitatori sono altresì tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli Ospiti dalle ore 13.00 alle ore 15.00 pomeridiane.

Per il rispetto della privacy e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari e gli amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene, le medicazioni e le visite mediche e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Per motivi igienici è vietato sedersi sui letti, affollare le camere ed usare i servizi igienici riservati agli Ospiti.

E' rigorosamente vietato introdurre e somministrare medicinali.

E' 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 Il fumo

All'interno della RSA P. Buzzi 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.

7.3 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, 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 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 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".

7.4 La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo indirizzata all'Ospite che perviene alla struttura è consegnata allo stesso direttamente in quanto la struttura non effettua il servizio di custodia della posta per i famigliari.

7.5 Consenso informato e tutela della privacy

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 il 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 presenti nella struttura sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite.

L'Ospite e le persone dallo stesso autorizzate vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali messe in atto nella struttura e sono chiamati a sottoscrivere il progetto individualizzato e il relativo piano assistenziale.

7.6 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.

7.7 La polizza assicurativa

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

8 ALLEGATI

La carta dei diritti della persona anziana

Modulo unico di ingresso

Informativa ai sensi degli art.li 12,13,14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679)

Fac simile domanda di valutazione ASST Lecco

Informativa sull'Amministratore di sostegno

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori

Scheda di segnalazione disservizio

Menù tipo

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 persone 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.*

R.S.A. "Pietro Buzzi" - Olginate

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).

4) **LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI**

5) 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

R.S.A. "Pietro Buzzi" - Olginate

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.

DOMANDA UNICA DI INSERIMENTO IN R.S.A.

SEZ. 1

DATI ANAGRAFICI

COGNOME E NOME _____

LUOGO DI NASCITA _____ (PROV. _____) DATA _____ M F

CODICE FISCALE _____

RESIDENTE A _____ (PROV. _____) IN VIA/PIAZZA _____ N° _____

TELEFONO/CELL. _____ E - MAIL _____

DOMICILIO IN _____ (_____)
CITTA' (DA INDICARSI SE DIVERSO DALLA RESIDENZA) PROVINCIA

VIA/PIAZZA _____ N° _____ TELEFONO/CELL. _____

EVENTUALE TUTORE O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO:

_____ TELEFONO _____
COGNOME E NOME

_____ N° CIVICO _____
CITTA' VIA/PIAZZA

_____ TRIBUNALE DI _____
ATTO N° DEL

PERSONA DI RIFERIMENTO

_____ DATA DI NASCITA _____
COGNOME E NOME

_____ N. _____
RESIDENTE A PROV. IN VIA/PIAZZA

_____ E-MAIL _____
GRADO DI PARENTELA

_____ ALTRI RECAPITI TELEFONICI _____
TELEFONO/CELL.

URGENZA DELLA DOMANDA:

- ESTREMA ORDINARIA INSERIMENTO IN LISTA
D'ATTESA A SCOPO
PREVENTIVO

MOTIVI DELLA DOMANDA DI RICOVERO:

- STATO DI SALUTE SOLITUDINE
 PROBLEMI FAMILIARI ALTRO (specificare):.....
.....
 CONDIZIONI ABITATIVE ALLOGGIO NON ADEGUATO
 TRASFERIMENTO DA ALTRA UNITA' DI OFFERTA EVENTUALE SFRATTO

SEZ. 2 DATI PERSONALI

SCOLARITÀ:

- ELEMENTARI SUPERIORI ALTRO

ATTIVITÀ LAVORATIVA:

.....

IN MERITO ALLA DECISIONE DEL FUTURO RICOVERO, L'ANZIANO È:

- CONSENZIENTE INDIFFERENTE NON IN GRADO DI DECIDERE
 CONTRARIO NON INFORMATO

LA RICHIESTA È PER UN RICOVERO:

- TEMPORANEO DEFINITIVO

STATO CIVILE:

- CELIBE / NUBILE
 CONIUGATO / A
 SEPARATO / A
 DIVORZIATO / A
 VEDOVO / A

PENSIONE TIPO :

- ANZIANITA' -VECCHIAIA REVERSIBILITÀ INVALIDITÀ SOCIALE
 ALTRO (indicare il tipo) NESSUNA PENSIONE

INVALIDITÀ CIVILE:

- IN CORSO RICONOSCIUTA, AL _____ % DOMANDA NON PRESENTATA

INDENNITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO:

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> NON RICONOSCIUTA | <input type="checkbox"/> RICONOSCIUTA: (indicare il tipo) | <input type="checkbox"/> CIECO ASSOLUTO |
| <input type="checkbox"/> IN ATTESA | | <input type="checkbox"/> CIECO CON RESIDUO VISIVO |
| <input type="checkbox"/> DOMANDA NON PRESENTATA | | <input type="checkbox"/> INVALIDO 100% CON ACCOMPAGNAMENTO |
| | | <input type="checkbox"/> SORDOMUTO |

RICONOSCIMENTO L. 104 /92

- | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> IN CORSO | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | <input type="checkbox"/> DOMANDA NON PRESENTATA |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|

SEZ. 3 RETE SOCIALE E COINVOLGIMENTO DEI SERVIZI TERRITORIALI**ATTUALMENTE IL SOGGETTO PER CUI SI PRESENTA DOMANDA DI RICOVERO SI TROVA:**

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> AL PROPRIO DOMICILIO | <input type="checkbox"/> PRESSO PROPRI FAMILIARI |
| <input type="checkbox"/> IN OSPEDALE (INDICARE QUALE).....
.....
REPARTO..... | <input type="checkbox"/> IN STRUTTURA RIABILITATIVA (INDICARE QUALE)
.....
REPARTO |
| <input type="checkbox"/> IN STRUTTURA PROTETTA (INDICARE QUALE)
..... | <input type="checkbox"/> DA QUANTO TEMPO |

SE RESIDENTE IN ABITAZIONE:

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> DI PROPRIETÀ | <input type="checkbox"/> IN AFFITTO |
|---------------------------------------|-------------------------------------|

SITUAZIONE FAMILIARE:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> VIVE SOLO | <input type="checkbox"/> DA QUANTO TEMPO |
| <input type="checkbox"/> NON VIVE SOLO | |
| <input type="checkbox"/> CONIUGE | |
| <input type="checkbox"/> FIGLIO/A | |
| <input type="checkbox"/> BADANTE | |
| <input type="checkbox"/> ALTRO | |

IL CONVIVENTE È:

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> AUTOSUFFICIENTE | <input type="checkbox"/> PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE | <input type="checkbox"/> NON AUTOSUFFICIENTE |
|--|---|--|

ELENCO DEI PRINCIPALI FAMILIARI O PARENTI

	COGNOME E NOME	ETA'	INDIRIZZO (Città, via, n°civico)	TELEFONO	CONVIVENTE?	
1					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
2					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
3					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
4					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

SERVIZI TERRITORIALI DI CUI USUFRUISCE:

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNALE: <input type="checkbox"/> IGIENE PERSONALE <input type="checkbox"/> PULIZIA CASA <input type="checkbox"/> ASSISTENZA SOCIO-ECONOMICA <input type="checkbox"/> AIUTO PER LA SPESA <input type="checkbox"/> PASTO CALDO <input type="checkbox"/> TELESOCCORSO <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare): _____	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) <input type="checkbox"/> M.M.G. <input type="checkbox"/> INFERMIERE PROFESSIONALE <input type="checkbox"/> TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare): _____
--	---

ALTRI SERVIZI DI CUI USUFRUISCE:

- CENTRO PSICOSOCIALE CENTRO DIURNO ANZIANI CENTRO DIURNO INTEGRATO

USA I SEGUENTI AUSILI E/O PRESIDI A DOMICILIO:

- CARROZZINA MATERASSO ANTIDECUBITO SOLLEVATORE
 ALTRO (specificare).....

SEZ. 4 ADEMPIMENTI PRIVACY

Sarà cura della RSA individuata dare applicazione al Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali del 27 aprile 2016 n. 679.

La Richiesta viene inoltrata:

- DIRETTAMENTE DALL'INTERESSATO ALTRO
 DA UN PARENTE (specificare)..... (specificare).....

(NOME E COGNOME) _____ tel. _____

Firma dell' interessato o del richiedente _____

Data _____

Si allega :

- copia carta d'identità dell'interessato
- copia tessera sanitaria dell'interessato

INFORMAZIONI PER IL MEDICO CURANTE

Gentile collega,

il suo/la sua paziente intende presentare la domanda di ammissione presso una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) del territorio dell'Agenda della Salute (ATS) della Brianza. La scheda allegata fa parte del nuovo modello unico di ammissione concordato con le RSA al fine di facilitare le famiglie nella ricerca di una struttura idonea e per evitare ai medici di famiglia di essere chiamati a compilare più volte le necessarie certificazioni sanitarie.

Le informazioni sanitarie sono raccolte utilizzando in buona parte il modello della CIRS (Cumulative Illness rating Scale), adottato dalla Regione Lombardia per la stima delle esigenze sanitarie di una persona accolta in RSA o in un CDI. La CIRS è uno strumento standardizzato utile a ricavare una misura della salute della persona anziana. Non fornisce informazioni dirette sull'autonomia quotidiana, che sono raccolte con altre modalità. Le viene quindi chiesto di assegnare un giudizio di gravità soggettivo alla situazione clinica e funzionale di 14 organi e apparati, secondo lo schema seguente:

1	Assente	Nessuna compromissione di organo o sistema
2	Lieve	La compromissione di organo o sistema non interferisce con la normale attività. Il trattamento può essere richiesto oppure no. La prognosi è eccellente.
3	Moderato	La compromissione di organo o sistema interferisce con la normale attività, il trattamento è necessario. La prognosi può essere buona.
4	Grave	La compromissione di organo o sistema produce disabilità, il trattamento è indilazionabile, la prognosi può non essere buona.
5	Molto grave	La compromissione di organo o sistema mette a repentaglio la sopravvivenza, il trattamento è urgente, la prognosi è grave

Si ottengono così due indici:

- **Indice di severità:** si ricava dalla media dei punteggi delle prime 13 categorie (escludendo la categoria delle patologie psichiatriche/comportamentali);
- **Indice di comorbidità:** si ricava dal numero delle categorie nelle quali si ottiene un punteggio superiore o uguale a 3 (escludendo la categoria delle patologie psichiatriche/comportamentali).

Alcune note per la corretta compilazione:

- **Ipertensione:** il giudizio di gravità esclude la presenza di eventuali danni d'organo, che saranno eventualmente descritti nelle categorie corrispondenti;
- **Disturbi vascolari:** comprendono malattie dei vasi arteriosi e venosi, del sangue, del midollo e del sistema linfatico;
- **Apparato gastroenterico superiore:** comprende esofago, stomaco, duodeno, pancreas e vie biliari
- **Sistema muscolo-scheletrico e cutaneo:** comprende le lesioni da decubito
- **Patologie endocrino-metaboliche:** includono diabete, infezioni, sepsi e stati tossici.

La ringraziamo per la collaborazione.

Direttore Dipartimento PIPSS
(Programmazione per Integrazione delle Prestazione Sociosanitarie con quelle Sociali)
Dr. Andrea De Vitis

RELAZIONE SANITARIA A CURA DEL MEDICO CURANTE
PER L'INGRESSO IN R.S.A.

Sig./ra _____

Data di nascita _____ Tessera sanitaria _____ Data compilazione _____

Esenzione _____

Sez. 1 PATOLOGIE PRESENTI E GIUDIZIO DI GRAVITÀ

	1	2	3	4	5	
	Assente	Lieve	Moderato	Grave	Molto Grave	Data insorgenza
Patologie cardiache Specificare: _____ _____						
Ipertensione arteriosa Specificare: _____ _____						
Patologie vascolari Specificare _____ _____						
Patologie respiratorie Specificare _____ _____						
Vista, udito, naso, gola, laringe Specificare _____ _____						
Apparato gastroenterico superiore Specificare _____ _____						
Apparato gastroenterico inferiore Specificare _____ _____						
Patologie epatiche Specificare _____ _____						
Patologie renali Specificare _____ _____						
Altre patologie genito-urinarie Specificare _____ _____						
Sistema muscolo-scheletrico e Cute Specificare _____ _____						

Patologie neurologiche centrali e periferiche (<i>escluse le demenze</i>) Specificare _____						
Patologie endocrino-metaboliche (incluso infezioni, sespi e stati tossici) Specificare _____						
Patologie psichiatrico-comportamentali(<i>incluse le demenze</i>) Specificare _____						

Sez. 2 ALTRI PROBLEMI CLINICI, FUNZIONALI, ASSISTENZIALI

Problemi e condizioni correlate con l'alimentazione	
<input type="checkbox"/> NESSUNO <input type="checkbox"/> STATO NUTRIZIONALE SODDISFACENTE <input type="checkbox"/> OBESITÀ <input type="checkbox"/> MALNUTRIZIONE <input type="checkbox"/> RIFIUTO DEL CIBO <input type="checkbox"/> SI ALIMENTA AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> SI ALIMENTA CON AIUTO <input type="checkbox"/> TOTALMENTE DIPENDENTE	<input type="checkbox"/> DISFAGIA <input type="checkbox"/> DIETA FRULLATA O OMOGENEIZZATA <input type="checkbox"/> NUTRIZIONE ENTERALE: <input type="checkbox"/> SONDINO NASO - GASTRICO <input type="checkbox"/> GASTROSTOMIA (PEG) / DIGIUNOSTOMIA <input type="checkbox"/> NUTRIZIONE PARENTERALE TOTALE
Diabete mellito	
<input type="checkbox"/> TRATTATO CON LA SOLA DIETA <input type="checkbox"/> FARMACI ANTIDIABETICI ORALI	<input type="checkbox"/> INSULINOTERAPIA
Lesioni cutanee	
<input type="checkbox"/> LESIONI DA DECUBITO SEDE: _____ STADIO _____ <input type="checkbox"/> LESIONI VASCOLARI SEDE: _____ STADIO _____	
Coma o stato vegetativo <input type="checkbox"/>	
Sclerosi Laterale Amiotrofica <input type="checkbox"/>	
Linguaggio	Vista ed udito
<input type="checkbox"/> NORMALE <input type="checkbox"/> DISARTRIA <input type="checkbox"/> AFASIA <input type="checkbox"/> ESPRESSIVA <input type="checkbox"/> DI COMPrensIONE <input type="checkbox"/> GLOBALE	<input type="checkbox"/> VEDE E SENTE BENE <input type="checkbox"/> NON VEDE <input type="checkbox"/> NON SENTE <input type="checkbox"/> DEFICIT CORRETTO DA PROTESI E/O OCCHIALI IN USO
Igiene	Capacità di vestirsi / svestirsi
<input type="checkbox"/> SI LAVA AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> NECESSITA DI AIUTO PER ALCUNE OPERAZIONI IGIENICHE <input type="checkbox"/> TOTALMENTE DIPENDENTE	<input type="checkbox"/> SI VESTE/SVESTE AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> NECESSITA DI AIUTO PER VESTIRSI/SVESTIRSI <input type="checkbox"/> TOTALMENTE DIPENDENTE
Mobilità	Cadute negli ultimi 3 mesi
<input type="checkbox"/> SI MUOVE AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> SI MUOVE CON DEAMBULATORE <input type="checkbox"/> IN CARROZZINA <input type="checkbox"/> ALLETTATO	<input type="checkbox"/> NESSUNA <input type="checkbox"/> 1 – 3 VOLTE <input type="checkbox"/> PIÙ DI TRE VOLTE

Terapia riabilitativa in corso	Assistenza respiratoria
<input type="checkbox"/> NESSUNA <input type="checkbox"/> POST-ACUTA <input type="checkbox"/> DI MANTENIMENTO	<input type="checkbox"/> OSSIGENO OCCASIONALMENTE <input type="checkbox"/> OSSIGENOTERAPIA CON O2 GASSOSO <input type="checkbox"/> OSSIGENOTERAPIA CON O2 LIQUIDO <input type="checkbox"/> TRACHEOTOMIA <input type="checkbox"/> VENTILAZIONE MECCANICA NON INVASIVA <input type="checkbox"/> VENTILAZIONE MECCANICA INVASIVA

Minzione e Evacuazione	
<input type="checkbox"/> UTILIZZO DI PRESIDI ASSORBENTI PER INCONTINENZA <input type="checkbox"/> CATETERISMO VESCICALE AD INTERMITTENZA <input type="checkbox"/> CATETERISMO VESCICALE A PERMANENZA <input type="checkbox"/> URETEROCUTANEOSTOMIA	<input type="checkbox"/> NEFROSTOMIA <input type="checkbox"/> STIPSI (BISOGNO DI CLISTERI EVACUATIVI) <input type="checkbox"/> ILEOSTOMIA/COLONSTOMIA

Disturbi cognitivi e comportamentali, problemi psichiatrici e dell'umore	
<input type="checkbox"/> NESSUNO <input type="checkbox"/> PERDITA DI MEMORIA OCCASIONALE O PER EVENTI RECENTI <input type="checkbox"/> PERDITA DI MEMORIA SEVERA O NON RAMMENTA NULLA <input type="checkbox"/> DISORIENTAMENTO NEL TEMPO <input type="checkbox"/> DISORIENTAMENTO NELLO SPAZIO <input type="checkbox"/> COMPLETA CONFUSIONE SENZA CAPACITÀ DI RELAZIONE CON L'ESTERNO <input type="checkbox"/> PROBLEMI DI LINGUAGGIO E/O DEFICIT DI COMPrensIONE <input type="checkbox"/> FACILE IRRITABILITÀ <input type="checkbox"/> CAMMINO INCESSANTE SENZA UN PRECISO SCOPO O AFFACCENDAMENTO <input type="checkbox"/> URLA O LAMENTAZIONI O VOCALISMI RIPETITIVI <input type="checkbox"/> DISTURBI DEL SONNO (EVENTUALE SPECIFICA)	<input type="checkbox"/> DISFORIA/EUFORIA E/O COMPORTAMENTI DISINIBITI <input type="checkbox"/> DELIRI E ALLUCINAZIONI <input type="checkbox"/> STATO ANSIOSO <input type="checkbox"/> TONO DELL'UMORE DEFLESSO <input type="checkbox"/> APATIA, RITIRO SOCIALE, PERDITA DI INTERESSI <input type="checkbox"/> TENTATI SUICIDI <input type="checkbox"/> ETILISMO ATTUALE <input type="checkbox"/> ETILISMO PREGRESSO <input type="checkbox"/> AGGRESSIVITÀ VERSO SÉ E/O VERSO ALTRI <input type="checkbox"/> NEGLI ULTIMI 6 MESI, SONO STATI UTILIZZATI MEZZI DI PROTEZIONE/CONTENZIONE <input type="checkbox"/> NEGLI ULTIMI 6 MESI, ABBANDONO DEL DOMICILIO/STRUTTURA DI RICOVERO, SENZA CAPACITÀ DI FARVI RITORNO <input type="checkbox"/> ALTRO

Terapia dialitica	
<input type="checkbox"/> DIALISI PERITONEALE	<input type="checkbox"/> DIALISI EXTRACORPOREA

<input type="checkbox"/> Radioterapia
<input type="checkbox"/> Chemioterapia

Terapia farmacologica in corso (indicare il farmaco in uso e la posologia)

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Allergie a farmaci

NO

SI quali? _____

Il soggetto è esente da malattie infettive e contagiose e può vivere in comunità?

SI NO

Eventuali note: _____

Timbro e firma del Medico

Telefono

ELENCO RSA PROV. LECCO

Denominazione	Indirizzo	Comune	Provincia	Telefono	preferenza
RSA San Francesco	Via Al-Ca', 19	Bellano	LC	0341/821219	
Azienda Speciale Casa di riposo Monticello	Via Sirtori, 1	Monticello Brianza	LC	039/92304201	
Casa del Cieco Mons.Gilardi	Via N. Sauro, 5	Civate	LC	0341/550331	
Casa di Riposo "C. e E. Frigerio" Onlus	Via Cartiglio, 2	Brivio	LC	039/5320100	
Casa di riposo "Dr. Luigi e Regina Sironi"	Via Locatelli, 9	Oggiono	LC	0341/576391	
Casa di Riposo di Mandello del Lario Onlus	Via degli Alpini, 4	Mandello del Lario	LC	0341/731355	
Casa di Riposo Maria Monzini	Via Manzoni, 26	Casatenovo	LC	039/9202252	
Casa di Riposo Mons. G. Borsieri	Via S. Nicola , 4/6/8/10	Lecco	LC	0341/264500	
Casa di Riposo P.Buzzi	Via Cesare Cant, 75/a-75/b	Olginate	LC	0341/6534100	
Casa famiglia per Anziani	Via Aldo Moro, 10	Olgiate Molgora	LC	039/9910471	
Casa Madonna della Neve Onlus	Via Manzoni, 7	Premana	LC	0341/890288	
Casa San Antonio	Via Luigi Corsi, 8	Barzio	LC	0341/996228	
CdR La Madonnina	Via Attilio Giordani, 1	Vendrogno	LC	0341/870116	
RSA Opera Pia Magistris	Via A. Manzoni, 7	Valmadrera	LC	0341/581380	
Fondaz. Casa di Riposo "Brambilla-Nava" Onlus	Via Cerscera, 3	Civate	LC	0341/550351	
Casa di Riposo Fondazione A.- E. Nobili	Via Risorgimento, 12	Vigano'	LC	039/958282	
Istituti Riuniti "Airoldi e Muzzi"	Via Airoldi e Muzzi, 2	Lecco	LC	0341/497172	
Istituto Geriatrico Frisia	Via don Gnocchi , 24	Merate	LC	039/999161	
Istituto Sacra Famiglia	Via Strada del Verde, 11	Perledo	LC	0341/814111	
Parrocchia San Martino Vescovo - Casa Madonna della Fiducia	Via Fratelli Calvi, 62	Calolziocorte	LC	0341/635611	
Residenza "Villa Serena"	Via don Arturo Fumagalli, 9	Introbio	LC	0341/981589	
Residenza S. Giorgio	Via dell'Oro, 5	Oliveto Lario	LC	031/968000	
Villa dei Cedri	Viale Montegrappa, 59	Merate	LC	039/59101	
Villa Serena	Via A. Grandi, 1	Galbiate	LC	0341/242011	

Richiedente ingresso in RSA

Data

Firma

ALLEGATO ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

OGGETTO: Informativa ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679

In conformità al Regolamento EU 679/2016 e al fine di assicurare la protezione dei dati personali, il Titolare del Trattamento riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto di principi per il trattamento di dati personali.

I principi che KCS caregiver Cooperativa sociale (di seguito denominata organizzazione) deve osservare sono:

1. LICEITÀ

L'organizzazione svolge i soli trattamenti di dati personali comuni, sensibili e giudiziari che si fondano su una delle basi giuridiche previste dal Regolamento.

2. CORRETTEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali esclusivamente per scopi determinati, espliciti e legittimi, senza scorrettezze o raggiri nei confronti degli interessati, attenendosi rigidamente ai limiti delle basi giuridiche che ne legittimano il trattamento.

3. TRASPARENZA

L'Organizzazione adotta misure appropriate per fornire all'interessato tutte le informazioni e le comunicazioni relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. In particolare, l'Organizzazione per ogni trattamento che svolge rende noto all'interessato le modalità con cui i dati personali sono raccolti, utilizzati, consultati e trattati.

4. LIMITAZIONE DELLA FINALITÀ

L'Organizzazione tratta i dati personali per finalità determinate, esplicite e legittime, e si assicura che i trattamenti non siano incompatibili con tali finalità.

5. MINIMIZZAZIONE DEI DATI

L'Organizzazione tratta dati personali adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

6. ESATTEZZA

L'Organizzazione tratta dati personali esatti e, se necessario, li aggiorna ed adotta tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

7. LIMITAZIONE DELLA CONSERVAZIONE

L'Organizzazione conserva i dati personali in una forma che consente l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

8. INTEGRITÀ E RISERVATEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali in maniera da garantire un'adeguata sicurezza mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

9. DATA PROTECTION BY DESIGN E BY DEFAULT

L'Organizzazione valuta la protezione dei dati personali sin dalla progettazione e mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento.

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679 impongono altresì al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali non vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**
KCS caregiver Cooperativa sociale
telefono 039656171 e-mail direzione@kcscaregiver.it
- **Responsabile Protezione Dati (D.P.O.):**
Carlo Ferri
e-mail privacy@kcscaregiver.it
- **Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento (RSA)**
assistenza residenziale socio-sanitaria ed alberghiera in unità d'offerta socio sanitarie riconosciute e autorizzate dalla Regione. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea ed informatizzata)
- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**
il titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato. Il trattamento dei dati è finalizzato all'assistenza socio sanitaria ed alberghiera dell'interessato ed all'assolvimento del debito informativo verso gli Enti preposti autorizzativi e di controllo.
- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**
I dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Organizzazione ed a quelle aziende che operano sull'interessato sia per l'assistenza socio sanitaria che per i servizi alberghieri. All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ed ai soggetti per i quali la comunicazione è prevista per legge e/o per gli adeguamenti e/o obblighi contrattuali.

- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**

La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**

L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti, ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati sanitari non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**

L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione dal servizio), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**

L'Azienda ha deciso di fornirsi di una casella di posta elettronica dedicata, corrispondente all'indirizzo privacy@kcscaregiver.it, a cui chiunque potrà inoltrare ogni richiesta e/o segnalazione in merito all'argomento della Privacy.

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade durante il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**

Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Autorità Pubblica preposta per determinare la tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare.

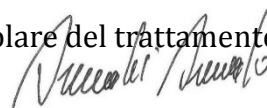
Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.*

Data _____

Il Titolare del trattamento dati



DATI DELL'INTERESSATO

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____

in proprio

in qualità di

amministratore di sostegno

tutore

curatore

_____ (grado di parentela)

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____;

per l'interessato impossibilitato fisicamente od incapace di agire.

Dichiara espressamente di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE 2016/679, apponendo la firma in calce alla presente.

Data _____

Firma _____



UOC DIREZIONE TERRITORIALE
UOS STRUTTURA DISABILITA' E NON AUTOSUFFICIENZA

DOMANDA DI VALUTAZIONE
PER L'ACCESSO ALLA MISURA DELLA RESIDENZIALITA' ASSISTITA E PER RELIGIOSI
DGR 7769/2018 e DGR 4086/2015 e s.m.i.

Il/la sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____ Sesso _____

Residente a _____ CAP _____ Provincia _____

Via _____ Tel. _____

e-mail _____ C.F. _____

Domicilio (se diverso dalla residenza) _____

In qualità di

DIRETTO INTERESSATO

ovvero di

FAMILIARE Grado di parentela _____

TUTORE nominato con decreto n. _____ del _____

CURATORE nominato con decreto n. _____ del _____

AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO nominato con decreto n. _____ del _____

del sig. Nome e Cognome _____

Nato/a a _____ il _____ Sesso _____

Residente a _____ CAP _____ Provincia _____

Via _____ Tel. _____

e-mail _____ C.F. _____

Domicilio (se diverso dalla residenza) _____

Medico di Medicina Generale _____

Persona da contattare (nominativo, grado di parentela, telefono) _____

CHIEDE

di essere sottoposto a valutazione per le misure previste per gli interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili (DGR7769/2018 e DGR 4086/2015 e s.m.i.)

Misura – residenzialità leggera

Misura – residenzialità assistita per religiosi

DICHIARA

- ✓ Di essere in carico all'Assistenza domiciliare integrata (ADI)

ente erogatore _____

* operatore _____ n. accessi mensili _____

* indicare figura professionale (es. medico, infermiere, fisioterapista, dietista)

- ✓ Di essere in carico al Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di _____

n. accessi settimanali _____ assistente sociale riferimento (nominativo, telefono) _____

- ✓ Di essere inserito in un'unità d'offerta socio-sanitarie:

CDD CDI Hospice CSS RSA RSD altro _____

- ✓ L'assistenza è garantita da:

familiare (nominativo, grado di parentela, telefono) _____

non familiare: assistente personale a tempo pieno

assistente personale tempo parziale: ore giornaliere _____

- ✓ La sorveglianza nelle 24 ore delle persone è garantita da:

familiare (nominativo, grado parentela, telefono) _____

non familiare: assistente personale a tempo pieno

assistente personale tempo parziale: ore giornaliere _____

professionisti sanitari:

Medico di Medicina Generale Pediatra di Libera Scelta

altro _____

DICHIARA

inoltre di essere a conoscenza che l'ASST ed il Comune, ai sensi dell'art.71 del d.p.r. 28/12/2000 n.445, potranno procedere a idonei controlli volti ad accertare la veridicità delle dichiarazioni rese e, in caso di non veridicità, sarà soggetto alle sanzioni previste dal Codice Penale, secondo quanto disposto nell'art.76 del D.P.R. 28.12.2000, n.445, nonché alla revoca del beneficio e al risarcimento del danno ai sensi dell'art.75 del sopra citato D.P.R. n.445/2000.

Data ___/___/___

Firma _____

ALLEGA

- Autorizzazione al trattamento dei dati sensibili e Informativa ai sensi della Legge sulla Privacy
- Documento d'identità dell'assistito
- Tessera sanitaria dell'assistito
- Verbale d'invalidità
- Segnalazione del Medico di Medicina Generale o Pediatra
- Documentazione sanitaria
- Se la domanda viene presentata da amministratore di sostegno, curatore o tutore allegare copia del documento di identità e copia del decreto di nomina del Tribunale

Data ___/___/___

Firma _____



UOC DIREZIONE TERRITORIALE
UOS STRUTTURA DISABILITA' E NON AUTOSUFFICIENZA

CONSENSO AL TRATTAMENTO DI DATI SENSIBILI

Acquisite le informazioni ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003, consapevole che il consenso al trattamento riguarda i dati "sensibili" definiti dall'art.4 lett. d) del citato decreto come "i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" presta il consenso al trattamento dei dati sensibili sanitari nell'ambito e per le finalità del procedimento oggetto della presente domanda.

Data ___/___/___

Firma _____

ALLEGA

- Documento d'identità dell'assistito
- Tessera sanitaria dell'assistito
- Verbale d'invalidità
- Segnalazione del Medico di Medicina Generale o Pediatra
- Documentazione sanitaria
- Se la domanda viene presentata da amministratore di sostegno, curatore o tutore allegare copia del documento di identità e copia del decreto di nomina del Tribunale

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'amministrazione 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 9/01/2004 (G.U. n. 14 del 19/01/2004) in vigore 19/03/2004

Chi può richiedere al nomina

La domanda può essere presentata dall'interessato, anche se incapace, dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il quarto grado (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.

- **SPORTELLO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO DI LECCO**

Lo sportello riceve *tutti i venerdì dalle 16 alle 18 presso la sede dell'Unione Ciechi, Corso Matteotti 3/a - Lecco.*

Per accedere allo sportello è necessario fissare un appuntamento presso:

Ufficio Protezione Giuridica Direzione Sociale ASL - Lecco

c.so C. Alberto 120 - 23900 Lecco

tel. 0341/482398 fax 0341/362300

e-mail: protezione.giuridica@asl.lecco.it

Orari: Mercoledì ore 9 - 12, 14 - 16; Venerdì ore 9 - 12

- **SPORTELLO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO PER IL DISTRETTO DI MERATE**

Il Punto Informativo è aperto *il primo ed il terzo mercoledì del mese dalle 9.00 alle ore 12.00 presso la sede AUSER di Paderno d'Adda in piazza Vittoria, 4 a Paderno d'Adda*

Per accedere al punto informativo è necessario fissare un appuntamento attraverso:

Ufficio Protezione Giuridica Direzione Sociale ASL – Lecco

- **SPORTELLO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO PER IL DISTRETTO DI BELLANO**

Il Punto Informativo è aperto *il secondo ed il quarto giovedì del mese dalle 10.00 alle ore 12.00 presso lo Spazio Incontro del Comune di Bellano in via Stoppani 1*

Per accedere al punto informativo è necessario fissare un appuntamento presso

Ufficio Protezione Giuridica Direzione Sociale ASL - Lecco

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 (DICHIARAZIONI 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 o una 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 compiere 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 manifestino 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 idonea 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, informarne il Giudice Tutelare.

Appena nominato l'amministratore di sostegno dovrà fare un elenco dei beni di maggior valore del 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 di 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. art. 374 e 375 cod. civ.) e comunque quelli per cui il Giudice abbia così stabilito, l'amministratore, prima di compierli, dovrà chiedere al Giudice Tutelare l'autorizzazione. L'autorizzazione deve essere richiesta prima di impegnarsi con terzi (es. prima di sottoscrivere un contratto preliminare con cui si impegni a vendere, ovvero un compromesso), perché l'autorizzazione potrebbe anche essere negata e, in tale caso, l'amministratore si troverebbe a dover rispondere dei danni.

Rapporti con Istituti affini

In caso di incapacità gestionale totale può essere nominato un tutore, anziché un amministratore di sostegno.

Tale soluzione è preferibile nei casi in cui il soggetto potrebbe essere vittima di raggiri (ad esempio nel caso in cui, anziché trovarsi in una casa di cura, abbia una sua autonomia e abbia possibilità di fare acquisti sconsiderati o entrare in contatto con terzi che possano approfittare di lui), oppure se si debbano gestire situazioni complesse (es. quando la persona è titolare di una impresa).

Per la nomina di un tutore occorre però attivare un diverso procedimento (interdizione), per il quale occorre l'assistenza di un avvocato. L'interdizione potrebbe essere dichiarata anche se, nel corso del procedimento di amministrazione di sostegno, il Giudice lo ritenesse necessario e, in tal caso trasmetterà gli atti al Pubblico Ministero perché promuova il procedimento.

Situazioni di urgenza

In caso di necessità molto urgenti, il Giudice Tutelare può anche adottare d'ufficio provvedimenti immediati (art. 405 co.4) per la cura della persona e del suo patrimonio e nominare un amministratore provvisorio per il compimento di singoli atti.

Tempi

Mediamente la prima udienza per la nomina dell'amministratore di sostegno viene fissata entro due mesi dalla presentazione della domanda correttamente depositata.

Se la persona incapace compare alla prima udienza il Giudice potrà emettere il provvedimento senza fissare altra udienza: mentre, in caso contrario, i tempi si allungheranno.

RSA "PIETRO BUZZI" - OLGINATE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E FAMILIARI

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re,

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta.

Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

ETA' OSPITE			
SESSO OSPITE	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite con familiare	<input type="checkbox"/> familiare		
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO?				
- Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruire)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orario di apertura al pubblico ufficio informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE?				
- aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità.	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- quantità di spazio personale messo a disposizione	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA PULIZIA E DELLA CURA DELL'IGIENE IN RESIDENZA?				
- cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
- qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				

- orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orari pranzo/cena	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orari sonno /sveglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
- personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- infermiere professionale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?				
8. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?				
- è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti?	<input type="checkbox"/> gioiosa	<input type="checkbox"/> triste		
- è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
9.RITIENE PROPORZIONATO IL RAPPORTO TRA RETTA E QUALITA' DELL'ASSISTENZA RICEVUTA?				
	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
IMPORTANTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al servizio offerto favorendo di conseguenza l'innovazione e il miglioramento delle prestazioni erogate.				

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno raccolti ed analizzati dalla struttura ed esposti nell'Albo dell'Ente.

Data,

RSA "PIETRO BUZZI" - OLGINATE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta. Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire

CARATTERISTICHE PERSONALI

Professione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	asa	ip	medico	fisioterapista	animatore	reception	Pulizia/cucina	altro

CONTENUTO DEL LAVORO

Conosce con chiarezza quali sono i compiti e le responsabilità assegnate alla sua posizione	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Le condizioni di sicurezza e di salute del luogo di lavoro sono tutelate	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Gli spazi e le attrezzature a sua disposizione sono adeguate	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
È soddisfatto dei suoi orari di lavoro	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
I suoi orari di lavoro le permettono di coniugare vita lavorativa e vita privata	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Esiste flessibilità e autonomia nei modi e nei tempi di svolgimento dei compiti	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Il personale a disposizione è sufficiente a svolgere l'attività lavorativa	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						
Nel gruppo di lavoro tutti si impegnano per raggiungere i risultati	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Il luogo di lavoro è pulito, ordinato, accogliente	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
La retribuzione è adeguata alla mansione da lei svolta	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						
Sono per lei importanti corsi di formazione, aggiornamento per svolgere al meglio la propria attività	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						

CONTESTO DEL LAVORO

Il personale viene trattato in modo equo	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Le informazioni le arrivano in tempi adeguati	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Le sono chiare le figure responsabili alle quali rivolgersi durante lo svolgimento della sua attività	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
La collaborazione viene incoraggiata dalla direzione	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ti senti parte dell'azienda	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Esiste solidarietà, comunicazione, collaborazione tra i colleghi	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ricevo risposte alle mie richieste in tempi utili	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ritieni di avere possibilità di carriera in futuro	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Vengono considerate dalla direzione proposte o suggerimenti da lei fatte	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre

SODDISFAZIONE

Al termine della giornata lavorativa si sente soddisfatto	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Il modo di lavorare in azienda ti rende una persona allegra, soddisfatta, positiva	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Va volentieri al lavoro	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Consiglierebbe a qualcuno di lavorare presso questa azienda	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Consiglierebbe a qualcuno di portare il proprio parente presso questa RSA	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Gradiresti che ci fosse uno strumento per dare indicazioni continuative dei suggerimenti e/o miglioramenti	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Quali sono, secondo lei le cose più urgenti da migliorare nell'organizzazione					

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno raccolti ed analizzati dalla struttura ed esposti nell'Albo dell'Ente.

Data,

Scheda di segnalazione disservizio

In data il sottoscritto

parente del Sig/Sig.ra

(indicare il grado di parentela)

Ospite presso la Vostra RSA, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal Vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza Ausiliaria –Socio Assistenziale
- Assistenza Fisioterapica
- Servizio di Animazione
- Segreteria
- Pulizia nel reparto
- Pulizia ed igiene dei servizi igienici
- Cucina
- Lavanderia/guardaroba

Per i seguenti motivi:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

In attesa di una risposta in merito a quanto sopra porgo distinti saluti.

(firma)

R.S.A. "P. Buzzi" - Olginate

MENU' TIPO

La composizione del pasto è la seguente:

- Pranzo o cena

<p>Primo piatto a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Piatto del giorno▪ Pasta o riso in bianco o al pomodoro▪ Pastina in brodo▪ Semolino▪ Acqua minerale▪ Vino	<p>Contorno a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Verdura cruda▪ Verdura cotta▪ Purea di patate
<p>Secondo piatto a scelta fra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Piatto del giorno▪ Carne trita o frullata▪ Formaggio o affettati▪ Acqua minerale▪ Vino	<p>Frutta o dessert a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Frutta fresca di stagione▪ Frutta cotta (a cena)▪ Budino al latte o yogurt▪ Frutta frullata▪ Dolce (giovedì e domenica)

- Merenda mattina/pomeriggio a scelta tra:
 - The, caffè, latte
 - Biscotti/ Fette biscottate

R.S.A. "P. Buzzi" - Olginate

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

	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto al radicchio Arrostato di lonza alle erbe Carote all'olio	Minestra primavera Gateau di patate/Prosciutto Crudo Spinaci al grana
Martedì	Pasta alle verdure Scaloppine di pollo al marsala Patate al forno	Minestrone di verdura con pasta Involtini di prosciutto caldi/Caprini al prezzemolo Fagiolini all'olio
Mercoledì	Risotto alla parmigiana Tacchino agli aromi Cavolfiori gratinati	Pasta e fagioli Frittata al naturale/Emmental Zucchine trifolate
Giovedì	Pasta allo zafferano e speck Polpettone di manzo farcito Piselli in umido	Minestra di riso P. Praga al forno/Gorgonzola Finocchi gratinati
Venerdì	Risotto alla milanese Merluzzo gratinato Carote al vapore	Semolino in brodo Pizza al prosciutto/Delissy Erbe all'olio
Sabato	Zuppa di verdure Verzata Polenta	Crema di legumi Ricotta gratinata/Bologna Broccoletti gratinati
Domenica	Lasagne alla bolognese Arrostato di vitello in salsa di mele Patate al rosmarino	Tortelli in brodo Brie in crosta/P.crudo Zucchine trifolate

Alloggi protetti per anziani

“Santa Margherita”

Residenzialità Assistita

Via Cesare Cantù, 75/A

Olginate (Lecco)

CARTA DEI SERVIZI

Data Emissione: 26/02/2019

Rev. 06/2019

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso gli alloggi protetti "Santa Margherita" nell'ambito della sperimentazione regionale della Misura della Residenzialità Assistita, attiva dal 2015, 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 questa unità d'offerta, 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'*équipe* 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 ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli utenti 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

1	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
1.1	La missione istituzionale	4
1.2	Le caratteristiche generali	5
1.3	Come raggiungere la struttura	6
1.4	Il gestore dei servizi.....	7
1.4.1	Scheda informativa del gestore	7
1.5	Il codice etico	8
2	PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	9
2.1	L'ammissione agli alloggi protetti "Santa Margherita"	9
2.1.1	La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione	9
2.2	L'ingresso in struttura	10
2.3	La giornata tipo.....	11
2.4	L'équipe assistenziale	11
3	I SERVIZI OFFERTI	12
4	GLI STANDARD DI QUALITA'	16
4.1	La politica della qualità	16
4.1.1	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti	17
4.1.2	La scheda reclami ed elogi	17
4.1.3	La customer satisfaction degli operatori	18
5	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO	19
5.1	Le modalità di pagamento della retta.....	20
6	LE PROCEDURE DI DIMISSIONE	22
7	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	23
7.1	La presenza dei familiari	23
7.2	Il fumo.....	24
7.3	I permessi di uscita e le libertà personali	24
7.4	La corrispondenza.....	24
7.5	Consenso informato e tutela della privacy.....	25
7.6	La personalizzazione delle camere.....	25
7.7	La polizza assicurativa.....	25
8	ALLEGATI.....	26
	La carta dei diritti della persona anziana	26
	Modulo unico di ingresso	26
	Fac simile domanda di valutazione ASST Lecco	26
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari	26
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori.....	26
	Scheda di segnalazione disservizio	26
	Menù tipo.....	26

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La missione istituzionale

Gli alloggi protetti “Santa Margherita” sono un’unità d’offerta sociale, sono costituiti da più unità abitative indipendenti e si configurano come sostegno sussidiario agli anziani e alle loro famiglie e come supporto alla rete territoriale dei servizi sociali.

Tali alloggi sono destinati dal 2015 ad una misura sperimentale regionale denominata Residenzialità Assistita chiamata a garantire interventi e prestazioni sociosanitarie di bassa intensità assistenziale, rivolte ad anziani che presentano condizioni di fragilità e di parziale autosufficienza.

La Misura della Residenzialità Assistita è destinata ad anziani residenti in Lombardia, con priorità a quelli residenti nei Comuni del territorio della provincia di Lecco, di età pari o superiore ai 65 anni, con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizioni di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete familiare in grado di fornire un adeguato supporto al domicilio e che necessitano di una supervisione e di prestazioni sociosanitarie valutate ammissibili dalla ASST territorialmente competente in base al loro Comune di residenza.

La misura è incompatibile per anziani:

- Non deambulanti e/o allettati;
- Con demenza moderata o severa;
- Con grave instabilità clinica meritevole di una presa in carico in strutture sanitarie o specializzate;
- Con disturbi psichiatrici e/o disturbi comportamentali e/o di dipendenza, attivi, che potrebbero rendere problematica la convivenza in ambiente comunitario.

Possono accedere alla misura anziani con invalidità civile al 100% ed accompagnamento, fermo restando il rispetto dei requisiti di incompatibilità sopra evidenziati.

La responsabilità sanitaria e le conseguenti scelte riferite alla cura dell’anziano residente negli alloggi protetti “Santa Margherita” restano a carico del Medico di Medicina di base esterno alla struttura; all’interno della struttura è comunque presente un Medico Responsabile che tiene contatti, ove necessario, con il Medico di base dell’anziano.

L’attività negli Alloggi Protetti “Santa Margherita” si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- EGUAGLIANZA: ogni persona ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure sanitarie più appropriate, senza alcuna discriminazione;

- IMPARZIALITÀ: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità;
- CONTINUITÀ: la struttura assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile;
- PARTECIPAZIONE: la struttura garantisce all'Ospite la partecipazione attraverso un'informazione corretta e completa, la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e la possibilità di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- EFFICACIA ED EFFICIENZA: la struttura garantisce l'erogazione dei servizi in modo da assicurare un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

1.2 Le caratteristiche generali

Gli alloggi protetti "Santa Margherita", che sono inseriti nel Centro di Assistenza e di Servizi Socio- sanitari per anziani "C.A.S.A. Don Luigi Gilardi" unitamente alla RSA P.Buzzi, vengono attivati per n° 10 posti letto nel marzo 2012 e ulteriormente ampliati a n° 15 posti letto nel settembre 2015.

Gli alloggi sono stati autorizzati al funzionamento con CPE dell'ASL del 25/06/2015 e vengono annualmente contrattualizzati con l'ATS della Brianza per la Misura della Residenzialità Assistita.

I comproprietari della struttura sono la Parrocchia Sant'Agnese di Olginate per una quota pari al 5% e la Coop. Sociale KCS Caregiver per la restante quota pari al 95%; la stessa KCS Caregiver è responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa di tali alloggi e del personale che opera nella struttura.

Gli alloggi protetti (monolocali e bilocali), che sono situati al 2° piano della C.A.S.A. don Luigi Gilardi e al piano terra (appartamenti protetti), rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative nazionali e regionali vigenti e, in particolare, sono privi di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità.

Gli alloggi che sono costituiti da:

- n. 5 monolocali;
- n. 1 bilocale ad uso singolo;
- n. 2 bilocali ad uso doppio;
- n° 1 appartamento protetto costituito da n° 1 camera singola e da n° 2 camere ad uso doppio

ricomprendono il soggiorno/sala pranzo comune dotata di ampio terrazzo, il locale tisaneria ed il bagno assistito; alcuni alloggi sono dotati di terrazzo proprio o di accesso diretto al giardino.

Tutti gli alloggi protetti sono arredati con:

- soggiorno/cucina comprendente piastra elettrica, forno a microonde, cappa di aspirazione, lavello, frigorifero, pensili e mobili vari;
- angolo pranzo con tavolo e sedie;
- letto, comodino, armadio/scrittoio;
- apparecchi illuminanti;
- bagno completo di doccia ed altri apparecchi sanitari, arredato con i normali accessori.

Per gli Ospiti degli alloggi protetti sono disponibili nella struttura anche i seguenti ambienti collettivi:

- i locali comuni per la ristorazione, la lettura, la visione della televisione e l'ascolto della musica;
- la cappella;
- la sala polivalente con possibilità di realizzare da parte del personale specializzato attività ludiche;
- la palestra riabilitativa;
- un grande giardino piantumato e fruibile;
- dei posti macchina per Ospiti automuniti;
- una zona bar;
- il locale parrucchiere.

La struttura è circondata da un grande giardino piantumato ed attrezzato ed ha a disposizione un ampio parcheggio per i visitatori.

1.3 Come raggiungere la struttura

Telefono Centralino/Reception:	0341/65.34.100
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	0341/65.34.100
Telefax:	0341/65.34.99
E-mail:	olginate@rsavillaserena.com
Pec:	kcscalegiver@legalmail.it
Gli alloggi protetti sono situati nell'ambito urbano del Comune di Olginate (Lecco).	
<i>C.A.S.A. Don Luigi Gilardi</i>	
<i>Via Cesare Cantù, 75/A</i>	
<i>23854 Olginate (LC)</i>	

Gli alloggi protetti sono raggiungibili:

- Da Milano- Monza: Superstrada 36, uscita Bione, ritorno verso Milano, uscita Pescate
- Da Milano- Vimercate: Statale direzione Lecco
- Da Lecco- Sondrio: Superstrada 36, uscita Pescate

Utenti potenziali e loro famigliari 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'Ufficio Relazione con il pubblico (URP) (Telefono 0341-65.34.100, email: olginate@rsavillaserena.com) che informa sugli accessi alle protezioni economiche agevolate, secondo quanto previsto dal DPCM 05/12/2013 n° 153.

1.4 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi della Misura della Residenzialità Assistita negli alloggi protetti "Santa Margherita" è la Cooperativa sociale KCS caregiver che ha acquisito esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio-sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri a livello nazionale e che opera come azienda leader nella gestione globale ed integrata di Strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili ed è in grado di adeguare efficacemente i propri modelli organizzativi alle singole realtà, mantenendo invariato il livello di qualità dei servizi su tutto il territorio nazionale.

1.4.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050
C.Fiscale e P.IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative	n. A127487
Sezione	Cooperative a mutualità prevalente di diritto -ONLUS
Categoria	Cooperative sociali
Cat. Attiv. esercitata	Cooperativa di produzione e lavoro
Sede Legale	24122 Bergamo (BG), Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Dell'Artigianato, 22 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kcscaregiver.it
Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi Presidente Andrea Civeriati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Francesco Pieralisi Consigliere

	Ilaria Montrasio Consigliere
Presidente onorario e procuratore institore	Aldo Frecchiami
Responsabile della qualità	Carlo Ferri
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	Roberto Mambretti
Delegato all'Autocontrollo HACCP D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Certificato di Qualità	ISO 9001:2015
Sicurezza e salute luoghi di lavoro	BS OHSAS 18001
Sistema di gestione ambientale	ISO 14001:2004
Responsabilità sociale	SA 8000:2014
Modello di cura	UNI 10881:2013
Sicurezza alimentare	REG. CE 852/2004 HACCP

1.5 Il codice etico

KCS caregiver, gestore dei servizi della Residenzialità Assistita negli alloggi protetti "Santa Margherita", 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 del soggiorno comune. Gli operatori della struttura devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali principi etici fondamentali e nei rapporti con gli anziani destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

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

- stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano per "aiutare l'anziano ad aiutarsi";
- procedere attraverso Progetti Individuali (PI) e Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *équipe*, 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 agli alloggi protetti "Santa Margherita"

La richiesta di accesso alla misura da parte degli anziani in possesso dei requisiti previsti dalla normativa regionale deve essere presentata all'Azienda socio sanitaria territoriale (ASST) di riferimento rispetto al proprio Comune di residenza.

L'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) (Telefono: 0341-65.34.100, email: olginate@rsavillaserena.com), presente nella struttura, può dare supporto nell'iter amministrativo di attivazione della richiesta della Misura della Residenza Assistita.

2.1.1 La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione

L'anziano che presuppone di possedere i requisiti per poter accedere alla misura, per usufruire della stessa, può rivolgersi direttamente all'ASST territorialmente competente per la compilazione del modulo di richiesta e per la consegna della "scheda di segnalazione" compilata dal MMG; la domanda deve essere corredata anche delle copie del documento d'identità, della tessera sanitaria, delle esenzioni, del verbale d'invalidità e della documentazione sanitaria.

L'anziano è successivamente ricontattato da un operatore dell'ASST territorialmente competente per l'esame della richiesta e per la valutazione multidimensionale del bisogno entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda.

L'ASST effettua la valutazione utilizzando una "Scheda sociale" per la verifica delle condizioni abitative, delle condizioni familiari e assistenziali e all'utente somministra delle apposite scale di valutazione (CDR e BARTHEL MODIFICATO) per determinare il grado di autonomia e le sue funzioni cognitive.

Entro i successivi 10 giorni lavorativi, l'ASST consegna al richiedente l'esito della valutazione e, in caso positivo, effettua la concessione della Misura e stabilisce un Progetto Individuale (PI) contenente:

- gli obiettivi e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati (PI);
- le prestazioni e gli interventi stabiliti per la risposta al bisogno;
- la durata del progetto;
- il valore economico commisurato al bisogno (*voucher*);
- l'elenco dei soggetti erogatori che hanno dato disponibilità per la Misura.

L'anziano in possesso del titolo di riconoscimento della Misura sceglie il proprio erogatore e consegna allo stesso la documentazione ricevuta.

Ogni soggetto erogatore, entro cinque giorni lavorativi dall'ingresso in struttura dell'anziano al quale è stata riconosciuta la Misura, dovrà elaborare il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) in coerenza con il Progetto Individuale (PI).

Il PAI potrà poi essere modificato nel tempo nel rispetto dei bisogni emersi.

Il giudizio di ammissibilità comporta l'inclusione della domanda di accoglienza nella lista d'attesa, redatta in ordine prioritario rispetto alla data di presentazione.

Non possono essere definiti i tempi per l'ammissione, essendo una struttura residenziale. Al momento della disponibilità dell'alloggio, 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.

La formalizzazione dell'ammissione avviene con la sottoscrizione del contratto di ospitalità dell'alloggio, 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.

L'ammissione dovrà essere confermata da parte dell'Ospite (o del suo caregiver o del suo amministratore di sostegno) entro due giorni dalla comunicazione effettuata dalla Direzione dell'Ente gestore all'interessato, previo accertamento contestuale da parte del Responsabile Sanitario dei presupposti di compatibilità alla convivenza.

Il mancato riscontro da parte dell'interessato entro tale termine è considerato rinuncia tacita.

L'accoglienza è effettuata entro e non oltre due giorni dalla data di conferma e il pagamento della retta decorre dalla data stabilita per l'effettivo ingresso.

La rinuncia o il mancato rispetto dei termini per l'ammissione di cui sopra comporta la cancellazione dalla lista d'attesa, fatta eccezione per il caso in cui il soggetto si trovi ricoverato in ospedale.

L'assegnazione del posto letto è strettamente personale e lo stesso non può essere ceduto a terzi.

La direzione si riserva il diritto motivato di trasferire l'Ospite in altro posto letto rispetto a quello assegnato per problemi di servizio e/o per garantire servizi più funzionali agli Ospiti stessi, previa anticipata informazione.

2.2 L'ingresso in struttura

Gli ingressi negli alloggi protetti "Santa Margherita" degli ospiti destinatari della misura della residenzialità leggera 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 giorno di ingresso presso gli alloggi protetti "Santa Margherita" l'Ospite e il suo caregiver con il quale si è preliminarmente concordato l'orario di arrivo in struttura, viene accolto dal Medico Responsabile e dalla Coordinatrice dei servizi

che provvedono alle opportune presentazioni tra il nuovo inserito e gli Ospiti già presenti oltre che ai vari operatori addetti in servizio; viene quindi accompagnato a visitare la struttura illustrando lo svolgimento della vita al suo interno.

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 responsabile.

Il Medico responsabile, contestualmente all'ingresso, predispone e compone il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSas).

Il Fa.Sa.S., in tutte le sue componenti, viene aggiornato ogni qualvolta si renda necessario e viene verificato periodicamente.

2.3 La giornata tipo

La giornata tipo dell'Ospite risulta così articolata:

7.30 – 8.30	Risveglio e supervisione all'igiene personale
8.30 – 9.30	Colazione e supervisione nella somministrazione della terapia
9.30 – 12.00	Interventi e prestazioni sanitarie, riabilitative, sociali ed occupazionali. Attività libera.
12.00 – 13.00	Pranzo e supervisione nella somministrazione della terapia
13.30 – 15.30	Riposo pomeridiano e attività libere
15.30 – 18.00	Merenda, prestazioni ed interventi sanitari, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera
18.00 – 19.30	Cena e supervisione nella somministrazione della terapia
20.30 – 21.00	Distribuzione della camomilla e dei generi di conforto serale. Attività libera, assistenza per la notte

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

2.4 L'équipe assistenziale

Presso gli alloggi protetti, presidiati 24h/24h dagli operatori, è presente un coordinatore del servizio appositamente nominato; inoltre opera un'équipe multi-professionale in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite.

L' *équipe* elabora progetti e programmi generali per il funzionamento dei servizi e predispone il piano individuale ed il PAI per gli Ospiti.

L' *équipe* programma periodicamente incontri per la verifica dei risultati e per la rivalutazione degli obiettivi, favorendo il coinvolgimento della rete familiare e/o amicale; l'*équipe* stessa, se necessario e per il bene dell'Ospite, collabora inoltre con i servizi territoriali e con le associazioni di volontariato.

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

- responsabile Sanitario;
- coordinatore dei servizi infermieristici;
- infermieri professionali;
- animatori sociali, educatori professionali ed assistente sociale;
- terapisti della riabilitazione;
- coordinatore ASA di nucleo;
- addetti all'assistenza in possesso di attestato di qualificazione regionale.

Al bisogno, l'*équipe* è integrata da altri componenti dell'organico, quale la dietista.

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 I SERVIZI OFFERTI

La composizione del personale impiegato negli alloggi protetti 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 suddividono in:

- a. Servizi socio sanitari;
- b. Servizi alberghieri;
- c. Servizi generali.

a) I SERVIZI SOCIO SANITARI ricomprendono:

- Il servizio di direzione medica;
- Il servizio infermieristico;
Il personale infermieristico cura il monitoraggio relativo all'assunzione dei farmaci, verifica i parametri vitali, effettua il controllo del peso/idratazione e il controllo dell'alvo, nonché effettua prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni semplici, ecc.);
- Il servizio socio assistenziale;

Il servizio ausiliario socio-assistenziale effettua una supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (es. igiene, vestizione, bagno in sicurezza);

- Il servizio di riabilitazione;
Il personale riabilitativo provvede ad effettuare interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti
- Il servizio di animazione;
Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano e alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi ed alle sue capacità residue. Gli educatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui laboratori ricreativi, feste, gite, attività ludiche, occupazionali e culturali
- Il servizio di trasporto in ambulanza;
I trasporti in ambulanza, qualora previsti nell'ambito del territorio provinciale, sono a carico della struttura e il relativo costo è compreso nella retta.
Fanno eccezione tutti i trasporti in ambulanza oltre l'ambito provinciale, quelli per visite o spostamenti decisi dall'Ospite o da un suo familiare in totale autonomia e in maniera indipendente, nonché quelli relativi ai dializzati, quelli per procedure amministrative di carattere previdenziale e quelli per visite odontoiatriche

b) I SERVIZI ALBERGHIERI ricomprendono:

- Il servizio di ristorazione;
Il servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.
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. 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 garantirne 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 dai coordinatori assistenziali che provvedono 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, preferibilmente nei giorni festivi. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

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

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

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

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.

- Il servizio di pulizia degli ambienti;
Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.
La pulizia degli spazi comuni è affidata a personale specifico, mentre il personale ausiliario socio assistenziale provvede direttamente a pulire le aree di degenza. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le

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

c) I SERVIZI GENERALI ricomprendono:

- Il servizio amministrativo, URP e reception;
Gli Uffici Amministrativi garantiscono il normale lavoro d'ufficio ed hanno il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare un buon funzionamento dei servizi, mentre l'U.R.P. ha la funzione di informare e di sostenere l'anziano e i suoi familiari per la ricerca di soluzioni di problemi e difficoltà preesistenti all'ingresso o insorte durante la permanenza.
La struttura amministrativa si impegna altresì a rilasciare agli interessati le dichiarazioni fiscali e contabili previste dalle disposizioni di legge vigenti, nei termini utili ad assicurare ai suoi Ospiti gli adempimenti di rito.
Per informazioni di carattere generale e per quelle riguardanti la protezione giuridica delle persone fragili è a disposizione l'URP e, se necessario, la Direzione della Struttura.
- Il servizio di manutenzione e sicurezza;
La manutenzione programmata, quella ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici e della struttura sono garantite da un manutentore interno nonché da Aziende specializzate con le quali il gestore stipula regolari contratti d'appalto.
Le procedure e le verifiche per assicurare la sicurezza dei luoghi di lavoro e dei lavoratori è affidata al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione di KCS caregiver, appositamente nominato ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.
- Il servizio religioso e volontariato;
L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata tramite accordi con la parrocchia locale.
La Santa Messa viene celebrata presso la cappella della struttura.
Ogni funzione proposta può essere liberamente seguita dagli Ospiti e a coloro che lo desiderano viene assicurata l'assistenza spirituale.
Gli Ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede, nei limiti delle possibilità esistenti e senza alcuna discriminazione.
La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso delle convenzioni stipulate ai sensi della leggi vigenti con associazioni

iscritte nell'apposito albo regionale ed i volontari forniscono un valido supporto al servizio di animazione nell'organizzazione di momenti ricreativi all'interno e all'esterno della struttura (gite, uscite..).

- Il servizio bar-televisione;
Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, di *snack* e di gelati. Per facilitare l'acquisto dei prodotti distribuiti è possibile richiedere alla Reception la dotazione della apposita chiavetta accumula credito, previo pagamento di una cauzione. Nelle sale soggiorno 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 a norma e contrassegnate con marchio CE.
- I servizi di custodia valori.
La direzione della struttura accetta in custodia le carte-valori, il danaro 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 involucro chiuso e sigillato. La direzione 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. 1783-1786 c.c. la struttura ne risponde quando i beni dell'Ospite gli sono stati consegnati in custodia e quando rifiuta di ricevere in custodia beni che aveva l'obbligo di accettare.

4 GLI STANDARD DI QUALITÀ'

4.1 La politica della qualità

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

Il principio base della politica della qualità del gestore è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio erogato.

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi gli alloggi protetti "Santa Margherita" si propongono :

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari;
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 struttura, permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni. Il gestore si propone inoltre di condividere i risultati emersi dall'analisi di tali questionari con un organismo di partecipazione degli Ospiti di prossima costituzione.

4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

Il gestore ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro famigliari 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 famigliari liberi di esprimere il loro reale giudizio.

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

4.1.2 La scheda reclami ed encomi

Il gestore 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 da inoltrare alla Direzione;
- una comunicazione da depositare nel box della posta situato al 1° piano;
- una segnalazione a mezzo fax (0341-2420234)
- una segnalazione a mezzo e-mail (segreteria@rsavillaserena.com)

Il gestore 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.

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

5 LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

La retta giornaliera in vigore dall'01/10/2018 è stabilita come segue:

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI:

BILOCALE CON ALTRO OSPITE (n° 1)	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi socio sanitari, i servizi alberghieri e i servizi generali.	SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO con esclusione del solo SERVIZIO DI RISTORAZIONE.
€ 60.00	€ 55.00
BILOCALE CON CONIUGE (n° 1)	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi socio sanitari, i servizi alberghieri e i servizi generali.	SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO con esclusione del solo SERVIZIO DI RISTORAZIONE
€ 58.00	€ 53.00
BILOCALE AD USO SINGOLO (n°2)	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi socio sanitari, i servizi alberghieri e i servizi generali.	SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO con esclusione del solo SERVIZIO DI RISTORAZIONE
€ 68.00	€ 63.00
MONOLOCALE (n° 3,4,5,6,7,8)	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi socio sanitari, i servizi alberghieri e i servizi generali	SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO con esclusione del solo SERVIZIO DI RISTORAZIONE
€ 65.00	€ 60.00
MONOLOCALE (n°9)	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi socio sanitari, i servizi alberghieri e i servizi generali	SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO con esclusione del solo SERVIZIO DI RISTORAZIONE
€ 60.00	€ 55.00

APPARTAMENTO PROTETTO

CAMERA SINGOLA (n°10)	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi socio sanitari, i servizi alberghieri e i servizi generali.	€ 60.00
CAMERA AD USO DOPPIO (n° 11,12)	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi socio sanitari, i servizi alberghieri e i servizi generali.	€ 55.00

La retta stabilita è al netto del *voucher* erogato dalla Regione Lombardia nell'ambito della sperimentazione prevista per la Residenzialità Assistita.

La retta giornaliera può essere aggiornata nel corso del soggiorno con un preavviso minimo di 15 giorni.

Sono esclusi dalla retta:

- il servizio medico di base;
- i farmaci e gli ausili;
- il podologo, per interventi estetici e lievemente curativi;
- i trasporti in ambulanza;
- l'assistenza e l'accompagnamento all'esterno della struttura;
- il parrucchiere;
- il servizio bar;
- le telefonate personali;
- la fornitura di biancheria intima e di indumenti personali;
- le spese personali per generi voluttuari.

5.1 Le modalità di pagamento della retta

L'Ospite deve versare la retta giornaliera stabilita per i servizi previsti e analiticamente indicati al precedente punto 5.

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'ospite negli alloggi e fa fede quella riportata nel fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FaSAs).

La sottoscrizione del contratto di ospitalità all'ingresso negli alloggi è effettuata da un contraente che per detto obbligo assume il ruolo di fidejussore ai sensi dell'art 1936 e seg C.C. e garantisce l'adempimento delle obbligazioni che l'ospite si trova ad avere verso la Cooperativa e, in particolare, l'adempimento delle obbligazioni pecuniarie dell'ospite verso la Cooperativa in qualsiasi modo derivante dal contratto di ospitalità.

All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente alla prima mensilità e pari alla retta giornaliera stabilita moltiplicato 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.

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.

E' esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso gli uffici amministrativi della struttura.

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

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

Dette variazioni sono comunicate al contraente per 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, non può mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento.

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 di mora nella misura del 5% per eventuali ritardi nei pagamenti dal giorno di scadenza previsto per il versamento fino al saldo effettivo.

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

La direzione 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, 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 stato o che è attualmente dipendente della Struttura e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali il gestore ha stipulato convenzioni.

6 LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

Qualora l'Ospite decidesse di interrompere la frequenza presso la Struttura in via definitiva, può presentare una richiesta per iscritto e deve garantire 15 giorni di preavviso, oppure deve pagare una penale pari alla retta giornaliera per i giorni di mancato preavviso.

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse la propria autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura dell'*équipe* multi-professionale organizzare la dimissione e accompagnare l'Ospite 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 il gestore degli alloggi protetti "Santa Margherita" inizia pertanto il giorno dell'ammissione e termina nei casi di seguito indicati, secondo le modalità a fianco di ciascuna riportata:

- a. 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 famigliari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita;

- b. per decisione motivata della struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:
 - diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per altri Ospiti;
 - 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 negli alloggi nei posti letto destinati alla Misura della Residenzialità Assistita;
- c. 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 dimissione comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;

- d. 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;
- e. per decesso dell'Ospite; in tal 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;
- f. per assenze temporanee continuative superiori a 60gg e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;
- g. 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 medico della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro trenta giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione pari a € 50,00 per l'intero Fascicolo socio assistenziale e sanitario personale e di € 30,00 per ogni suo stralcio.

In caso di dimissioni o di trasferimento di un Ospite ad altra struttura viene rilasciata dal responsabile 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.

7 LANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Gli alloggi protetti "Santa Margherita" 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.

L'Ospite è libero di ricevere visite di parenti ed amici nel proprio alloggio, se singolarmente utilizzato, o nei locali comuni all'uso messi a disposizione. Per non arrecare disturbo è opportuno che le visite siano effettuate dalle ore 07.00 ed entro le ore 21.00. Non è tuttavia permesso l'accesso a persone estranee, al di fuori della cerchia parentale ed amicale, se non preventivamente comunicate al Responsabile della struttura.

E' rigorosamente vietato introdurre e somministrare medicinali.

E' 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.

7.2 Il fumo

All'interno degli alloggi protetti "Santa Margherita" 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.

7.3 I permessi di uscita e le libertà personali

L'alloggio protetto garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti possono uscire liberamente dalla struttura, previa compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile presso la Reception.

Gli Ospiti, direttamente o tramite un loro familiare, possono chiedere di lasciare la struttura per un periodo massimo di 20 giorni annui. Tale allontanamento consente di mantenere l'alloggio, 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".

7.4 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.

7.5 Consenso informato e tutela della privacy

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 il 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.

7.6 La personalizzazione delle camere

La struttura permette e incoraggia la personalizzazione dell'alloggio purché sia abbellito 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.

7.7 La polizza assicurativa

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

8 ALLEGATI

La carta dei diritti della persona anziana

Modulo unico di ingresso

Fac simile domanda di valutazione ASST Lecco

**Informativa ai sensi degli art.li 12.13.14 del Regolamento Europeo
Privacy EU/2016/679**

**Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli
Ospiti e dei famigliari**

**Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli
operatori**

Scheda di segnalazione disservizio

Menù tipo

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 persone 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.*

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "Santa Margherita" - Olginate

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).

4) LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

5) 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

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "Santa Margherita" - Olginate

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.

**“C.A.S.A. DON LUIGI GILARDI”
MODULO PER INSERIMENTO
ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI – “S. MARGHERITA”**

DATI ANAGRAFICI DEL RICHIEDENTE

Cognome e Nome _____

Luogo di nascita _____ (Prov. _____) Data _____ M F

Codice Fiscale _____

Residente a _____ (Prov. _____) in via/piazza _____ n.

Telefono/cell. _____ Eventuale fax o e-mail

DOMICILIO IN _____ (_____)
CITTA' (DA INDICARSI SE DIVERSO DALLA RESIDENZA) PROVINCIA

VIA/PIAZZA _____ N. _____

Telefono/cell _____

RICHIESTA DI INSERIMENTO IN

- Monocale
- Bilocale
- Bilocale condiviso/da condividere con coniuge
- Bilocale condiviso/da condividere con altro ospite

TEMPORANEO dal _____ al _____

DEFINITIVO

EVENTUALE AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO:

Cognome e Nome

Telefono

Città

via/piazza

n. civico

Atto n.

del

Tribunale di

PERSONA DI RIFERIMENTO

COGNOME E NOME _____

Residente a _____ (Prov. _____) in via/piazza _____ n. _____

GRADO DI PARENTELA _____ Eventuale Fax o e-mail _____

Telefono/cell _____ Altri recapiti telefonici _____

ATTUALMENTE IL RICHIEDENTE PER CUI SI PRESENTA DOMANDA DI INSERIMENTO SI TROVA:

- AL PROPRIO DOMICILIO PRESSO PROPRI FAMILIARI
- ALTRO (specificare): _____

MOTIVI DELLA DOMANDA DI RICOVERO:

- STATO DI SALUTE
- PROBLEMI FAMILIARI (specificare) : _____
- SCELTA PERSONALE
- ALTRO (specificare): _____

DATI PERSONALI

STATO CIVILE:

- celibe/nubile
- coniugato/a
- separato/a
- divorziato/a
- vedovo/a

SCOLARITA':

- analfabeta
- licenza elementare
- licenza di scuola media inferiore/avviamento
- scuola professionale
- diploma scuola media superiore
- laurea

PROFESSIONE ESERCITATA NEL PERIODO LAVORATIVO: non ha mai lavorato

_____ Settore: _____ N. anni _____

_____ Settore: _____ N. anni _____

_____ Settore: _____ N. anni _____

PENSIONE TIPO:

- ANZIANITA' – VECCHIAIA (VO) REVERSIBILITA' (SO) INVALIDITA' SOCIALE (IO)
- ALTRO (indicare il tipo) NESSUNA PENSIONE

INVALIDITA' CIVILE:

IN CORSO RICONOSCIUTA, AL ____ % DOMANDA NON PRESENTATA

INDENNITA' DI ACCOMPAGNAMENTO:

NON RICONOSCIUTA RICONOSCIUTA: (indicare il tipo)

- Cieco Assoluto
- Cieco con residuo visivo
- Invalidità 100 % con accompagnamento
- Sordomuto

IN ATTESA

DOMANDA NON PRESENTATA

RICONOSCIMENTO L. 104/92

IN CORSO SI NO DOMANDA NON PRESENTATA

RETE SOCIALE E COINVOLGIMENTO DEI SERVIZI TERRITORIALI**ABITAZIONE:**

DI PROPRIETA' IN AFFITTO

SITUAZIONE FAMILIARE:

VIVE DA SOLO NON VIVE DA SOLO

DA QUANTO TEMPO? _____ DA QUANTO TEMPO? _____

IL CONIUGE/CONVIVENTE E':

AUTOSUFFICIENTE PARZIALMENTE AUTOSUFF. NON AUTOSUFFICIENTE

NUMERO D FIGLI VIVENTI:

MASCHI N. _____ FEMMINE N. _____ NESSUN FIGLIO

	COGNOME E NOME	ETA'	INDIRIZZO (Città, Via, n° civico)	Telefono	CONVIVENTE	
1					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
2					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
3					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
4					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

SERVIZI TERRITORIALI di cui usufruisce:

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNALE: <input type="checkbox"/> IGIENE PERSONALE <input type="checkbox"/> PULIZIA CASA <input type="checkbox"/> ASSISTENZA SOCIO-ECONOMICA <input type="checkbox"/> AIUTO PER LA SPESA <input type="checkbox"/> PASTO CALDO <input type="checkbox"/> TELESOCCORSO <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare): _____	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA: <input type="checkbox"/> MEDICO DI BASE CON FREQUENZA: _____ <input type="checkbox"/> GERIATRA <input type="checkbox"/> MEDICO SPECIALISTA: _____ <input type="checkbox"/> INFERMIERE PROFESSIONALE <input type="checkbox"/> TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare): _____
---	--

MEDICO CURANTE:

DR. _____

INDIRIZZO _____ TEL. _____

LA RICHESTA VIENE INOLTRATA:

DIRETTAMENTE DELL'INTERESSATO

DA UN PARENTE (specificare)

ALTRO (specificare)

(NOME E COGNOME) _____ TEL. _____

Firma _____

DOCUMENTI DA ALLEGARE IN FOTOCOPIA ALLA DOMANDA:	
<input type="checkbox"/> Carta d'identità	<input type="checkbox"/> Codice fiscale (se non presente nella Carta Regionale dei Servizi)
<input type="checkbox"/> Carta Regionale dei Servizi	<input type="checkbox"/> Tessere di Esenzione
<input type="checkbox"/> Verbali di Invalidità	<input type="checkbox"/> Esiti visite o esami ematici e strumentali recenti



UOC DIREZIONE TERRITORIALE
UOS STRUTTURA DISABILITA' E NON AUTOSUFFICIENZA

DOMANDA DI VALUTAZIONE
PER L'ACCESSO ALLA MISURA DELLA RESIDENZIALITA' ASSISTITA E PER RELIGIOSI
DGR 7769/2018 e DGR 4086/2015 e s.m.i.

Il/la sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____ Sesso _____

Residente a _____ CAP _____ Provincia _____

Via _____ Tel. _____

e-mail _____ C.F. _____

Domicilio (se diverso dalla residenza) _____

In qualità di

DIRETTO INTERESSATO

ovvero di

FAMILIARE Grado di parentela _____

TUTORE nominato con decreto n. _____ del _____

CURATORE nominato con decreto n. _____ del _____

AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO nominato con decreto n. _____ del _____

del sig. Nome e Cognome _____

Nato/a a _____ il _____ Sesso _____

Residente a _____ CAP _____ Provincia _____

Via _____ Tel. _____

e-mail _____ C.F. _____

Domicilio (se diverso dalla residenza) _____

Medico di Medicina Generale _____

Persona da contattare (nominativo, grado di parentela, telefono) _____

CHIEDE

di essere sottoposto a valutazione per le misure previste per gli interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili (DGR7769/2018 e DGR 4086/2015 e s.m.i.)

Misura – residenzialità leggera

Misura – residenzialità assistita per religiosi

DICHIARA

- ✓ Di essere in carico all'Assistenza domiciliare integrata (ADI)

ente erogatore _____

* operatore _____ n. accessi mensili _____

* indicare figura professionale (es. medico, infermiere, fisioterapista, dietista)

- ✓ Di essere in carico al Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di _____

n. accessi settimanali _____ assistente sociale riferimento (nominativo, telefono) _____

- ✓ Di essere inserito in un'unità d'offerta socio-sanitarie:

CDD CDI Hospice CSS RSA RSD altro _____

- ✓ L'assistenza è garantita da:

familiare (nominativo, grado di parentela, telefono) _____

non familiare: assistente personale a tempo pieno

assistente personale tempo parziale: ore giornaliere _____

- ✓ La sorveglianza nelle 24 ore delle persone è garantita da:

familiare (nominativo, grado parentela, telefono) _____

non familiare: assistente personale a tempo pieno

assistente personale tempo parziale: ore giornaliere _____

professionisti sanitari:

Medico di Medicina Generale Pediatra di Libera Scelta

altro _____

DICHIARA

inoltre di essere a conoscenza che l'ASST ed il Comune, ai sensi dell'art.71 del d.p.r. 28/12/2000 n.445, potranno procedere a idonei controlli volti ad accertare la veridicità delle dichiarazioni rese e, in caso di non veridicità, sarà soggetto alle sanzioni previste dal Codice Penale, secondo quanto disposto nell'art.76 del D.P.R. 28.12.2000, n.445, nonché alla revoca del beneficio e al risarcimento del danno ai sensi dell'art.75 del sopra citato D.P.R. n.445/2000.

Data ___/___/___

Firma _____

ALLEGA

- Autorizzazione al trattamento dei dati sensibili e Informativa ai sensi della Legge sulla Privacy
- Documento d'identità dell'assistito
- Tessera sanitaria dell'assistito
- Verbale d'invalidità
- Segnalazione del Medico di Medicina Generale o Pediatra
- Documentazione sanitaria
- Se la domanda viene presentata da amministratore di sostegno, curatore o tutore allegare copia del documento di identità e copia del decreto di nomina del Tribunale

Data ___/___/___

Firma _____



UOC DIREZIONE TERRITORIALE
UOS STRUTTURA DISABILITA' E NON AUTOSUFFICIENZA

CONSENSO AL TRATTAMENTO DI DATI SENSIBILI

Acquisite le informazioni ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003, consapevole che il consenso al trattamento riguarda i dati "sensibili" definiti dall'art.4 lett. d) del citato decreto come "i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" presta il consenso al trattamento dei dati sensibili sanitari nell'ambito e per le finalità del procedimento oggetto della presente domanda.

Data ___/___/___

Firma _____

ALLEGA

- Documento d'identità dell'assistito
- Tessera sanitaria dell'assistito
- Verbale d'invalidità
- Segnalazione del Medico di Medicina Generale o Pediatra
- Documentazione sanitaria
- Se la domanda viene presentata da amministratore di sostegno, curatore o tutore allegare copia del documento di identità e copia del decreto di nomina del Tribunale

ALLEGATO ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

OGGETTO: Informativa ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679

In conformità al Regolamento EU 679/2016 e al fine di assicurare la protezione dei dati personali, il Titolare del Trattamento riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto di principi per il trattamento di dati personali.

I principi che KCS caregiver Cooperativa sociale (di seguito denominata organizzazione) deve osservare sono:

1. LICEITÀ

L'organizzazione svolge i soli trattamenti di dati personali comuni, sensibili e giudiziari che si fondano su una delle basi giuridiche previste dal Regolamento.

2. CORRETTEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali esclusivamente per scopi determinati, espliciti e legittimi, senza scorrettezze o raggiri nei confronti degli interessati, attenendosi rigidamente ai limiti delle basi giuridiche che ne legittimano il trattamento.

3. TRASPARENZA

L'Organizzazione adotta misure appropriate per fornire all'interessato tutte le informazioni e le comunicazioni relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. In particolare, l'Organizzazione per ogni trattamento che svolge rende noto all'interessato le modalità con cui i dati personali sono raccolti, utilizzati, consultati e trattati.

4. LIMITAZIONE DELLA FINALITÀ

L'Organizzazione tratta i dati personali per finalità determinate, esplicite e legittime, e si assicura che i trattamenti non siano incompatibili con tali finalità.

5. MINIMIZZAZIONE DEI DATI

L'Organizzazione tratta dati personali adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

6. ESATTEZZA

L'Organizzazione tratta dati personali esatti e, se necessario, li aggiorna ed adotta tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

7. LIMITAZIONE DELLA CONSERVAZIONE

L'Organizzazione conserva i dati personali in una forma che consente l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

8. INTEGRITÀ E RISERVATEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali in maniera da garantire un'adeguata sicurezza mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

9. DATA PROTECTION BY DESIGN E BY DEFAULT

L'Organizzazione valuta la protezione dei dati personali sin dalla progettazione e mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento.

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679 impongono altresì al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali non vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**
KCS caregiver Cooperativa sociale
telefono 039656171 e-mail direzione@kcscaregiver.it
- **Responsabile Protezione Dati (D.P.O.):**
Carlo Ferri
e-mail privacy@kcscaregiver.it
- **Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento**
assistenza residenziale socio-sanitaria ed alberghiera in unità d'offerta socio sanitarie riconosciute e autorizzate dalla Regione. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea ed informatizzata)
- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**
il titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato. Il trattamento dei dati è finalizzato all'assistenza socio sanitaria ed alberghiera dell'interessato ed all'assolvimento del debito informativo verso gli Enti preposti autorizzativi e di controllo.
- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**
I dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Organizzazione ed a quelle aziende che operano sull'interessato sia per l'assistenza socio sanitaria che per i servizi alberghieri. All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ed ai soggetti per i quali la comunicazione è prevista per legge e/o per gli adeguamenti e/o obblighi contrattuali.

- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**

La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**

L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti, ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati sanitari non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**

L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione dal servizio), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**

L'Azienda ha deciso di fornirsi di una casella di posta elettronica dedicata, corrispondente all'indirizzo privacy@kcscaregiver.it, a cui chiunque potrà inoltrare ogni richiesta e/o segnalazione in merito all'argomento della Privacy.

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade durante il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**

Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Autorità Pubblica preposta per determinare la tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare.

Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.*

Data _____

Il Titolare del trattamento dati



DATI DELL'INTERESSATO

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____

Dichiara espressamente di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE 2016/679, apponendo la firma in calce alla presente.

Data _____

Firma _____

ALLOGGI PROTETTI "SANTA MARGHERITA" - OLGINATE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E FAMILIARI

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re,

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta.

Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

ETA' OSPITE			
SESSO OSPITE	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite con familiare	<input type="checkbox"/> familiare		
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO?				
- Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruire)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orario di apertura al pubblico ufficio informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE?				
- aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità.	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- quantità di spazio personale messo a disposizione	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA PULIZIA E DELLA CURA DELL'IGIENE IN RESIDENZA?				
- cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
- qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				

- orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orari pranzo/cena	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orari sonno /sveglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
- personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- infermiere professionale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?				
8. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?				
- è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti?	<input type="checkbox"/> gioiosa	<input type="checkbox"/> triste		
- è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
9.RITIENE PROPORZIONATO IL RAPPORTO TRA RETTA E QUALITA' DELL'ASSISTENZA RICEVUTA?				
	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
IMPORTANTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al servizio offerto favorendo di conseguenza l'innovazione e il miglioramento delle prestazioni erogate.				

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno raccolti ed analizzati dalla struttura ed esposti nell'Albo dell'Ente.

Data,

ALLOGGI PROTETTI "SANTA MARGHERITA" - OLGINATE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta. Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire

CARATTERISTICHE PERSONALI

Professione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	asa	ip	medico	fisioterapista	animatore	reception	Pulizia/cucina	altro

CONTENUTO DEL LAVORO

Conosce con chiarezza quali sono i compiti e le responsabilità assegnate alla sua posizione	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Le condizioni di sicurezza e di salute del luogo di lavoro sono tutelate	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Gli spazi e le attrezzature a sua disposizione sono adeguate	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
È soddisfatto dei suoi orari di lavoro	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
I suoi orari di lavoro le permettono di coniugare vita lavorativa e vita privata	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Esiste flessibilità e autonomia nei modi e nei tempi di svolgimento dei compiti	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Il personale a disposizione è sufficiente a svolgere l'attività lavorativa	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						
Nel gruppo di lavoro tutti si impegnano per raggiungere i risultati	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Il luogo di lavoro è pulito, ordinato, accogliente	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
La retribuzione è adeguata alla mansione da lei svolta	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						
Sono per lei importanti corsi di formazione, aggiornamento per svolgere al meglio la propria attività	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						

CONTESTO DEL LAVORO

Il personale viene trattato in modo equo	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Le informazioni le arrivano in tempi adeguati	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Le sono chiare le figure responsabili alle quali rivolgersi durante lo svolgimento della sua attività	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
La collaborazione viene incoraggiata dalla direzione	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ti senti parte dell'azienda	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Esiste solidarietà, comunicazione, collaborazione tra i colleghi	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ricevo risposte alle mie richieste in tempi utili	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ritieni di avere possibilità di carriera in futuro	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Vengono considerate dalla direzione proposte o suggerimenti da lei fatte	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre

SODDISFAZIONE

Al termine della giornata lavorativa si sente soddisfatto	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Il modo di lavorare in azienda ti rende una persona allegra, soddisfatta, positiva	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Va volentieri al lavoro	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Consiglierebbe a qualcuno di lavorare presso questa azienda	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Consiglierebbe a qualcuno di portare il proprio parente presso questa RSA	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Gradiresti che ci fosse uno strumento per dare indicazioni continuative dei suggerimenti e/o miglioramenti	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Quali sono, secondo lei le cose più urgenti da migliorare nell'organizzazione					

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno raccolti ed analizzati dalla struttura ed esposti nell'Albo dell'Ente.

Data,

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "Santa Margherita" - Olginate

Scheda di segnalazione disservizio

In data il sottoscritto

parente del Sig/Sig.ra

(indicare il grado di parentela)

Ospite presso il Vostro alloggio protetto, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal Vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza Ausiliaria –Socio Assistenziale
- Assistenza Fisioterapica
- Servizio di Animazione
- Segreteria
- Pulizia nel reparto
- Pulizia ed igiene dei servizi igienici
- Cucina
- Lavanderia/guardaroba

Per i seguenti motivi:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

In attesa di una risposta in merito a quanto sopra porgo distinti saluti.

(firma)

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "Santa Margherita" - Olginate

MENU' TIPO

La composizione del pasto è la seguente:

- Pranzo o cena

<p>Primo piatto a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Piatto del giorno▪ Pasta o riso in bianco o al pomodoro▪ Pastina in brodo▪ Semolino▪ Acqua minerale▪ Vino	<p>Contorno a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Verdura cruda▪ Verdura cotta▪ Purea di patate
<p>Secondo piatto a scelta fra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Piatto del giorno▪ Carne trita o frullata▪ Formaggio o affettati▪ Acqua minerale▪ Vino	<p>Frutta o dessert a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Frutta fresca di stagione▪ Frutta cotta (a cena)▪ Budino al latte o yogurt▪ Frutta frullata▪ Dolce (giovedì e domenica)

- Merenda mattina/pomeriggio a scelta tra:
 - The, caffè, latte
 - Biscotti/ Fette biscottate

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "Santa Margherita" - Olginate

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

	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto al radicchio Arrostato di lonza alle erbe Carote all'olio	Minestra primavera Gateau di patate/Prosciutto Crudo Spinaci al grana
Martedì	Pasta alle verdure Scaloppine di pollo al marsala Patate al forno	Minestrone di verdura con pasta Involtini di prosciutto caldi/Caprini al prezzemolo Fagiolini all'olio
Mercoledì	Risotto alla parmigiana Tacchino agli aromi Cavolfiori gratinati	Pasta e fagioli Frittata al naturale/Emmental Zucchine trifolate
Giovedì	Pasta allo zafferano e speck Polpettone di manzo farcito Piselli in umido	Minestra di riso P. Praga al forno/Gorgonzola Finocchi gratinati
Venerdì	Risotto alla milanese Merluzzo gratinato Carote al vapore	Semolino in brodo Pizza al prosciutto/Delissy Erbe all'olio
Sabato	Zuppa di verdure Verzata Polenta	Crema di legumi Ricotta gratinata/Bologna Broccoletti gratinati
Domenica	Lasagne alla bolognese Arrostato di vitello in salsa di mele Patate al rosmarino	Tortelli in brodo Brie in crosta/P.crudo Zucchine trifolate

Alloggi protetti per anziani

“Santa Margherita”

Via Cesare Cantù, 75/A

Olginate (Lecco)

CARTA DEI SERVIZI

Data Emissione: 26/02/2019

Rev. 01/2019

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso gli alloggi protetti "Santa Margherita" 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 questa unità d'offerta, 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'*équipe* 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 ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli utenti 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

1	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
1.1	La missione istituzionale	4
1.2	Le caratteristiche generali	5
1.3	Come raggiungere la struttura	6
1.4	Il gestore dei servizi	7
1.4.1	Scheda informativa del gestore	7
1.5	Il codice etico	8
2	PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	9
2.1	L'ammissione agli alloggi protetti "Santa Margherita"	9
2.1.1	La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione	9
2.2	L'ingresso in struttura	11
2.3	La giornata tipo	12
2.4	L'équipe assistenziale	12
3	I SERVIZI OFFERTI	13
4	GLI STANDARD DI QUALITA'	16
4.1	La politica della qualità	16
4.1.1	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti	17
4.1.2	La scheda reclami ed elogi	17
4.1.3	La customer satisfaction degli operatori	17
5	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO	18
5.1	Le modalità di pagamento della retta	21
6	LE PROCEDURE DI DIMISSIONE	22
7	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	24
7.1	La presenza dei familiari	24
7.2	Il fumo	25
7.3	I permessi di uscita e le libertà personali	25
7.4	La corrispondenza	25
7.5	Consenso informato e tutela della privacy	25
7.6	La personalizzazione delle camere	26
7.7	La polizza assicurativa	26
8	ALLEGATI	26
	La carta dei diritti della persona anziana	26
	Modulo unico di ingresso	26

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La missione istituzionale

Gli alloggi Protetti “Santa Margherita” sono un’unità d’offerta sociale aperto continuamente 24 ore su 24 ore per tutti i giorni dell’anno, destinato a persone anziane con età superiore a 65 anni con limitata autonomia ed eventualmente bisognose di una bassa protezione socio-sanitaria e di socializzazione o a rischio di perdita della propria autonomia.

Possono essere accolti, prioritariamente, anziani che presentano almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali
- un’abitazione non adeguata
- una diminuzione dell’autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale
- patologie gestibili al domicilio
- condizioni di solitudine

Sono considerate persone con limitata autonomia quelle con compromissione minima e parziale delle funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali e della vita di relazione e con minima difficoltà di autotutela per riduzione delle capacità di giudizio. Sono pertanto esclusi soggetti con patologie psichiatriche e/o persone non autosufficienti totali bisognose di assistenza continuativa.

Gli alloggi protetti hanno conseguentemente la finalità di:

- a. garantire all’anziano la domiciliarità, rispettando il bisogno di *privacy* e di mantenimento dell’identità personale e la libertà di autogestione anche associata
- b. migliorare la sua qualità di vita, sollecitando le azioni quotidiane di gestione di sé, per limitare la dipendenza
- c. prevenire l’isolamento e l’emarginazione, favorendo i suoi rapporti interpersonali e le relazioni affettive
- d. prevenire ricoveri impropri
- e. dare sollievo alle famiglie

La responsabilità sanitaria e le conseguenti scelte riferite alla cura dell’anziano residente negli alloggi protetti “Santa Margherita” restano a carico del servizio di Medicina di base esterno alla struttura che tiene contatti, ove necessario, con il medico di base.

L'attività negli Alloggi Protetti "Santa Margherita" si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- EGUAGLIANZA: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure sanitarie più appropriate, senza alcuna discriminazione;
- IMPARZIALITÀ: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità;
- CONTINUITÀ: la struttura assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile;
- PARTECIPAZIONE: la struttura garantisce all'Ospite la partecipazione attraverso un'informazione corretta e completa, la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e la possibilità di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- EFFICACIA ED EFFICIENZA: la struttura garantisce l'erogazione dei servizi in modo da assicurare un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.
-

1.2 Le caratteristiche generali

Gli alloggi protetti "Santa Margherita", che sono inseriti nel Centro di Assistenza e di Servizi Socio Sanitari per Anziani "C.A.S.A. Don Luigi Gilardi" unitamente alla RSA P.Buzzi, vengono attivati per n°10 posti letto nel marzo 2012 ed ulteriormente ampliati a n° 15 posti letto nel settembre 2015.

Gli alloggi sono stati autorizzati al funzionamento con CPE dell'ASL del del 25/06/2015.

I comproprietari della struttura sono la Parrocchia Sant'Agnese di Olginate per una quota pari al 5% e la Coop. Sociale KCS Caregiver per la restante quota pari al 95%; la stessa KCS Caregiver è responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa di tali alloggi e del personale che opera nella struttura.

Gli alloggi protetti (monocalci e bilocali), che sono situati al 2° piano della C.A.S.A. don Luigi Gilardi e al piano terra (appartamenti protetti), rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative nazionali e regionali vigenti e, in particolare, sono privi di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità.

Gli alloggi che sono costituiti da:

- n. 5 monocalci;
- n. 1 bilocale ad uso singolo;
- n. 2 bilocali ad uso doppio;
- n° 1 appartamento protetto costituito da n° 1 camera singola e da n° 2 camere ad uso doppio

ricomprendono il soggiorno/sala pranzo comune dotata di ampio terrazzo, il locale tisaneria ed il bagno assistito; alcuni alloggi sono dotati di terrazzo proprio o di accesso diretto al giardino.

Tutti gli alloggi protetti sono arredati con:

- soggiorno/cucina comprendente piastra elettrica, forno a microonde, cappa di aspirazione, lavello, frigorifero, pensili e mobili vari;
- angolo pranzo con tavolo e sedie;
- letto, comodino, armadio/scrittoio;
- apparecchi illuminanti;
- bagno completo di doccia ed altri apparecchi sanitari, arredato con i normali accessori.

Per gli Ospiti degli alloggi protetti sono disponibili nella struttura anche i seguenti ambienti collettivi:

- i locali comuni per la ristorazione, la lettura, la visione della televisione e l'ascolto della musica;
- la cappella;
- la sala polivalente con possibilità di realizzare da parte del personale specializzato attività ludiche;
- la palestra riabilitativa;
- un grande giardino piantumato e fruibile;
- dei posti macchina per Ospiti automuniti;
- una zona bar;
- il locale parrucchiere.

La struttura è circondata da un grande giardino piantumato ed attrezzato ed ha a disposizione un ampio parcheggio per i visitatori.

1.3 Come raggiungere la struttura

Telefono Centralino/Reception:	0341/65.34.100
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	0341/65.34.100
Telefax:	0341/65.34.99
E-mail:	olginate@rsavillaserena.com
Pec:	kcscaregiver@legalmail.it
Gli alloggi protetti sono situati nell'ambito urbano del Comune di Olginate (Lecco).	
C.A.S.A. Don Luigi Gilardi	
Via Cesare Cantù, 75/A	
23854 Olginate (LC)	

Gli alloggi protetti sono raggiungibili:

- Da Milano- Monza: Superstrada 36, uscita Bione, ritorno verso Milano, uscita Pescate
- Da Milano- Vimercate: Statale direzione Lecco
- Da Lecco- Sondrio: Superstrada 36, uscita Pescate

Utenti potenziali e loro famigliari 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'Ufficio Relazione con il pubblico (URP) (Telefono: 0341-65.34.100, email: olginate@rsavillaserena.com).

1.4 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi e i proprietario degli alloggi protetti "Santa Margherita" è la cooperativa sociale KCS caregiver che ha acquisito esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio-sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri a livello nazionale e che opera come azienda leader nella gestione globale ed integrata di Strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili ed è in grado di adeguare efficacemente i propri modelli organizzativi alle singole realtà, mantenendo invariato il livello di qualità dei servizi su tutto il territorio nazionale.

1.4.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino al 30/06/2050
Codice Fiscale e P.IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative Sezione	n. A127487 Cooperative a mutualità prevalente di diritto -ONLUS
Categoria Cat. Attiv. esercitata	Cooperative sociali Cooperativa di produzione e lavoro
Sede Legale	24122 Bergamo (BG), Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Dell'Artigianato, 22 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kcscaregiver.it

Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi Presidente Andrea Civeriati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Francesco Pieralisi Consigliere Ilaria Montrasio Consigliere
Presidente onorario e procuratore institore	Aldo Frecchiami
Responsabile della qualità	Carlo Ferri
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	Roberto Mambretti
Delegato all'Autocontrollo HACCP D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Certificato di Qualità Sicurezza e salute luoghi di lavoro Sistema di gestione ambientale Responsabilità sociale Modello di cura Sicurezza alimentare	ISO 9001:2015 BS OHSAS 18001 ISO 14001:2004 SA 8000:2014 UNI 10881:2013 REG. CE 852/2004 HACCP

1.5 Il codice etico

KCS caregiver, gestore dei servizi negli alloggi protetti “Santa Margherita”, 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;
- 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 *équipe* 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 agli alloggi protetti "Santa Margherita"

Gli alloggi protetti sono rivolti alla popolazione anziana parzialmente autosufficiente residente in Lombardia, di età 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.

2.1.1 La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione

L'accesso agli alloggi protetti "Santa Margherita" avviene tramite una specifica richiesta individuale dell'Utente o di un familiare o di un caregiver per esso responsabile.

La domanda di ammissione, sia per l'accoglienza permanente che per la temporanea, compilata su apposito modello dall'interessato, controfirmata da coloro che si obbligano alla contribuzione nel pagamento della retta, può essere presentata presso:

- **CASA Don Luigi Gilardi**
Via Cesare Cantù, 75/A - OLGINATE
Tel. 0341/6534100
Fax. 0341/653499
Mail: segreteria@rsavillaserena.com
Pec: kcsccaregiver@legalmail.it

La domanda deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- il modulo per l'inserimento negli alloggi protetti "Santa Margherita";
- una relazione rilasciata dal medico di base attestante le condizioni di autosufficienza dell'Ospite, la condizione psico-fisica e comportamentale, i problemi clinici frequenti, gli stati patologici e la terapia farmacologica in atto;
- un certificato attestante che il soggetto è immune da malattie infettive o contagiose ed è idoneo alla vita di comunità, rilasciato dal medico di base;

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe multi-professionale della struttura possa avviare una corretta presa in carico complessiva del futuro Ospite.

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

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

Il giudizio sanitario di ammissibilità nell'alloggio protetto comporta l'inclusione della domanda di accoglienza nella lista d'attesa, redatta in ordine prioritario rispetto alla data di presentazione.

Non possono essere definiti i tempi per l'accesso, essendo una struttura residenziale. Al momento della disponibilità dell'alloggio, 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.

La formalizzazione dell'ammissione avviene con la sottoscrizione contratto di ospitalità, 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.

L'ammissione permanente o temporanea nell'alloggio protetto, dovrà essere confermata da parte dell'Ospite e/o del suo caregiver entro due giorni dalla comunicazione effettuata dalla Direzione dell'Ente gestore all'interessato, previo accertamento contestuale da parte del Responsabile Sanitario dei presupposti di compatibilità alla convivenza.

Il mancato riscontro da parte dell'interessato entro tale termine è considerato rinuncia tacita.

L'accoglienza nell'alloggio protetto è effettuata entro e non oltre due giorni dalla data di conferma e il pagamento della retta decorre dalla data stabilita per l'effettivo ingresso.

La rinuncia o il mancato rispetto dei termini per l'ammissione di cui sopra comporta la cancellazione dalla lista d'attesa, fatta eccezione per il caso in cui il soggetto si trovi ricoverato in ospedale.

L'accoglienza temporanea non può direttamente trasformarsi in accoglienza permanente, se non previa inclusione della domanda nell'apposita lista d'attesa.

L'accoglienza negli alloggi protetti è prevalentemente a carattere vitalizio e permanente. Alcuni alloggi possono essere riservati per accoglienze temporanee a sostegno della famiglia presso cui il soggetto vive abitualmente. L'assegnazione dell'alloggio protetto è strettamente personale e il miniappartamento non può essere ceduto a terzi. È severamente vietato dare ospitalità a persone esterne al complesso residenziale, benché legate da rapporti di parentela o di amicizia con l'assegnatario.

La direzione si riserva il diritto motivato di trasferire l'Ospite in altro alloggio rispetto a quello assegnato per problemi di servizio e/o per garantire servizi più funzionali agli Ospiti stessi, previa anticipata informazione.

2.2 L'ingresso in struttura

Gli ingressi negli alloggi protetti "Santa Margherita" 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 giorno di ingresso presso gli alloggi protetti "Santa Margherita" l'Ospite e il suo caregiver con il quale si è preliminarmente concordato l'orario di arrivo in struttura, viene accolto dal Medico Responsabile e dalla Coordinatrice dei servizi che provvedono alle opportune presentazioni tra il nuovo inserito e gli Ospiti già presenti oltre che ai vari operatori addetti in servizio; viene quindi accompagnato a visitare la struttura illustrando lo svolgimento della vita al suo interno.

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 responsabile che, dopo un'accurata anamnesi e un esame obiettivo, in collaborazione con l'*équipe* multi-professionale, redige una prima valutazione multidimensionale dell'Ospite, un progetto individuale (PI) e un piano assistenziale individualizzato (PAI) provvisori.

Viene così formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, 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 6 mesi.

Il PAI viene sempre condiviso con l'Ospite e/o con il familiare o con l'amministratore di sostegno. La revisione del PAI è sempre effettuata in *équipe* e il progetto individuale dà atto delle relative rivalutazioni.

Il Medico responsabile, contestualmente all'ingresso, predispone e compone il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSas).

Il Fa.Sa.S., in tutte le sue componenti, viene aggiornato ogni qualvolta si renda necessario e viene verificato periodicamente.

2.3 La giornata tipo

Negli alloggi la giornata tipo dell'Ospite risulta così articolata:

7.30 – 8.30	Risveglio e supervisione all' igiene personale
8.30 – 9.30	Colazione e supervisione nella somministrazione della terapia
9.30 – 12.00	Attività libera. Interventi e prestazioni riabilitative, sociali, occupazionali e sanitarie.
12.00 – 13.00	Pranzo e supervisione nella somministrazione della terapia
13.30 – 15.30	Riposo pomeridiano e attività libere
15.30 – 18.00	Merenda, prestazioni ed interventi sanitari, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera
18.00 – 19.30	Cena e supervisione nella somministrazione della terapia
20.30 – 21.00	Distribuzione della camomilla e dei generi di conforto serale. Attività libera, assistenza per la notte

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

2.4 L'équipe assistenziale

Presso gli alloggi protetti, presidiati 24/h/24h dagli operatori, è presente un coordinatore del servizio appositamente nominato; inoltre un'équipe multi-professionale opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite.

L'équipe elabora progetti e programmi generali per il funzionamento dei servizi e predispone il piano individuale ed il PAI per gli Ospiti.

L'équipe programma periodicamente incontri per la verifica dei risultati e per la rivalutazione degli obiettivi, favorendo il coinvolgimento della rete familiare e/o amicale; l'équipe stessa, se necessario e per il bene dell'Ospite, collabora inoltre con i servizi territoriali e con le associazioni di volontariato.

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

- responsabile Sanitario;
- coordinatore dei servizi infermieristici;
- infermieri professionali;
- animatori sociali, educatori professionali ed assistente sociale;
- terapisti della riabilitazione;
- coordinatore ASA di nucleo;
- addetti all'assistenza in possesso di attestato di qualificazione regionale.

Al bisogno, l'équipe è integrata da altri componenti dell'organico come la dietista.

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 I SERVIZI OFFERTI

La composizione del personale impiegato negli alloggi protetti 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 suddividono in:

a) SERVIZIO DI BASE – SERVIZIO ALBERGHIERO RESIDENZIALE:

- Alloggio (utilizzo dei locali e delle utenze);
- Servizio amministrativo, URP e reception:

Gli Uffici Amministrativi garantiscono il normale lavoro d'ufficio ed hanno il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare un buon funzionamento dei servizi, mentre l'U.R.P. ha la funzione di informare e di sostenere l'anziano e i suoi familiari per la ricerca di soluzioni di problemi e difficoltà preesistenti all'ingresso o insorte durante la permanenza.

La struttura amministrativa si impegna altresì a rilasciare agli interessati le dichiarazioni fiscali e contabili previste dalle disposizioni di legge vigenti, nei termini utili ad assicurare ai suoi Ospiti gli adempimenti di rito.

Per informazioni di carattere generale e per quelle riguardanti la protezione giuridica delle persone fragili è a disposizione l'URP e, se necessario, la Direzione della Struttura.

- Servizio di manutenzione e sicurezza:
La manutenzione programmata, quella ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici e della struttura sono garantite da un manutentore interno nonché da Aziende specializzate con le quali il gestore stipula regolari contratti d'appalto.
Le procedure e le verifiche per assicurare la sicurezza dei luoghi di lavoro e dei lavoratori è affidata al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione di KCS caregiver, appositamente nominato ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i

- servizio di lavanderia, stireria e guardaroba:
È previsto il servizio lavanderia e guardaroba per la biancheria dell'Ospite. La biancheria piana è fornita con cambi programmati (piana da letto-cambi settimanali; piana da bagno-cambio giornaliero) e al bisogno.
In occasione degli accordi precedenti l'ingresso si forniscono le indicazioni all'Ospite e/o ai familiari di riferimento sulla dotazione minima consigliata, di indumenti personali;
- Servizio di pulizia giornaliera degli ambienti , comprensiva del rifacimento letto:
La pulizie degli alloggi è effettuata quotidianamente e sono inoltre previsti interventi di pulizia e di risanamento programmati.
- Servizio di animazione, attività ricreative e culturali:
Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano e alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi ed alle sue capacità residue. Gli animatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui laboratori ricreativi, feste, gite, attività ludiche, occupazionali e culturali
- Servizio religioso:
L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata tramite accordi con la parrocchia locale.
La Santa Messa viene celebrata presso la cappella della struttura.
Ogni funzione proposta può essere liberamente seguita dagli Ospiti e a coloro che lo desiderano viene assicurata l'assistenza spirituale.
Gli Ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede, nei limiti delle possibilità esistenti e senza alcuna discriminazione.
La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso delle convenzioni stipulate ai sensi della leggi vigenti con associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. I volontari forniscono un valido supporto al servizio di animazione nell'organizzazione di momenti ricreativi all'interno e all'esterno della struttura (gite, uscite..). L'attività del volontariato è coordinata dalla direzione.
- Servizio bar-televisione:
Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di *snack*. Per facilitare l'acquisto dei prodotti distribuiti è possibile richiedere alla Reception la dotazione della apposita chiavetta accumula credito, previo pagamento di una cauzione.

Nelle sale soggiorno 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 nel loro alloggio, purché tali apparecchiature siano contrassegnate con marchio CE.

- Servizio custodia valori:

La direzione accetta in custodia le carte-valori, il danaro 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 involucro chiuso e sigillato. La direzione 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. 1783-1786 c.c. la struttura ne risponde quando i beni dell'Ospite gli sono stati consegnati in custodia e quando rifiuta di ricevere in custodia beni che aveva l'obbligo di accettare;

- Parcheggio interno comune.

b) SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE:

- Servizio di ristorazione:

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

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. 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 garantirne 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 dai coordinatori assistenziali che provvedono 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, preferibilmente nei giorni festivi. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

- Servizio di assistenza alla persona:

- servizio di direzione medica;
- servizio infermieristico;

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni, mediante la supervisione nella somministrazione delle terapie farmacologiche, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, etc...

- servizio socio assistenziale:

Il servizio ausiliario socio-assistenziale viene svolto da operatori che si prendono cura dell'anziano per le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione etc...

- servizio di riabilitazione:

Il personale riabilitativo provvede ad effettuare interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti.

4 GLI STANDARD DI QUALITA'

4.1 La politica della qualità

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

Il principio base della politica della qualità del gestore è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio erogato.

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi gli alloggi protetti “Santa Margherita” si propongono :

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari;
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 degli alloggi,

permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni. Il gestore si propone inoltre di condividere i risultati emersi dall'analisi di tali questionari con un organismo di partecipazione degli Ospiti di prossima costituzione.

4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

Il gestore ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro famigliari 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 famigliari liberi di esprimere il loro reale giudizio.

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

4.1.2 La scheda reclami ed encomi

Il gestore 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 da inoltrare alla Direzione;
- una comunicazione da depositare nel box della posta situato al 1° piano;
- una segnalazione a mezzo fax (0341-2420234)
- una segnalazione a mezzo e-mail (segreteria@rsavillaserena.com)

Il gestore 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.

Il gestore inoltre 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 il gestore sottopone a tutti gli operatori un questionario di soddisfazione per comprendere come i propri collaboratori

percepiscono il contenuto e il contesto del lavoro e quale sia il loro livello di soddisfazione e di motivazione. L'analisi dei dati di tale questionario, che è anonimo e di semplice compilazione, permette di intraprendere interventi correttivi e migliorativi da parte della direzione mentre i risultati ottenuti nel corso degli anni e confrontati graficamente consentono di verificare l'andamento del livello motivazionale e del clima di lavoro nel corso del tempo.

5 LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

La retta giornaliera in vigore dall'01/10/2018 è stabilita come segue:

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI:

BILOCALE CON ALTRO OSPITE (n°1)			
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi di base ed i servizi a domanda individuale (servizio di ristorazione e servizio di assistenza alla persona)	€ 60,00	SERVIZIO VITALIZIO DI BASE E A DOMANDA INDIVIDUALE con esclusione del servizio di ristorazione	€55,00
		SERVIZIO VITALIZIO DI BASE E A DOMANDA INDIVIDUALE con esclusione del servizio di assistenza alla persona	€55,00
		SERVIZIO VITALIZIO DI BASE con esclusione dei servizi a domanda individuale (servizio di ristorazione e servizio di assistenza)	€54,00
BILOCALE CON CONIUGE (n°1)			
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi di base ed i servizi a domanda individuale (servizio di ristorazione e servizio di assistenza alla persona)	€ 58,00	SERVIZIO VITALIZIO DI BASE E A DOMANDA INDIVIDUALE con esclusione del servizio di ristorazione	€53,00
		SERVIZIO VITALIZIO DI BASE E A DOMANDA INDIVIDUALE con esclusione del servizio di assistenza alla persona	€53,00

		SERVIZIO VITALIZIO con esclusione dei servizi a domanda individuale (servizio di ristorazione e servizio di assistenza)	€52,00
BILOCALE AD USO SINGOLO (n°2)			
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi di base ed i servizi a domanda individuale (servizio di ristorazione e servizio di assistenza alla persona)	€ 68,00	SERVIZIO VITALIZIO DI BASE E A DOMANDA INDIVIDUALE con esclusione del servizio di ristorazione	€63,00
		SERVIZIO VITALIZIO DI BASE E A DOMANDA INDIVIDUALE con esclusione del servizio di assistenza alla persona	€63,00
		SERVIZIO VITALIZIO con esclusione dei servizi a domanda individuale (servizio di ristorazione e servizio di assistenza)	€62,00
MONOLOCALE (n°3,4,5,6,7,8)			
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi di base ed i servizi a domanda individuale (servizio di ristorazione e servizio di assistenza alla persona)	€ 60,00	SERVIZIO VITALIZIO DI BASE E A DOMANDA INDIVIDUALE con esclusione del servizio di ristorazione	€55,00
		SERVIZIO VITALIZIO DI BASE E A DOMANDA INDIVIDUALE con esclusione del servizio di assistenza alla persona	€55,00
		SERVIZIO VITALIZIO con esclusione dei servizi a domanda individuale (servizi di ristorazione e servizio di assistenza)	€54,00

MONOLOCALE (n°9)			
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi di base ed i servizi a domanda individuale(servizio di ristorazione e servizio di assistenza alla persona).	€ 65,00	SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO con esclusione del servizio di ristorazione	€60,00
		SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO con esclusione del servizio di assistenza alla persona	€60,00
		SERVIZIO VITALIZIO con esclusione dei servizi a domanda individuale (servizio di ristorazione e servizio di assistenza)	€59,00

APPARTAMENTI PROTETTI

CAMERA SINGOLA (n°10)	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi di base ed i servizi a domanda individuale(servizio di ristorazione e servizio di assistenza alla persona)	€60,00
CAMERA AD USO DOPPIO (n°11,12)	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi di base ed i servizi a domanda individuale(servizio di ristorazione e servizio di assistenza alla persona)	€55,00

La retta giornaliera può essere aggiornata nel corso del soggiorno con un preavviso minimo di 15 giorni.

Sono esclusi dalla retta:

- il servizio medico di base;
- i farmaci e gli ausili;
- il podologo, per interventi estetici e lievemente curativi;
- i trasporti in ambulanza;
- l'assistenza e l'accompagnamento all'esterno della struttura;
- il parrucchiere;

- il servizio bar;
- le telefonate personali;
- la fornitura di biancheria intima e di indumenti personali;
- le spese personali per generi voluttuari.

5.1 Le modalità di pagamento della retta

L'ospite deve versare la retta giornaliera stabilita per i servizi previsti e analiticamente indicati al precedente punto 5.

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'ospite negli alloggi e fa fede quella riportata nel fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FaSAs).

La sottoscrizione del contratto di ospitalità è effettuata da un contraente che per detto obbligo assume il ruolo di fidejussore ai sensi dell'art 1936 e seg C.C. e garantisce l'adempimento delle obbligazioni che l'ospite si trova ad avere verso la Cooperativa e, in particolare, l'adempimento delle obbligazioni pecuniarie dell'ospite verso la Cooperativa in qualsiasi modo derivante dal contratto di ospitalità. All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente alla prima mensilità e pari alla retta giornaliera stabilita moltiplicato 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.

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.

E' esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso gli uffici amministrativi della struttura.

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

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

Dette variazioni sono comunicate al contraente per 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, non

può mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento.

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 di mora nella misura del 5% per eventuali ritardi nei pagamenti dal giorno di scadenza previsto per il versamento fino al saldo effettivo.

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

La direzione 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, 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 stato o è dipendente della Struttura e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali il gestore ha stipulato convenzioni.

6 LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

Qualora l'Ospite decidesse di interrompere la frequenza presso la Struttura in via definitiva, può presentare una richiesta per iscritto e deve garantire 15 giorni di preavviso, oppure deve pagare una penale pari alla retta giornaliera per i giorni di mancato preavviso.

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse la propria autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura dell'*équipe* multi-professionale 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 il gestore degli alloggi protetti "Santa Margherita" inizia pertanto il giorno dell'ammissione e termina nei casi di seguito indicati, secondo le modalità a fianco di ciascuna riportata:

- a. 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 famigliari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita;

- b. per decisione motivata della struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:

- diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per altri Ospiti;
- 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 negli alloggi;

- c. 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 dimissione comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;

- d. 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;

- e. per decesso dell'Ospite; in tal 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;

- f. per assenze temporanee continuative superiori a 20gg e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;

g. per ogni altro caso previsto dalla legge.

Il Fascicolo socio assistenziale e sanitario redatto 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 della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro trenta giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione pari a € 50,00 per l'intero Fascicolo socio assistenziale e sanitario personale e di € 30,00 per ogni suo stralcio.

In caso di dimissioni o di trasferimento di un Ospite ad altra struttura viene rilasciata dal responsabile 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.

7 L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Gli alloggi protetti "Santa Margherita" 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.

L'Ospite è libero di ricevere visite di parenti ed amici nel proprio alloggio, se singolarmente utilizzato, o nei locali comuni all'uopo messi a disposizione. Per non arrecare disturbo è opportuno che le visite siano effettuate dalle ore 07.00 ed entro le ore 21.00. Non è tuttavia permesso l'accesso a persone estranee, al di fuori della cerchia parentale ed amicale, se non preventivamente comunicate al Responsabile della struttura.

E' rigorosamente vietato introdurre e somministrare medicinali.

E' 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.

7.2 Il fumo

All'interno degli alloggi protetti "Santa Margherita" 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.

7.3 I permessi di uscita e le libertà personali

L'alloggio protetto garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti possono uscire liberamente dalla struttura, previa compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile presso la Reception.

Gli Ospiti, direttamente o tramite un loro familiare, possono chiedere di lasciare la struttura per un periodo massimo di 20 giorni annui. Tale allontanamento consente di mantenere l'alloggio, 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".

7.4 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.

7.5 Consenso informato e tutela della privacy

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 il 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.

7.6 La personalizzazione delle camere

La struttura permette e incoraggia la personalizzazione dell'alloggio purché sia abbellito 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.

7.7 La polizza assicurativa

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

8 ALLEGATI

La carta dei diritti della persona anziana

Modulo unico di ingresso

Informativa ai sensi degli art.li 12,13,14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679)

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori

Menù tipo

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 persone 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.*

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "Santa Margherita" - Olginate

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).

4) LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

5) 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

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "Santa Margherita" - Olginate

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.

**“C.A.S.A. DON LUIGI GILARDI”
MODULO PER INSERIMENTO
ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI – “S. MARGHERITA”**

DATI ANAGRAFICI DEL RICHIEDENTE

Cognome e Nome _____

Luogo di nascita _____ (Prov. _____) Data _____ M F

Codice Fiscale _____

Residente a _____ (Prov. _____) in via/piazza _____ n.

Telefono/cell. _____ Eventuale fax o e-mail

DOMICILIO IN _____ (_____)
CITTA' (DA INDICARSI SE DIVERSO DALLA RESIDENZA) PROVINCIA

VIA/PIAZZA _____ N. _____

Telefono/cell _____

RICHIESTA DI INSERIMENTO IN

- Monocale
- Bilocale
- Bilocale condiviso/da condividere con coniuge
- Bilocale condiviso/da condividere con altro ospite

TEMPORANEO dal _____ al _____

DEFINITIVO

EVENTUALE AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO:

Cognome e Nome

Telefono

Città

via/piazza

n. civico

Atto n.

del

Tribunale di

PERSONA DI RIFERIMENTO

COGNOME E NOME _____

Residente a _____ (Prov. _____) in via/piazza _____ n. _____

GRADO DI PARENTELA _____ Eventuale Fax o e-mail _____

Telefono/cell _____ Altri recapiti telefonici _____

ATTUALMENTE IL RICHIEDENTE PER CUI SI PRESENTA DOMANDA DI INSERIMENTO SI TROVA:

- AL PROPRIO DOMICILIO PRESSO PROPRI FAMILIARI
- ALTRO (specificare): _____

MOTIVI DELLA DOMANDA DI RICOVERO:

- STATO DI SALUTE
- PROBLEMI FAMILIARI (specificare) : _____
- SCELTA PERSONALE
- ALTRO (specificare): _____

DATI PERSONALI

STATO CIVILE:

- celibe/nubile
- coniugato/a
- separato/a
- divorziato/a
- vedovo/a

SCOLARITA':

- analfabeta
- licenza elementare
- licenza di scuola media inferiore/avviamento
- scuola professionale
- diploma scuola media superiore
- laurea

PROFESSIONE ESERCITATA NEL PERIODO LAVORATIVO: non ha mai lavorato

_____ Settore: _____ N. anni _____

_____ Settore: _____ N. anni _____

_____ Settore: _____ N. anni _____

PENSIONE TIPO:

- ANZIANITA' – VECCHIAIA (VO) REVERSIBILITA' (SO) INVALIDITA' SOCIALE (IO)
- ALTRO (indicare il tipo) NESSUNA PENSIONE

INVALIDITA' CIVILE:

IN CORSO RICONOSCIUTA, AL ____ % DOMANDA NON PRESENTATA

INDENNITA' DI ACCOMPAGNAMENTO:

NON RICONOSCIUTA RICONOSCIUTA: (indicare il tipo)

- Cieco Assoluto
- Cieco con residuo visivo
- Invalidità 100 % con accompagnamento
- Sordomuto

IN ATTESA

DOMANDA NON PRESENTATA

RICONOSCIMENTO L. 104/92

IN CORSO SI NO DOMANDA NON PRESENTATA

RETE SOCIALE E COINVOLGIMENTO DEI SERVIZI TERRITORIALI**ABITAZIONE:**

DI PROPRIETA' IN AFFITTO

SITUAZIONE FAMILIARE:

VIVE DA SOLO NON VIVE DA SOLO

DA QUANTO TEMPO? _____ DA QUANTO TEMPO? _____

IL CONIUGE/CONVIVENTE E':

AUTOSUFFICIENTE PARZIALMENTE AUTOSUFF. NON AUTOSUFFICIENTE

NUMERO D FIGLI VIVENTI:

MASCHI N. _____ FEMMINE N. _____ NESSUN FIGLIO

	COGNOME E NOME	ETA'	INDIRIZZO (Città, Via, n° civico)	Telefono	CONVIVENTE	
1					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
2					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
3					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
4					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

SERVIZI TERRITORIALI di cui usufruisce:

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNALE: <input type="checkbox"/> IGIENE PERSONALE <input type="checkbox"/> PULIZIA CASA <input type="checkbox"/> ASSISTENZA SOCIO-ECONOMICA <input type="checkbox"/> AIUTO PER LA SPESA <input type="checkbox"/> PASTO CALDO <input type="checkbox"/> TELESOCCORSO <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare): _____	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA: <input type="checkbox"/> MEDICO DI BASE CON FREQUENZA: _____ <input type="checkbox"/> GERIATRA <input type="checkbox"/> MEDICO SPECIALISTA: _____ <input type="checkbox"/> INFERMIERE PROFESSIONALE <input type="checkbox"/> TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare): _____
---	--

MEDICO CURANTE:

DR. _____

INDIRIZZO _____ TEL. _____

LA RICHESTA VIENE INOLTRATA:

DIRETTAMENTE DELL'INTERESSATO

DA UN PARENTE (specificare)

ALTRO (specificare)

(NOME E COGNOME)

TEL.

Firma _____

DOCUMENTI DA ALLEGARE IN FOTOCOPIA ALLA DOMANDA:	
<input type="checkbox"/> Carta d'identità	<input type="checkbox"/> Codice fiscale (se non presente nella Carta Regionale dei Servizi)
<input type="checkbox"/> Carta Regionale dei Servizi	<input type="checkbox"/> Tessere di Esenzione
<input type="checkbox"/> Verbali di Invalidità	<input type="checkbox"/> Esiti visite o esami ematici e strumentali recenti

Valutazione proposte alloggi protetti per anziani

Nome e cognome ospite: _____ Data di nascita: _____

Vive a domicilio? sì no Se no, dove? _____

Vive solo? sì no Se sì, con chi? coniuge figlio familiare badante altro

Sintesi dei bisogni		Frequenza			
Igiene quotid. assistita	sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	quotidiana <input type="checkbox"/>	gg alterni <input type="checkbox"/>	settimanale <input type="checkbox"/>	
Bagno assistito	sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	quotidiana <input type="checkbox"/>	gg alterni <input type="checkbox"/>	settimanale <input type="checkbox"/>	
Altre esigenze	Bisogni	Descrizione			
Alimentazione	sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	iper calorica <input type="checkbox"/> ipocalorica <input type="checkbox"/> trita/frullata <input type="checkbox"/> allergie/intolleranze <input type="checkbox"/> _____			
Ausili per deambulazione	sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	bastone <input type="checkbox"/> treppiedi <input type="checkbox"/> walker <input type="checkbox"/> carrozzina <input type="checkbox"/>			
Incontinenza	sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	urinaria <input type="checkbox"/> fecale <input type="checkbox"/> doppia <input type="checkbox"/> pannolone <input type="checkbox"/> catetere vescicale <input type="checkbox"/>			
Autonomie					
Igiene	Autonoma	Minimo aiuto	Aiuto moderato	Dipendenza totale	
Alimentazione	Autonoma	Minimo aiuto	Dipendenza totale	NE/NP	
Deambulazione	Autonoma	Minimo aiuto	Carrozzina	Allettato	
Cognitività, umore, comportamento	Lucido	Collaborante	Comprende a fatica	Comunica con fatica	Agitato
	Aggressivo	Disorientamento S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/>		Depresso	Ansioso
Morbilità	Assente/lieve		Moderata	Grave	Molto grave

Patologie e interventi pregressi:

Patologie attuali:

Terapia in atto

Allegare:

- CERTIFICATO MEDICO attestante grado di autosufficienza
- CERTIFICATO MEDICO attestante assenza di malattie infettive e/o diffusibili e idoneità alla vita di comunità

Data e luogo

Firma del compilatore (familiare o Medico curante)

ALLEGATO ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

OGGETTO: Informativa ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679

In conformità al Regolamento EU 679/2016 e al fine di assicurare la protezione dei dati personali, il Titolare del Trattamento riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto di principi per il trattamento di dati personali.

I principi che KCS caregiver Cooperativa sociale (di seguito denominata organizzazione) deve osservare sono:

1. LICEITÀ

L'organizzazione svolge i soli trattamenti di dati personali comuni, sensibili e giudiziari che si fondano su una delle basi giuridiche previste dal Regolamento.

2. CORRETTEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali esclusivamente per scopi determinati, espliciti e legittimi, senza scorrettezze o raggiri nei confronti degli interessati, attenendosi rigidamente ai limiti delle basi giuridiche che ne legittimano il trattamento.

3. TRASPARENZA

L'Organizzazione adotta misure appropriate per fornire all'interessato tutte le informazioni e le comunicazioni relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. In particolare, l'Organizzazione per ogni trattamento che svolge rende noto all'interessato le modalità con cui i dati personali sono raccolti, utilizzati, consultati e trattati.

4. LIMITAZIONE DELLA FINALITÀ

L'Organizzazione tratta i dati personali per finalità determinate, esplicite e legittime, e si assicura che i trattamenti non siano incompatibili con tali finalità.

5. MINIMIZZAZIONE DEI DATI

L'Organizzazione tratta dati personali adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

6. ESATTEZZA

L'Organizzazione tratta dati personali esatti e, se necessario, li aggiorna ed adotta tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

7. LIMITAZIONE DELLA CONSERVAZIONE

L'Organizzazione conserva i dati personali in una forma che consente l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

8. INTEGRITÀ E RISERVATEZZA

L'Organizzazione tratta i dati personali in maniera da garantire un'adeguata sicurezza mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

9. DATA PROTECTION BY DESIGN E BY DEFAULT

L'Organizzazione valuta la protezione dei dati personali sin dalla progettazione e mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento.

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679 impongono altresì al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali non vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**
KCS caregiver Cooperativa sociale
telefono 039656171 e-mail direzione@kcscaregiver.it
- **Responsabile Protezione Dati (D.P.O.):**
Carlo Ferri
e-mail privacy@kcscaregiver.it
- **Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento**
assistenza residenziale socio-sanitaria ed alberghiera in unità d'offerta socio sanitarie riconosciute e autorizzate dalla Regione. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea ed informatizzata)
- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**
il titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato. Il trattamento dei dati è finalizzato all'assistenza socio sanitaria ed alberghiera dell'interessato ed all'assolvimento del debito informativo verso gli Enti preposti autorizzativi e di controllo.
- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**
I dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Organizzazione ed a quelle aziende che operano sull'interessato sia per l'assistenza socio sanitaria che per i servizi alberghieri. All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ed ai soggetti per i quali la comunicazione è prevista per legge e/o per gli adeguamenti e/o obblighi contrattuali.

- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**

La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**

L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti, ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati sanitari non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**

L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione dal servizio), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**

L'Azienda ha deciso di fornirsi di una casella di posta elettronica dedicata, corrispondente all'indirizzo privacy@kcscaregiver.it, a cui chiunque potrà inoltrare ogni richiesta e/o segnalazione in merito all'argomento della Privacy.

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade durante il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**

Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Autorità Pubblica preposta per determinare la tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare.

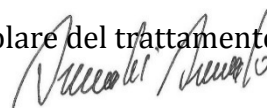
Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.*

Data _____

Il Titolare del trattamento dati



DATI DELL'INTERESSATO

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____

Dichiara espressamente di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE 2016/679, apponendo la firma in calce alla presente.

Data _____

Firma _____

ALLOGGI PROTETTI "SANTA MARGHERITA" - OLGINATE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E FAMILIARI

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re,

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta.

Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

ETA' OSPITE			
SESSO OSPITE	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite con familiare	<input type="checkbox"/> familiare		
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO?				
- Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruire)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orario di apertura al pubblico ufficio informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE?				
- aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità.	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- quantità di spazio personale messo a disposizione	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA PULIZIA E DELLA CURA DELL'IGIENE IN RESIDENZA?				
- cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
- qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				

- orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orari pranzo/cena	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- orari sonno /sveglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
- personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- infermiere professionale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?				
8. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?				
- è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti?	<input type="checkbox"/> gioiosa	<input type="checkbox"/> triste		
- è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
- percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
9.RITIENE PROPORZIONATO IL RAPPORTO TRA RETTA E QUALITA' DELL'ASSISTENZA RICEVUTA?				
	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
IMPORTANTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al servizio offerto favorendo di conseguenza l'innovazione e il miglioramento delle prestazioni erogate.				

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno raccolti ed analizzati dalla struttura ed esposti nell'Albo dell'Ente.

Data,

ALLOGGI PROTETTI "SANTA MARGHERITA" - OLGINATE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta. Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire

CARATTERISTICHE PERSONALI

Professione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	asa	ip	medico	fisioterapista	animatore	reception	Pulizia/cucina	altro

CONTENUTO DEL LAVORO

Conosce con chiarezza quali sono i compiti e le responsabilità assegnate alla sua posizione	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Le condizioni di sicurezza e di salute del luogo di lavoro sono tutelate	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Gli spazi e le attrezzature a sua disposizione sono adeguate	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
È soddisfatto dei suoi orari di lavoro	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
I suoi orari di lavoro le permettono di coniugare vita lavorativa e vita privata	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Esiste flessibilità e autonomia nei modi e nei tempi di svolgimento dei compiti	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Il personale a disposizione è sufficiente a svolgere l'attività lavorativa	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						
Nel gruppo di lavoro tutti si impegnano per raggiungere i risultati	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
Il luogo di lavoro è pulito, ordinato, accogliente	<input type="checkbox"/>	mai	<input type="checkbox"/>	raramente	<input type="checkbox"/>	a volte	<input type="checkbox"/>	spesso	<input type="checkbox"/>	sempre
La retribuzione è adeguata alla mansione da lei svolta	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						
Sono per lei importanti corsi di formazione, aggiornamento per svolgere al meglio la propria attività	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>	no						

CONTESTO DEL LAVORO

Il personale viene trattato in modo equo	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Le informazioni le arrivano in tempi adeguati	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Le sono chiare le figure responsabili alle quali rivolgersi durante lo svolgimento della sua attività	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
La collaborazione viene incoraggiata dalla direzione	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ti senti parte dell'azienda	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Esiste solidarietà, comunicazione, collaborazione tra i colleghi	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ricevo risposte alle mie richieste in tempi utili	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Ritieni di avere possibilità di carriera in futuro	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Vengono considerate dalla direzione proposte o suggerimenti da lei fatte	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre

SODDISFAZIONE

Al termine della giornata lavorativa si sente soddisfatto	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Il modo di lavorare in azienda ti rende una persona allegra, soddisfatta, positiva	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Va volentieri al lavoro	<input type="checkbox"/> mai	<input type="checkbox"/> raramente	<input type="checkbox"/> a volte	<input type="checkbox"/> spesso	<input type="checkbox"/> sempre
Consiglierebbe a qualcuno di lavorare presso questa azienda	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Consiglierebbe a qualcuno di portare il proprio parente presso questa RSA	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Gradiresti che ci fosse uno strumento per dare indicazioni continuative dei suggerimenti e/o miglioramenti	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no			
Quali sono, secondo lei le cose più urgenti da migliorare nell'organizzazione					

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno raccolti ed analizzati dalla struttura ed esposti nell'Albo dell'Ente.

Data,

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "Santa Margherita" - Olginate

Scheda di segnalazione disservizio

In data il sottoscritto

parente del Sig/Sig.ra

(indicare il grado di parentela)

Ospite presso il Vostro alloggio protetto, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal Vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza Ausiliaria –Socio Assistenziale
- Assistenza Fisioterapica
- Servizio di Animazione
- Segreteria
- Pulizia nel reparto
- Pulizia ed igiene dei servizi igienici
- Cucina
- Lavanderia/guardaroba

Per i seguenti motivi:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

In attesa di una risposta in merito a quanto sopra porgo distinti saluti.

(firma)

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "Santa Margherita" - Olginate

MENU' TIPO

La composizione del pasto è la seguente:

- Pranzo o cena

<p>Primo piatto a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Piatto del giorno▪ Pasta o riso in bianco o al pomodoro▪ Pastina in brodo▪ Semolino▪ Acqua minerale▪ Vino	<p>Contorno a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Verdura cruda▪ Verdura cotta▪ Purea di patate
<p>Secondo piatto a scelta fra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Piatto del giorno▪ Carne trita o frullata▪ Formaggio o affettati▪ Acqua minerale▪ Vino	<p>Frutta o dessert a scelta tra:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Frutta fresca di stagione▪ Frutta cotta (a cena)▪ Budino al latte o yogurt▪ Frutta frullata▪ Dolce (giovedì e domenica)

- Merenda mattina/pomeriggio a scelta tra:
 - The, caffè, latte
 - Biscotti/ Fette biscottate

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "Santa Margherita" - Olginate

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

	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto al radicchio Arrosto di lonza alle erbe Carote all'olio	Minestra primavera Gateau di patate/Prosciutto Crudo Spinaci al grana
Martedì	Pasta alle verdure Scaloppine di pollo al marsala Patate al forno	Minestrone di verdura con pasta Involtini di prosciutto caldi/Caprini al prezzemolo Fagiolini all'olio
Mercoledì	Risotto alla parmigiana Tacchino agli aromi Cavolfiori gratinati	Pasta e fagioli Frittata al naturale/Emmental Zucchine trifolate
Giovedì	Pasta allo zafferano e speck Polpettone di manzo farcito Piselli in umido	Minestra di riso P. Praga al forno/Gorgonzola Finocchi gratinati
Venerdì	Risotto alla milanese Merluzzo gratinato Carote al vapore	Semolino in brodo Pizza al prosciutto/Delissy Erbe all'olio
Sabato	Zuppa di verdure Verzata Polenta	Crema di legumi Ricotta gratinata/Bologna Broccoletti gratinati
Domenica	Lasagne alla bolognese Arrosto di vitello in salsa di mele Patate al rosmarino	Tortelli in brodo Brie in crosta/P.crudo Zucchine trifolate