

***CASA RESIDENZA ANZIANI***  
***“CARLO EPPI”***

***Via Edmondo De Amicis***

***PORTOMAGGIORE (FE)***

***CARTA DEI SERVIZI***

**Data Emissione: 01/01/2020**

**Rev. 01/2020**

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso la Casa Residenza Anziani (CRA) 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 nostra Residenza, i principi fondamentali che pone alla base di tutti gli interventi, gli obiettivi verso i quali indirizza le scelte operative, i servizi che mette a disposizione, le figure di riferimento e l'*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

<b>1</b>	<b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....</b>	<b>5</b>
1.1	La mission.....	5
1.2	Le caratteristiche generali.....	6
1.4	Il gestore dei servizi.....	8
1.4.1	<i>Scheda informativa del gestore.....</i>	8
1.5	Il codice etico.....	9
1.6	La politica della qualità.....	10
1.6.1	<i>La customer satisfaction ad Ospiti e parenti.....</i>	10
1.6.2	<i>La scheda reclami ed encomi.....</i>	10
1.6.3	<i>La customer satisfaction ad Operatori.....</i>	11
<b>2</b>	<b>PROCEDURE DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI... </b>	<b>11</b>
2.1	Accoglienza e Ingresso in C.R.A. ....	11
2.2	Presa in carico.....	13
2.3	Dimissioni.....	14
<b>3</b>	<b>I SERVIZI OFFERTI.....</b>	<b>16</b>
3.1	I servizi socio sanitari.....	17
	L'équipe multi-professionale.....	17
3.1.1	<i>Il servizio medico.....</i>	18
3.1.2	<i>Il Servizio infermieristico .....</i>	19
3.1.3	<i>Il Servizio socio assistenziale.....</i>	19
3.1.4	<i>Il Servizio riabilitativo.....</i>	19
3.1.5	<i>Il Servizio di animazione.....</i>	19
3.2	I servizi alberghieri.....	20
3.2.1	<i>Il servizio di ristorazione.....</i>	20
3.2.2	<i>Il Servizio di lavanderia, stireria.....</i>	20
3.2.3	<i>Il Servizio di pulizia degli ambienti .....</i>	21
3.3	I servizi generali.....	21
3.3.1	<i>Il Servizio amministrativo.....</i>	21
3.3.2	<i>La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute.....</i>	21
3.3.3	<i>Il Servizio di manutenzione.....</i>	22
3.3.4	<i>Il Servizio di parrucchiere, barbiere .....</i>	22
3.3.5	<i>Il Servizio di pedicure.....</i>	22
3.3.6	<i>Farmaci, ausili e gas medicali.....</i>	22
3.3.7	<i>I trasporti.....</i>	22

3.3.8	<i>Oggetti personali e custodia valori</i> .....	23
3.3.9	<i>I giornali ed i libri</i> .....	23
3.3.10	<i>L'assistenza religiosa</i> .....	23
3.3.11	<i>I Volontari</i> .....	23
3.3.12	<i>Il servizio bar e televisione</i> .....	23
3.3.13	<i>La polizza assicurativa</i> .....	24
<b>4</b>	<b>L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI</b> .....	<b>24</b>
4.1	La giornata.....	24
4.2	I permessi di uscita e le libertà personali .....	25
4.3	Orari di visita .....	25
4.4	Il diritto alla riservatezza.....	26
4.5	Consenso informato e tutela della privacy.....	26
4.6	La corrispondenza .....	26
4.7	La personalizzazione delle camere.....	27
4.8	Il fumo.....	27
<b>5</b>	<b>LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO</b> .....	<b>28</b>
5.4	Le modalità di pagamento della retta .....	28
<b>6</b>	<b>REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>29</b>
<b>7</b>	<b>ALLEGATI</b> .....	<b>29</b>
A.	La carta dei diritti della persona anziana.....	29
B.	Informativa sull'amministratore di sostegno.....	29
C.	Questionario rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari .....	29
D.	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori.....	29
E.	Modulo reclami/suggerimenti.....	29
F.	Menù tipo .....	29
G.	La retta e costi extra.....	29
H.	Consenso Informato alle cure .....	29

# 1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

## 1.1 La mission

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

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

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

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

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

## 1.2 Le caratteristiche generali

La CRA “CARLO EPPI ” sita PORTOMAGGIORE – Via De Amicis 26 - è autorizzata al funzionamento ai sensi del DGR 564/2000 per n° 40 posti letto,

Tutte le informazioni utili sono reperibili all’interno della struttura tramite la Direzione di Struttura.

La Residenza Carlo Eppi è gestita da KCS caregiver come da contratto di servizio stipulato con ASP Eppi Manica Salvatori di Argenta.

Telefono Centralino/Reception:	0532/320388
Telefax:	0532/324528
E-mail:	<a href="mailto:3n4f@kcscaregiver.it">3n4f@kcscaregiver.it</a>

La struttura si trova nel Comune di Portomaggiore:  
**CASA RESIDENZA PER ANZIANI E CENTRO DIURNO CARLO EPPI**  
**Via De Amicis 26**  
**Portomaggiore (FE)**

La struttura offre accoglienza a :

- ❖ 36 Ospiti residenziali aventi diritto a posto convenzionato AUSL
- ❖ 4 ospiti residenziali “privati” in libero mercato
- ❖ 10 ospiti in regime di semiresidenziale aventi diritto a posto convenzionato AUSL.

Nessuna differenza di trattamento e diritti, o di erogazione del servizio per quantità e qualità della prestazione, è fatta per gli ospiti, indipendentemente dal rapporto contrattuale ed economico in essere.

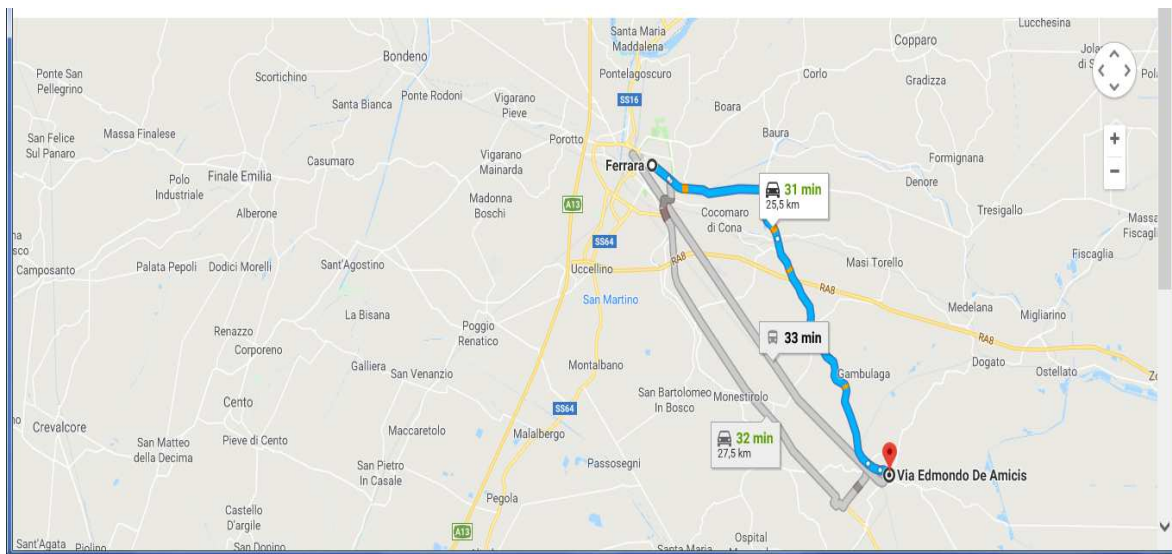
La struttura è disposta su tre piani che nel dettaglio sono così suddivisi, inoltre è circondata da spazi esterni usufruibili dagli utenti.

Piano terra	Primo nucleo composto da 20 posti letto dislocati in 6 camere singole e 7 doppie. il refettorio , il Centro diurno, l’ufficio di Direzione KCS Caregiver , il salone polivalente , i locali di servizio quali depositi e magazzini , gli spogliatoi dedicati al personale . il primo nucleo è sorvegliato da una guardiola per il personale ed inoltre è dotato di bagno assistito.
Primo piano	Secondo nucleo di degenze composto da 20posti letto dislocati in 6 camere singole e 7 camere doppie , la sala animazione , la palestra. Il secondo nucleo è sorvegliato da una guardiola per il personale ed è dotato di un bagno assistito , da una sala parrucchiera , un refettorio e sala TV.
Piano seminterrato	Sono dislocati i magazzini e i locali di servizio

### 1.3 Come raggiungere la struttura

La CRA è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile: da Ferrara strada provinciale SP29 in direzione via De Amicis n. 26 Portomaggiore circa 30 min.
- Treno stazione di Ferrara regionale per Ravenna fermata stazione di Portomaggiore a circa 10 min. è ubicata la Struttura.



## 1.4 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi della CRA., 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.

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

### 1.4.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050
C.Fiscale e P.IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative Sezione Categoria Cat. Attiv. esercitata	n. A127487 dal 23/03/05 Cooperative a mutualità prevalente di diritto Cooperative sociali Cooperativa di produzione e lavoro
Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Dell' Artigianato, 22 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: <a href="mailto:direzione@kscaregiver.it">direzione@kscaregiver.it</a>
Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi Presidente Carlo V. Civeriati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Francesco Pieralisi Consigliere Ilaria Montrasio Consigliere
Responsabile ai sensi del D.Lgs 196/03	Carlo Ferri
Responsabile Servizio Prevenzione D.L.vo 81/2008	Affidato a S&L S.r.l. (Consorzio Stabile KCS)
Delegato all'Autocontrollo D.Lgs 193/2007	Elena Colombo



Responsabile della Qualità	Carlo Ferri
Bilancio certificato	a norma di legge
Certificato di Qualità Certificazione Ambientale Certificaz. Resp. Sociale d'Impresa	ISO 9001:2015 n° 73 100 1189 ISO 14001:2015 n° 73 104 1189 SA 8000:2014 n° IT09/0341

## 1.5 Il codice etico

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

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

- stimolare l’anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- operare all’interno della sfera di autonomia residua dell’anziano per “aiutare l’anziano ad aiutarsi”;
- procedere attraverso progetti individuali e Piani Assistenziali Individualizzati per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *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.
- I rapporti tra gli Ospiti, i parenti e gli Operatori devono essere improntati a reciproco rispetto e comprensione
- E’ fatto divieto agli Ospiti ed ai loro famigliari di erogare somme di denaro (mance) o donare oggetti di valore agli Operatori che, a loro volta, hanno il divieto di accettare quanto detto.

## 1.6 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 nostra Residenza 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 C.S.A., permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni.

### 1.6.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

La struttura 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. I risultati sono annualmente resi pubblici ed esposti presso la bacheca parenti.

### 1.6.2 La scheda reclami ed encomi

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

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

- un colloquio con il Responsabile sanitario o con il Direttore della struttura
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione di struttura;
- un fax simile reclami da depositare nel box posto in reception;
- una segnalazione a mezzo fax (0532/324528)
- una segnalazione a mezzo e-mail [3n4f@kcs caregiver.it](mailto:3n4f@kcs caregiver.it)

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

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

### **1.6.3 La customer satisfaction ad Operatori**

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

## **2 PROCEDURE DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI**

### **2.1 Accoglienza e Ingresso in C.R.A.**

Il procedimento di ammissione ai posti convenzionati è seguito dal Servizio di Assistenza Anziani dell'Azienda UsI di Ferrara – distretto sud-est che gestisce la graduatoria per l'accesso in struttura- la famiglia e/o cittadino che hanno necessità di accedere alla Casa Residenza o al Centro Diurno si devono riferire al Servizio Sociale territoriale dove presentano una domanda all'Assistente Sociale che apre l'istruttoria.

L'Assistente Sociale di riferimento inoltra la pratica all'UVG che procede ad effettuare una valutazione multidimensionale della persona. A seguito della visita domiciliare ed una volta che la Commissione valuta l'effettivo bisogno dell'anziano , lo stesso viene inserito nella graduatoria. Libero un posto letto in convenzione , il Coordinatore della Casa Residenza segnala al Servizio Assistenza Anziani la disponibilità dello stesso. Il Servizio Assistenza Anziani procede pertanto a contattare la famiglia/cittadino primo in graduatoria. Il cittadino che accetta di essere inserito in Casa Residenza viene interpellato dal Coordinatore e con la RAA e Caposala organizzano un incontro presso il domicilio/luogo di accoglienza dell'utente; nei giorni precedenti all'ingresso le figure di riferimento dell'equipe interdisciplinare e visita del presidio. Le modalità di ammissione in struttura per i posti a libero mercato sono gestite direttamente da KCS attraverso una graduatoria interna , la domanda di ricovero si può presentare direttamente presso l'ufficio di direzione.

L'Operatore di riferimento riceve i potenziali futuri Ospiti e i loro famigliari, su appuntamento per:

- ✓ approfondire le informazioni relative ai servizi offerti dalla Struttura, i costi, le modalità d'inserimento, la lista d'attesa e la visita degli ambienti a disposizione degli Ospiti della Struttura,
- ✓ per informazioni riguardo a contributi economici comunali, pratiche invalidità, riconoscimento indennità di accompagnamento, procedura di nomina di Amministratore di sostegno,
- ✓ per approfondire le informazioni rispetto alle condizioni socio-sanitarie del futuro Ospite

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

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

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe multi-professionale della Struttura possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sotto quello socio-sanitario.

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

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

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

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

## 2.2 Presa in carico

Gli ingressi nella nostra C.R.A. sono programmati, di norma, in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente alle 10.00 e alle 14.30.

Il momento dell'ingresso di un Ospite in una C.R.A. 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 e il Coordinatore dei servizi socio- assistenziali provvedono alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti ed ai vari operatori addetti in servizio; l'Ospite, se possibile, viene quindi accompagnato a visitare le aree del nucleo e le zone comuni illustrandogli lo svolgimento della vita all'interno della C.R.A.;
- ✓ il Medico di Struttura 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 il programma delle attività organizzate all'interno della C.R.A.

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 C.R.A. per conoscere la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

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

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

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

Il Progetto Individuale ed il PAI vengono rinnovati in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singolo Ospite ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore ai sei mesi.

Il PAI sarà condiviso con l'Ospite e/o con il familiare/tutore/amministratore di sostegno. La revisione del PAI è sempre effettuata in équipe e il Progetto Individuale dà atto delle relative rivalutazioni.

L'équipe multi-professionale, contestualmente all'ingresso, predispone e compone la cartella dell'Ospite composta dalla Cartella Infermieristica e dalla Cartelle Medica.

L'assegnazione del posto letto all'Ospite è disposta dal Servizio sociale in base alla disponibilità.

Durante il soggiorno è prevista la possibilità da parte dell'équipe multi-professionale di effettuare variazioni di camera qualora intervengano elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera oppure mutamenti nelle condizioni psico-fisiche. La variazione della camera può essere attuata anche da parte della Direzione di struttura per motivi organizzativi e gestionali. Gli Ospiti, i loro famigliari o le persone di loro riferimento vengono preventivamente informati di tali spostamenti.

Immediatamente dopo l'ingresso, la Direzione di struttura provvede alla cancellazione degli elenchi di MMG ed alla contestuale richiesta di attribuzione all' Ospite del Medico di base interno alla struttura.

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

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

## **2.3 Dimissioni**

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura del Servizio sociale 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.)

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

- per esplicita richiesta dell'Ospite, da presentarsi per iscritto alla Direzione della struttura con un preavviso di almeno 15 giorni.

In caso di mancato preavviso la struttura addebita ugualmente i giorni intercorsi tra le dimissioni effettive e il giorno successivo alla scadenza del preavviso.

Qualora l'Ospite intenda dimettersi volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e per la sua incolumità, la Direzione di struttura darà preventive notizie al Contraente, ai famigliari di riferimento, al Comune e all'AUSL di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita;

- per decisione motivata dell' équipe multi-professionale, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Responsabile Sanitario, nel caso in cui l'Ospite:
  - diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc. ) o per altri Ospiti;
  - tenga un comportamento incompatibile con la vita di comunità;
  - abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Ospiti o del personale di servizio;
  - evidenzi patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza nella C.R.A.;
- per decisioni motivate dalla Direzione KCS, con preavviso scritto di almeno 15 giorni. In particolare nel caso in cui l'Ospite risulti moroso per un importo complessivo superiore a due mensilità. La Direzione di struttura contestualmente all'inoltro del preavviso scritto di dimissione comunica al Comune di provenienza e all'AUSL di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;
- per recesso dell'Ospite seguito mancata accettazione delle variazioni in aumento delle rette da parte del Contraente, con obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;
- per decesso dell'Ospite; in tal caso l'Impegnatario deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e al pagamento della retta ;

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

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

In caso di dimissioni o di trasferimento di un Ospite ad altra struttura viene rilasciata dal Medico di reparto una lettera di dimissione nella quale si evidenzia lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni relative al proseguimento del percorso assistenziale.



Il Medico di struttura fornisce inoltre la propria disponibilità ad essere contattato telefonicamente dal nuovo Medico Curante dell'anziano al fine di assicurare nel miglior modo la continuità delle cure.

In caso di decesso in Struttura, i famigliari verranno contattati dal Medico. Il personale assistenziale provvederà alla preparazione della salma.

Ritiro effetti personali ospiti dimessi o deceduti

In caso di dimissioni o decesso di un utente, i parenti od i legali rappresentanti, entro dieci giorni, dovranno ritirare gli oggetti personali e quant'altro di proprietà del defunto. Nel caso in cui i familiari, od i legali rappresentanti, non provvedano a quanto sopra, la struttura declina ogni responsabilità.

I famigliari sceglieranno in autonomia chi si occuperà delle esequie, contattando direttamente l'agenzia di pompe funebri per l'organizzazione dei funerali.

### **3 I SERVIZI OFFERTI**

La composizione del personale, professionalmente qualificato proprio e/o in rapporto convenzionale, impiegato nella nostra C.R.A. è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

La RSA non autorizza alcun tipo di intervento o prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico.

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

#### **a) SERVIZI SOCIO SANITARI:**

- Servizio medico;
- Servizio infermieristico;
- Servizio socio assistenziale (igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione);
- Servizio di riabilitazione;
- Servizio di animazione e supporto psicologico;

#### **b) SERVIZI ALBERGHIERI:**

- Servizio di ristorazione;
- Servizio di lavanderia, stireria;
- Servizio di pulizia degli ambienti;



### c) SERVIZI GENERALI:

- Reception;
- Servizio amministrativo;
- Sicurezza e i servizi di tutela alla salute;
- Servizio di manutenzione;
- Servizio di barbiere, parrucchiere e pedicure, se necessita viene fissata visita con podologo;
- fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali;
- trasporti;
- oggetti personali e custodia valori;
- I giornali ed i libri
- L'assistenza religiosa e di volontariato;
- distributori automatici - televisione;
- la polizza assicurativa

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

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

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

## 3.1 I servizi socio sanitari

### L'*équipe* multi-professionale

Nella nostra C.S.A. 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.

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

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

- ✓ OSS
- ✓ Animatori
- ✓ Coordinatore OSS
- ✓ Coordinatore Infermieristico
- ✓ Fisioterapisti
- ✓ Infermieri professionali
- ✓ Medici
- ✓ Psicologo
- ✓ Responsabile Sanitario

La Direzione KCS, per garantire un servizio adeguato e di qualità, ha deciso di stipulare contratti con lo Psicologo, assunto con incarico libero professionale.

Il personale della C.R.A 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 di struttura.

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 e utilizza divise differenziate per mansione.

### **3.1.1 Il servizio medico**

Il Responsabile sanitario della nostra C.R.A. svolge attività di cura e di coordinamento, consulenza, organizzazione e controllo dell'attività socio-sanitaria, in stretta collaborazione con la Direzione di struttura e garantisce l'attività medica di diagnosi e cura. Il Medico di Struttura ha facoltà di prescrivere attraverso il SSN visite e/o esami specialistici per approfondimenti da effettuare all'esterno della C.R.A. La prenotazione della visita e/o esame è a carico del familiare. Eventuali costi per prestazioni non esenti dal ticket del SSN saranno a carico dell'Ospite/Famigliare.

Il nominativo del Medico di Struttura è esposto nella bacheca all'ingresso, gli orari di ricevimento sono affissi sulla porta dello studio medico.

Per assicurare la continuità assistenziale degli Ospiti il Servizio medico è garantito in struttura durante le ore diurne e da un servizio di reperibilità in C.R.A. entro 30 minuti durante le ore notturne.

### **3.1.2 Il Servizio infermieristico**

Il Servizio infermieristico, attivo dalle ore 07:00 alle ore 21:00, interpreta i bisogni assistenziali e sanitari degli Ospiti, mantiene rapporti costanti con le famiglie. Le principali prestazioni fornite riguardano la preparazione e la somministrazione di terapie, le medicazioni, i prelievi, le cateterizzazioni e gli interventi d'urgenza seguiti da immediata richiesta d'intervento medico.

### **3.1.3 Il Servizio socio assistenziale**

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

### **3.1.4 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 Struttura, riguarda l'attività di ciascun Ospite per il posizionamento a letto, per il trasferimento dal letto alla sedia/poltrona/carrozzina, per la postura seduta, per il cammino con relativi presidi ed ausili nel proprio nucleo o in palestra con trattamenti individuali e/o di gruppo. Il terapeuta della riabilitazione svolge anche attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico. Il Servizio riabilitativo è presente dal Lunedì al Venerdì per 24 ore settimanali.

### **3.1.5 Il Servizio di animazione**

Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano ed alla prevenzione del decadimento cognitivo, con l'obiettivo di incrementare e/o mantenere, dove sia possibile, il benessere psico-fisico di ogni Ospite. L'animazione lavora *per* le persone e *con* le persone *per rendere la struttura a misura di ogni Ospite e aperta al mondo esterno*. Il Servizio di animazione è presente dal Lunedì al Sabato mattina, salvo eventi speciali organizzati anche la Domenica. All'ingresso della Struttura è posta una bacheca con i programmi delle attività previste e una breve descrizione e obiettivi delle stesse.

## **3.2 I servizi alberghieri**

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

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

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

Nel caso in cui il Medico della struttura reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti in camera. L'équipe multi-professionale può decidere, in particolari condizioni di difficoltà, un'anticipazione del pasto rispetto all'orario normale di distribuzione in sala pranzo per garantirne al meglio l'assistenza. La scelta delle portate previste dal menù da parte dell'Ospite viene raccolta dal personale assistenziale che provvede poi alla trasmissione degli ordini ai Responsabili della cucina.

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

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

#### ***I menù***

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

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

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

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

### **3.2.2 Il Servizio di lavanderia, stireria**

Il Servizio prevede il cambio della biancheria piana e degli effetti personali (biancheria intima ed indumenti) degli Ospiti, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto all'assistenza in base all'effettiva necessità, determinata anche da norme igienico sanitarie. Tutta la biancheria personale deve essere contrassegnata da parte dell'Ospite e/o dei suoi famigliari con un numero, assegnato dalla Struttura in fase di organizzazione dell'ingresso, prima del suo utilizzo in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna dopo il lavaggio e la stiratura.

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

Il Servizio lavanderia/stireria non è previsto per i capi particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc) che necessitino 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 l'unità personale dell'Ospite. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche tecniche ed i dati per la sicurezza nell'uso. Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi a quanto disposto dalle normative vigenti.

## **3.3 I servizi generali**

### **3.3.1 Il Servizio amministrativo**

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

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

La sicurezza degli Ospiti è garantita dagli interventi sull'impiantistica, sulle attrezzature e sulle tecnologie da parte del servizio di prevenzione e protezione; tale settore si occupa anche della prevenzione e della gestione di eventuali incidenti. La Direzione KCS 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 C.R.A. è addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

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

### **3.3.3 Il Servizio di manutenzione**

Gli impianti e le attrezzature della nostra C.R.A sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma appositamente predisposto di manutenzione ordinaria, per garantire la massima funzionalità e la sicurezza per coloro che risiedono nella struttura.

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

### **3.3.4 Il Servizio di parrucchiere, barbiere**

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

- uomini:
  - n. 1 lavaggio/taglio di capelli mensile
  - tagli barba effettuati al bisogno, durante l'igiene quotidiana, da personale addetto all'assistenza
- donne:
  - n. 1 lavaggio/taglio di capelli mensile, comprensivo di messa in piega

Tali prestazioni sono incluse nella retta. Ulteriori prestazioni saranno assicurate dalla parrucchiera che effettua il trattamento extra richiesto dall'ospite e rilascia regolare ricevuta.

### **3.3.5 Il Servizio di pedicure**

Gli Ospiti usufruiranno del Servizio di pedicure che è previsto con cadenza mensile ed è incluso nella retta.

La Pedicure, oltre all'abituale toilette ai piedi, interviene anche per callosità; in caso di necessità (es. rimozione delle parti infette delle unghie).

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

La nostra CRA provvede, senza ulteriori costi per l'Ospite, alla fornitura di farmaci, di gas medicali, degli ausili per la gestione dell'incontinenza e dei presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni cutanee da decubito. Eventuali farmaci alternativi a quelli forniti dalla Struttura (es. omeopatici, fitoterapici, cosmeceutici, integratori ecc.) potranno essere autorizzati dal Responsabile sanitario della Struttura e forniti esclusivamente dalla struttura, ma il costo sarà addebitato al familiare.

La Struttura mette a disposizione alcuni propri ausili per la deambulazione e per gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc.) per gli Ospiti che ne necessitano.

### **3.3.7 I trasporti**

La struttura garantisce il trasporto dell'Ospite per il rientro in CRA da pronto soccorso o ricoveri ospedalieri.

I trasporti per visite mediche esterne sono a per gli ospiti su posto a libero mercato, che provvedono con proprio automezzo o tramite servizio di ambulanza convenzionato o libera scelta.

Per gli ospiti su posto in convenzione i trasporti sono a carico della struttura che garantisce tale servizio grazie a una convenzione che la struttura ha stipulato con la Pubblica Assistenza di Portomaggiore.

### **3.3.8 Oggetti personali e custodia valori**

Presso la struttura è attivo un servizio di custodia valori e temporaneamente piccoli oggetti di valore, è quindi possibile conservare piccole somme di denaro che dovranno essere dichiarate e registrate. Per tali somme KCS caregiver ha attivato specifica copertura assicurativa in caso di sinistro, è escluso qualsiasi risarcimento da parte di KCS caregiver al di fuori del valore registrato.

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

### **3.3.9 I giornali ed i libri**

La C.R.A. provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per uso della comunità. In sala animazione sono custoditi libri per l'uso comune.

### **3.3.10 L'assistenza religiosa**

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

### **3.3.11 I Volontari**

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

### **3.3.12 Il servizio bar e televisione**

Nella struttura è presente un locale provvisto di distributori automatici. 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.

### 3.3.13 La polizza assicurativa

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

## 4 L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

La nostra C.R.A. 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.

### 4.1 La giornata

Nella nostra C.R.A. la giornata tipo in linea di massima dell'Ospite risulta così articolata:

07.00 - 08.30	Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione.
08.30 - 09.30	Prima colazione e somministrazione della terapia.
09.30 - 11.30	Visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera. Idratazione alle ore 10.30 circa con distribuzione di una bevanda.
11.30 - 13.00	Pranzo.
13.00 - 14.30	Riposo pomeridiano a letto e cura della persona.
14.30-15.30	Alzata e socializzazione;
15.30 - 17.30	Merenda, visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera e momenti di svago.
17.30 - 19.30	Preparazione e distribuzione della cena, trattamenti infermieristici ed assistenziali.
19.30 - 21.00	Distribuzione di camomilla prima del riposo, messa a letto per riposo notturno.
21.00 - 07.00	Assistenza e sorveglianza per la notte.

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

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

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

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



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

La C.R.A. 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 presso il Servizio infermieristico.

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 C.S.A. da ogni responsabilità. Tale allontanamento consente di mantenere il posto letto, ma non prevede la sospensione nel pagamento della retta.

## **4.3 Orari di visita**

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 C.R.A. I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione collettiva.

L'Ospite ha diritto di avvalersi del sostegno di parenti e conoscenti per le proprie esigenze (escluse le attività di tipo sanitario e assistenziale, il cui espletamento è riservato al personale preposto), compatibilmente con le necessità del servizio e nel rispetto degli altri Ospiti e secondo le indicazioni fornite dai Coordinatori o dalla Direzione. La C.S.A. non richiede alcun tipo di intervento o prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico.

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

L'orario consentito per le visite è dalle ore 9.00 alle ore 18.30.

Durante l'orario di visita, parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni della C.R.A., in modo da assicurare il rispetto di tutti.

E' garantita la libertà di accesso dalle ore 09.00 alle ore 18.30 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.

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

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

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

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

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

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

La Struttura promuove la costituzione di un Comitato Parenti che, dotatosi di proprio statuto e regolamento, si incontrerà periodicamente con la Direzione di struttura e, su richiesta, anche con la presenza di un rappresentante della Direzione di KCS caregiver, per valutare l'andamento del servizio e creare una possibilità di compartecipazione dei Famigliari al buon funzionamento della Struttura. All'ingresso della Struttura è posta una bacheca del Comitato Parenti dove vengono affissi tutti i verbali delle riunioni del Comitato, i riferimenti dei membri da contattare in caso di necessità e il Regolamento.

#### **4.4 Il diritto alla riservatezza**

Il diritto alla riservatezza rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano che deve essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy di ogni Ospite, non divulgando informazioni che li riguardino; tali informazioni devono essere discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite stesso, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

#### **4.5 Consenso informato e tutela della privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale e alla riservatezza. Al momento del ricovero viene richiesto all'Ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari, funzionale alle esigenze della struttura.

L'Ospite ed i suoi familiari vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali messe in atto nella struttura. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure.

#### **4.6 La corrispondenza**

Sarà possibile ritirare la corrispondenza in arrivo in Direzione, i destinatari saranno informati dal Coordinatore di Struttura.

A seguito della cessazione o risoluzione del contratto d'ingresso la struttura non provvederà più al ritiro della corrispondenza.

#### **4.7 La personalizzazione delle camere**

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

In caso di assenza temporanea dell'Ospite dalla C.R.A. verrà garantito il mantenimento del posto alle condizioni indicate nel contratto.

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 di struttura. È vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche, per il riscaldamento, per il condizionamento, per la cottura o fornelli elettrici, ferri da stiro od altre apparecchiature similari, apparecchi a gas per i possibili incidenti che potrebbero causare. Coloro che provochino danni saranno tenuti al risarcimento.

I balconi non sono invece personalizzabili.

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

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

#### **4.8 Il fumo**

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

## 5 LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

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

### 5.4 Le modalità di pagamento della retta

Il calcolo della retta decorre dal giorno dell'ingresso in struttura, coincidente con la data di effettiva presa in carico, riportata nella cartella dell'Ospite.

All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente ad una mensilità con finalità di cauzione. La cauzione verrà restituita all'Impegnatario del contratto, alla fine del ricovero, con gli interessi maturati, effettuate le opportune verifiche sui pagamenti.

Successivamente la retta è da versarsi mensilmente, in forma posticipata, entro e non oltre il 10 di ogni mese.

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

- delega continuativa all'incasso (RID);
- bonifico bancario;
- versamento su c/c postale;

È esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso la C.R.A..

In caso di assenza dell'Ospite dalla Struttura la retta giornaliera sarà pari al 45% della retta in vigore.

Il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire nel mese di Aprile di ogni anno delle modifiche o degli adeguamenti ISTAT, e approvato dalla Cooperativa; ogni variazione viene comunicata con un preavviso scritto non inferiore a 15 giorni.

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

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

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.

Annualmente è rilasciata una dichiarazione prevista dal DGR 26316/1997, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie, in tempo utile alla presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **6 REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

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

## **7 ALLEGATI**

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

## Allegato alla Carta dei Servizi

### La Carta dei diritti della persona Anziana

*Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società può avvalersi.*

*Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata e in buone condizioni psico-fisiche.*

*Esistono delle condizioni nelle quali l’anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, perciò la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell’osservanza dei diritti della persona, sanciti dalla generalità dei cittadini.*

*La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull’educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che all’adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.*

*Questo documento vuole indirizzare l’azione di quanti operano a favore di persona anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all’interno di:*

- *Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)*
- *Agenzie di informazione e, più in generale mass media*
- *Famiglie e formazioni sociali*

*Con loro condividiamo l’auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta posizione all’interno dell’attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.*

*Richiamiamo in questo documento alcuni principi fondamentali dell’ordinamento giuridico italiano:*

- 1) *Il principio di “GIUSTIZIA SOCIALE”, enunciato nell’articolo 3 della Costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli d’ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe d’età particolare poiché si estende in tutto l’arco della vita.*

- 2) Il principio di “SOLIDARIETÀ”, enunciato nell’articolo 2 della costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento di doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell’effettiva realizzazione dei diritti della persona.
- 3) Il principio di “SALUTE”, enunciato nell’articolo 32 della costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite per gli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

Non vi è dunque contraddizione nell’asserire che la persona anziana gode, così come per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e che è quindi opportuno adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani; essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento e al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali come si è auspicato nell’introduzione.

La PERSONA ha il DIRITTO	La SOCIETA’ e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzandone gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole di convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “dirigerle” senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità, garantendo le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato



La PERSONA ha il DIRITTO	La SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano, fino dove è possibile, al domicilio se questo è ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticamente opportuna. Resta in ogni modo garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto è possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle condizioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

*E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione dello sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).*

*Tuttavia se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera politica e sociale, non di minore portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il Difensore Civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di pubblico accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al Difensore Civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.*

*E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.*



## **AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO** **- Informativa -**

### **Cos’è**

È un istituto che mira a tutelare, in modo transitorio o permanente, le persone che – per infermità o menomazioni fisiche o psichiche, anche parziali o temporanee –non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana e si trovano nell’impossibilità di provvedere ai propri interessi (anziani, disabili fisici o psichici, alcolisti, tossicodipendenti malati...).

Scopo della legge è quello di andare incontro a tali persone, aiutandole ad affrontare problemi concreti come acquistare, vendere, affittare un appartamento o investire somme di denaro. Per questo motivo l’istanza per la nomina dell’amministratore di sostegno deve indicare l’atto o le tipologie di atti per il quale è richiesta l’assistenza.

L’amministratore viene nominato dal Giudice Tutelare e viene scelto, preferibilmente, nello stesso ambito familiare dell’assistito (coniuge non separato, una persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio. Il fratello o la sorella, e comunque un parente entro il quarto grado); se necessario può essere nominato amministratore una persona estranea (ad es. in caso di conflitto tra i parenti).

**N.B.:** per chiedere la nomina di un amministratore è necessario che vi sia un interesse attuale e concreto al compimento di atti che l’interessato non potrebbe compiere da solo, da farsi in un arco temporale ragionevolmente breve e non è sufficiente che la persona sia unicamente considerata incapace.

### **Normativa di riferimento**

Legge n. 6 del 09/01/2004 (G.U. n.14 del 19/01/2004) in vigore 19/03/2004

### **Chi può richiedere la nomina**

La domanda può essere presentata dall’interessato, anche se incapace, dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il quarto (genitori, figli, fratelli o sorelle, nonni, zii, prozii, nipoti, cugini), dagli affini entro il secondo grado /cognati, suoceri, generi, nuore), dal tutore o curatore e dal Pubblico Ministero.

I responsabili dei servizi sanitari e sociali, se a conoscenza di fatti tali da rendere necessario il procedimento di amministrazione di sostegno, possono proporre il ricorso o darne notizia al Pubblico Ministero.

### **Dove presentare la richiesta di nomina**

È possibile ricevere informazioni, assistenza e depositare le istanze presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione.

### **Come si svolge**

1. Deve proporsi la domanda al Giudice Tutelare (DOMANDA DI NOMINA DI AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO) del luogo ove vive abitualmente la persona interessata.
2. La persona interessata se ricoverata permanentemente presso una residenza per anziani o altra struttura è competente il Giudice del luogo di ricovero. Il ricovero temporaneo (es. per riabilitazione) non influisce sul luogo ove presentare la domanda, che resterà determinato in base alla residenza.

3. Presso la cancelleria della Volontaria Giurisdizione o presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione (se la domanda è stata presentata tramite essi) viene consegnato un promemoria con le informazioni utili per l'udienza avanti al Giudice ed una lista dei documenti da presentare (DICHIARAZIONE DEL RICORRENTE PER L'UDIENZA). Viene inoltre consegnato un CODICE FASCICOLO da annotarsi per tutte le fasi successive.
4. Entro cinque giorni il ricorrente è tenuto ad inviare una fotocopia della domanda presentata ed il promemoria dell'udienza (con raccomandata con ricevuta di ritorno) a tutte le persone che potrebbero opporsi alla nomina, alla stessa persona per la quale si richiede la nomina di amministrazione (gli va spedita anche se totalmente incapace), al coniuge, al padre e alla madre, ai figli ed ai fratelli. Se la persona interessata aveva un fratello/sorella deceduti precedentemente anche ai figli di questi ultimi. Se mancano tutte queste persone (solo se mancano tutti) la fotocopia della domanda presentata e il promemoria dell'udienza vanno inviati ai nonni, agli zii, ai prozii ed ai cugini della persona per la quale si richiede la nomina perché, in questo caso, queste persone devono essere avvisate della possibilità che sia nominato l'amministratore; in alternativa queste persone possono intervenire all'udienza oppure si può far firmare loro la domanda e allegare una fotocopia della loro carta di identità.
5. All'udienza il Giudice Tutelare deve sentire l'interessato (che quindi deve recarsi in Tribunale) e può assumere informazioni e disporre accertamenti anche medici. Se la persona interessata è trasportata in ambulanza il Giudice potrà esaminarla all'interno del veicolo. Se non è possibile trasportare neanche in ambulanza l'interessato è necessario segnalarlo nella domanda e produrre un certificato medico di non trasportabilità da presentare all'udienza. Ove la persona interessata non compaia, il giudice dovrà rinviare la decisione e fissare nuova udienza per l'esame. Il giudice Tutelare pronuncia un decreto con il quale autorizza un amministratore di sostegno a compire l'attività richiesta.

### **Effetti della nomina**

Il decreto del Giudice stabilisce la durata dell'incarico e i poteri dell'amministratore di sostegno. Lo stesso viene annotato nei registri di stato civile a margine dell'atto di nascita del beneficiario. Tale decreto può essere modificato successivamente per esigenze che si manifestano in un secondo momento.

L'amministratore di sostegno, una volta nominato, presta giuramento di svolgere il proprio incarico con fedeltà e diligenza. Lo stesso amministratore di sostegno può essere revocato qualora ne vengano meno i presupposti o se esso si riveli non idoneo a realizzare la tutela del beneficiario.

### **Doveri dell'amministratore di sostegno**

Con il giuramento l'amministratore di sostegno si impegna a svolgere il proprio incarico con fedeltà e diligenza; nello svolgimento dei suoi compiti deve tenere conto delle aspirazioni e dei bisogni del beneficiario e informarlo delle decisioni che intende prendere e, in caso di dissenso, informare il Giudice Tutelare.

Appena nominato l'amministratore di sostegno dovrà fare un elenco dei beni di maggior valore de beneficiario (mobili, quadri, oggetti preziosi, immobili), che presenterà al primo rendiconto.

Ogni anno, **decorrente dal giorno del giuramento**, l'amministratore deve depositare presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione il rendiconto della gestione economica.

L'amministratore dovrà documentare ogni spesa superiore a € 100,00 richiedendo sempre la fattura o la ricevuta fiscale se dovuta (es. per interventi terapeutici ed altro). Non è necessario invece allegare scontrini che non rechino il codice fiscale del soggetto.

In occasione del rendiconto annuale, l'amministratore di sostegno fornirà per iscritto al Giudice Tutelare ogni informazione utile circa il suo operato e le condizioni vita e salute del beneficiario.

L'amministratore di sostegno potrà erogare spese ordinarie nei limiti fissati dal Giudice nel decreto; se tale limite si rivelasse troppo basso, dovrà chiedere al Giudice un suo adeguamento prima di superarlo, oppure, nei casi in cui la spesa abbia carattere eccezionale e non abituale, una specifica autorizzazione.

L'amministratore di sostegno deve evidenziare per iscritto, depositando la richiesta in cancelleria o presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione, eventuali esigenze sopravvenute che rendano necessario modificare o integrare i poteri previsti nel decreto di nomina (es. se l'incapace eredita un immobile e prima non ne aveva, sarà necessario prevedere anche i poteri di vendere o gestire l'immobile).

Se si rendesse necessario compiere atti di straordinaria amministrazione (partecipare ad atti notarili, accendere mutui, promuovere giudizi ed altro v.ar. 374 e 375 cod. civ.) e comunque quelli per cui il Giudice abbia stabilito, l'amministratore, prima di compierli, dovrà chiedere al Giudice Tutelare l'autorizzazione. L'autorizzazione deve essere richiesta prima di impegnarsi con terzi (es. prima di sottoscrivere un contratto preliminare con cui si impegni a vendere, ovvero un compromesso), perché l'autorizzazione potrebbe anche essere negata e, in tale caso l'amministratore si troverebbe a dover rispondere dei danni.

### **Rapporti con istituti affini**

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

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

### **Situazioni di urgenza**

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

### **Tempi**

Mediamente la prima udienza per la nomina dell'amministratore di sostegno viene fissata entro due mesi dalla presentazione della domanda correttamente depositata. Se la persona incapace compare alla prima udienza il Giudice potrà emettere il provvedimento senza fissare altra udienza: mentre, in caso contrario, i tempi si allungheranno.

Data \_\_\_\_\_

Firma per presa visione

\_\_\_\_\_

**STRUTTURA**



**Data rilevazione**

La preghiamo di compilare questo questionario che riguarda le sue opinioni su aspetti della vita degli Ospiti in questa struttura.

Le sue risposte, anche critiche, ci possono essere utili per meglio conoscere l'assistenza fornita e poterla migliorare.

I risultati dell'indagine verranno analizzati per avere un quadro generale del grado di soddisfazione di ospiti, parenti e visitatori in questa struttura e dei loro suggerimenti.

**La preghiamo di rispondere ad ogni domanda, indicando la sua valutazione in una scala da 10 (molto bene) a 1 (giudizio negativo), come nell'esempio sotto riportato.**

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

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

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

**Il questionario è stato compilato da:**

OSPITE

PARENTE

CONOSCENTE

**Dati statistici**

**Età dell'ospite**

**Sesso**

Maschio

Femmina

**Nazionalità**

Italiana

Straniera

**Tipologia dell'ospite**

Lucido, deambulante

Lucido, non deambulante

Parzialmente lucido, deambulante

Parzialmente lucido, non deambulante

**Da quanto tempo si trova in questa struttura ?**

oltre 3 anni

da 1 a 3 anni

da 3 mesi a 1 anno

da meno di 3 mesi

**1, Valutazione dell'ingresso**  
**(solo Ospiti entrati in struttura nell'ultimo anno)**

Se si trova in questa struttura da meno di 1 anno, le chiediamo di rispondere alle seguenti domande relative al Suo ingresso in struttura, altrimenti prosegna nella pagina successiva.

**1.1 Quando valutava la possibilità di entrare in RSA :**

- ha avuto difficoltà ad avere informazioni sulla struttura ?

SI                       NO                       Non risponde

- ha avuto difficoltà a visitare la struttura ?

SI                       NO                       Non risponde

**1.2 Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione della struttura ?  
(orari visite mediche, pasti, orario visita parenti, ecc.)**

SI                       NO                       Non risponde

Se NO, è stato informato successivamente ?

SI                       NO                       Non risponde

**1.3 Al momento del ricovero le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità ?**

SI                       NO                       Non risponde

**1.4 Al momento del ricovero è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali ?**

SI                       NO                       Non risponde

**1.5 Ricorda il suo stato d'animo al momento dell'ingresso ?  
(può indicare anche più di una scelta)**

Spaventato               Ansioso               Sereno

Altro ( lo può descrivere ?)

## 2. Valutazione dell'ospitalità e del comfort

### 2.1 Come valuta nel suo complesso l'ospitalità ricevuta ?

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

### 2.2 In particolare, come valuta i seguenti aspetti :

#### 2.2.1 Ambiente (letti, camere, corridoi, spazi comuni, ecc.)

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

#### 2.2.2 Facilità di accesso e movimento (ascensori, scivoli, corrimani, ecc.)

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

#### 2.2.3 Pulizia (ambienti, servizi igienici, ordine, ecc.)

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

#### 2.2.4 Servizio di lavanderia (pulizia, efficienza, puntualità, ecc.)

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

#### 2.2.5 Servizi accessori (parrucchiere, pedicure, ecc.)

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

#### 2.2.6 Servizio di reception (centralino, corrispondenza, informazioni)

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

#### 2.2.7 Servizio sociale (informazioni, spiegazioni, supporto)

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

#### 2.2.8 Servizio di segreteria

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

#### 2.2.9 Ristorazione: qualità, quantità, adeguatezza e varietà dei menù

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

#### 2.2.10 Possibilità di scegliere il menù

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

### 3. Qualità dell'assistenza

#### 3.1 Come valuta nel suo complesso l'assistenza ricevuta ?

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

#### 3.2 In particolare, come valuta gli aspetti sotto elencati :

##### 3.2.1 Frequenza visite mediche

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

##### 3.2.2 Frequenza attività riabilitativa

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

##### 3.2.3 Frequenza assistenza nell'igiene personale

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

##### 3.2.4 Disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni

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

##### 3.2.5 Cortesia e capacità di ascolto del personale

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

##### 3.2.6 Addetti all'assistenza

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

##### 3.2.7 Infermieri

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

##### 3.2.8 Medici

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

##### 3.2.9 Fisioterapisti / terapisti della riabilitazione

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

##### 3.2.10 Animatori / Educatori

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

### 4. Attività organizzate nella Struttura

4.1 Come valuta le attività ricreative che vengono organizzate nella struttura ?

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

4.2 In particolare :

4.2.1 Uscite

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

4.2.2 Gite

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

4.2.3 Attività interne alla struttura

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

4.3 Indichi le attività che le interessano in modo particolare :

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

### 5. Aspetti generali

5.1 Ha avuto problemi con altri Ospiti della sua stanza o del suo reparto ?

- SI                       NO                       Non risponde

5.2 L'orario di visita dei parenti è adeguato ?

- SI                       NO                       Non risponde

5.3 Come valuta il rispetto della riservatezza personale (comunicazione di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate d parte degli operatori, ecc.) ?

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



## 6. Valutazione complessiva dell'esperienza

6.1 Come valuta la sua esperienza di vita nella struttura ?

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

6.2 Ritieni soddisfatte le aspettative che aveva all'ingresso ?

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

6.3 Come valuta i seguenti aspetti ?

6.3.1 Organizzazione ed efficienza

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

6.3.2 Modalità nel dare le comunicazioni

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

6.3.3 Attenzione al paziente

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

6.3.4 Riservatezza e rispetto della privacy

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

6.3.5 Professionalità degli operatori

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

6.3.6 Qualità delle cure ricevute

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

Ha dei suggerimenti o delle lamentele ?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Grazie per la collaborazione  
La direzione di KCS CAREGIVER Cooperativa sociale

**Struttura**



**Data rilevazione**

Gent.le Sig.ra / Signore, il presente questionario è rivolto a familiari e tutori degli Ospiti assistiti dalla nostra società. Il questionario è anonimo e può essere restituito introducendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso.

**Le sue risposte, anche critiche, ci possono essere utili  
per meglio conoscere l'assistenza fornita e poterla migliorare.**

I risultati dell'indagine verranno analizzati per avere un quadro generale del grado di soddisfazione di Ospiti, Parenti e visitatori in questa struttura e dei loro suggerimenti.

**La preghiamo di rispondere ad ogni domanda, indicando la sua valutazione  
in una scala da 10 (molto bene) a 1 (giudizio negativo), come nell'esempio sotto riportato.**

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

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

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

### 1. Dati informativi e statistici

#### 1.1 Dati sul compilatore del questionario

Coniuge     fratello/sorella     figlio/figlia     altro familiare     non familiare

Sesso :     Maschio     Femmina

Età :     meno di 40     40-55 anni     55-70 anni     oltre 70 anni

Frequenza  
delle visite :     Quasi tutti  
i giorni     1 volta  
alla settimana     1 volta  
al mese     meno di  
1 volta al mese

#### 1.2 Dati personali del congiunto (Ospite)

Sesso :     Maschio     Femmina

Età :     fino a 64 anni     65-74 anni     75-84 anni     85 anni o oltre

#### 1.3 Come valuta nel suo complesso il servizio offerto dalla Struttura ?

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------	---

**2. PRESTAZIONI: come valuta i seguenti servizi rivolti al suo congiunto ?**

**2.1 Assistenza di base (aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nell'alimentarsi, ecc.)**

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

**2.2 Assistenza infermieristica**

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

**2.3 Assistenza medica**

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

**2.4 Servizio di fisioterapia e terapia occupazionale**

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

**2.5 Prestazioni del podologo / pedicure**

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

**2.6 Prestazioni del parrucchiere / barbiere**

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

**2.7 Iniziative di animazione, socializzazione e culturali  
(feste, spettacoli, uscite, manifestazioni, ecc.)**

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

**3. INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE: come valuta i seguenti aspetti ?**

**3.1 Disponibilità di informazioni sullo stato di salute del suo congiunto**

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

**3.2 Possibilità di partecipazione alla definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI)**

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

**3.3 Possibilità di esprimere opinioni sulla qualità del servizio (lamentele / reclami)**

	Molto bene	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
---	------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------	---

**3.4 Chiarezza delle informazioni fornite, della Carta dei Servizi e relativi allegati**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**3.5 Rapporto con la Direzione della Struttura**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**3.6 Tutela della riservatezza degli Ospiti**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**3.7 Ufficio Relazioni con il Pubblico / Servizio Sociale**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**3.8 Quale modalità usa preferibilmente per segnalare problemi o lamentele ?**

Scheda reclami / suggerimenti

Segnalazione a Comitato Parenti

Segnalazione a Direzione di Struttura

Segnalazione all' Assistente Sociale

Altro

**4. SERVIZI ALBERGHIERI e GENERALI: come valuta i seguenti aspetti ?**

**4.1 Servizio di centralino e reception**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**4.2 Servizio amministrativo e di segreteria**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**4.3 Pulizia degli ambienti**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**4.4 Accoglienza e comfort degli ambienti comuni**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**4.5 Possibilità di personalizzare la camera dell'Ospite**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**4.6 Servizio di lavanderia e guardaroba**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**4.7 Servizio di ristorazione: qualità, quantità, adeguatezza e varietà dei pasti**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**4.8 Disponibilità di diete particolari per esigenze alimentari dell'Ospite**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**4.9 Come valuta gli orari adottati nella Struttura:**

**4.9.1 Orario di visita**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**4.9.2 Orario colazione**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**4.9.3 Orario del pranzo**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



**4.9.4 Orario della cena**



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Giudizio  
negativo



Ha delle proposte da fare ?

---

---

---

Commenti

---

---

---

---

**Grazie per la collaborazione**  
**La direzione di KCS caregiver Cooperativa sociale**

**Struttura**

**Periodo rilevazione**

DATI FACOLTATIVI

**Ruolo professionale**

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

**Età**

**Sesso**

**M**

**F**

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

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

**1.2 - Ritieni i suoi responsabili preparati e competenti ?**

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

Psicologo di struttura

Direzione (Capo Servizio)

Al proprio responsabile diretto

Ai colleghi

Altro

**1.5 - E' soddisfatto della mansione da Lei svolta ?**

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

**1.6 - Le sue condizioni di lavoro sono buone ?**

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

**1.7 - Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione della struttura ?**

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

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

Orari e/o turni

Riunioni operative e formazione

Attrezzature e/o materiali

Procedure operative

Altro

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

SI                       NO                       ABBASTANZA

Commenti

**2.2 - E' soddisfatto del rapporto con i colleghi ?**

SI                       NO                       ABBASTANZA

Commenti

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

SI                       NO                       ABBASTANZA

Commenti

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

SI                       NO                       ABBASTANZA

Commenti

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

confrontandomi con i colleghi di lavoro                       cercando di risolverli autonomamente

confrontandomi con altre figure professionali                       rivolgendomi ai responsabili

Cosa potrebbe essere fatto per agevolare il suo lavoro?

**3.2 - Ritiene che il suo lavoro venga riconosciuto ?**

Dai colleghi del proprio servizio                       SI                       NO

Dai colleghi di altri servizi                       SI                       NO

Dai responsabili (coordinatori/direzione)                       SI                       NO

Dagli ospiti                       SI                       NO

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

SI                       NO

Se NO perché ?

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

SI                       NO

Commenti

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

SI                       NO

Commenti

**NOTE / SUGGERIMENTI**

RSA       CDI

Via \_\_\_\_\_

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

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

da un familiare       altro

reclamo

suggerimento

ringraziamento

**ESPOSIZIONE DEL FATTO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nel ringraziarLa per la cortese collaborazione, La informiamo che, qualora Lei lo desideri, provvederemo al più presto a fornirLe informazioni in merito alla Sua segnalazione. La raccolta delle informazioni del presente modulo sarà finalizzata anche ad elaborazioni statistiche e le stesse non saranno utilizzate a fini diversi dalla rilevazione qualitativa del servizio, nè divulgare a terze parti non direttamente coinvolte nello stesso.

**KCS caregiver**  
**La Direzione**

Prego indirizzare la risposta a:

Sig.ra / Sig. \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Località \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Telefono / e-mail \_\_\_\_\_



## MENU’ SETTIMANALE

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

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

### Esempio di menù settimanale

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

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

## **LE RETTE GIORNALIERE DISOGGIORNO IN CRA “Carlo Eppi” - Portomaggiore**

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 36 posti letto accreditati e contrattualizzati con la AUSL di Ferrara, con decorrenza dal 01/05/2019 è la seguente:

### **Ospiti convenzionati**

- € 50,53 (iva al 5% inclusa) per ingressi dal 01/01/2016 su letti in convenzione
- € 50,05 (iva al 4% inclusa) per ingressi fino al 31/12/2015 su letti in convenzione

### **Ospiti privati**

- € 73,30 (iva al 5% inclusa) per ingressi dal 01/01/2016 su letti a libero mercato
- € 72,61 (iva al 4% inclusa) per ingressi fino al 31/12/2015 su letti a libero mercato

**Deposito cauzionale:** è previsto il versamento di un **deposito cauzionale infruttifero** pari a una 1.515,90 € per gli ospiti convenzionati, mentre per i privati è 2.199,00, da versare il giorno dell’ingresso. Non è prevista la possibilità di versamento in contanti. Il deposito verrà restituito all’Impegnatario, alla fine della degenza dell’Ospite, effettuate le opportune verifiche sui pagamenti.

**Ingresso:** verrà fatturata la quota alberghiera anche per la giornata di ingresso, indipendentemente dall’ora dell’accoglienza.

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

### **Mantenimento posto letto**

- **Assenze temporanee:** per assenza temporanea di vario titolo la retta sarà corrisposta come segue:

#### **Ospiti convenzionati (45% della retta ordinaria)**

- € 22,73 (iva al 5% inclusa) per ingressi dal 01/01/2016 su letti in convenzione
- € 22,52 (iva al 4% inclusa) per ingressi fino al 31/12/2015 su letti in convenzione

#### **Ospiti privati (85% della retta ordinaria)**

- € 62,30 (iva al 5% inclusa) per ingressi dal 01/01/2016 su letti a libero mercato
- € 61,71 (iva al 4% inclusa) per ingressi fino al 31/12/2015 su letti a libero mercato

**Su richiesta da parte del familiare** di mantenimento del posto letto, e a fronte di **autorizzazione della Direzione KCS**, verrà addebitato un importo pari alla retta, prevista per i giorni di assenza, moltiplicato per il numero dei giorni **oltre i 10 gg** previsti per le assenze temporanee.

**Preavviso:** in caso di dimissioni volontarie il preavviso dovuto è di **15 giorni di calendario**. In caso di mancato rispetto del periodo di preavviso verrà addebitata una **penale** pari alla retta giornaliera per i **giorni di mancato preavviso**.

**Pagamento:** la fattura viene emessa in via posticipata, nell'ultimo giorno del mese, e dev'essere pagata **entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo**, mediante:

- delega continuativa all'incasso (RID);
- bonifico bancario;
- versamento su c/c postale;

**Non è prevista la possibilità di pagamento in contanti.**

**Aumenti retta:** Il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire nel mese di Gennaio di ogni anno delle modifiche o degli adeguamenti ISTAT, e dev'essere approvato dal Comune di Motta Visconti con Delibera; ogni variazione viene comunicata con un preavviso scritto non inferiore a **15 giorni**.

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

- le visite specialistiche;
- 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;
- l'eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero;
- il servizio funebre;
- tutti i trasporti per le visite o gli spostamenti decisi dal paziente o dai parenti in totale autonomia e in maniera indipendente dalle valutazioni della struttura, i trasporti per terapie o trattamenti esterni prolungati nel tempo (es. logopedia, laserterapia, ecc.).



**DICHIARAZIONE  
DI CONSENSO INFORMATO ALLA CURA**

Via \_\_\_\_\_

**DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO ALLA CURA**

La/ il sottoscritta/o ..... nata/o a .....  
Prov. .... il ..... stato civile .....  
Residente a ..... via .....  
n. .... domiciliata/o a .....  
via ..... n. .... telefono .....,  
conferma di essere a conoscenza di accettare le norme che regolano il funzionamento della Residenza , i servizi erogati e le condizioni economiche,

**DICHIARA**

Di essere stato informato dal Medico operante presso la Residenza o da proprio delegato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Residenza sulla loro sostituibilità o non sostituibilità.

Resta inteso che ulteriori atti medico/assistenziali con finalità terapeutiche (con particolare riferimento ad eventuali trattamenti emotrasfusionali e contenitivi, vaccinali e vari ed eventuali) che si dovessero rendere necessarie durante la degenza presso la Residenza, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell’integrità individuale e di terzi saranno oggetto di consenso specifico.

Data ..... Firma del Medico .....  
Firma dell’Ospite .....

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

*Sezione a cura della persona che sottoscrive il Contratto/Regolamento*

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

**DICHIARA**

Di essere stato informato dal Medico operante presso la Residenza, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Residenza, sulla loro sostenibilità o non sostituibilità.

Resta inteso che ulteriori atti medico/assistenziali con finalità terapeutiche (particolare riferimento ad eventuali trattamenti emotrasfusionali, contenitivi, vaccinali e vari ed eventuali) che si dovessero rendere necessarie durante la frequenza presso la Residenza, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell’integrità individuale e di terzi, saranno oggetto di consenso specifico.

Data ..... Firma del Medico .....  
Firma del Familiare .....