

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev.1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

Casa Residenza per Anziani e Centro Diurno *"Villa Matilde Residence Felino"*

Via Bracchi, 10

Felino (PR)



ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria	Direzione di Filiale	Il Presidente/Legale

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

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev.1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli ospiti che vogliono essere accolti presso la Casa Protetta "Residence Villa Matilde" di Felino (PR) ed ai loro familiari e costituisce uno strumento volto a dare una corretta informazione riguardo ai servizi offerti.

Si tratta di un importante documento informativo che permette di conoscere la nostra Residenza, i principi fondamentali che pone alla base di tutti gli interventi, gli obiettivi verso i quali indirizza le scelte operative, i servizi che mette a disposizione, le figure di riferimento e l'equipe multi-professionale che vi opera, gli strumenti di controllo che adotta a garanzia della qualità delle prestazioni le modalità con le quali regola i rapporti tra gli Ospiti con i loro familiari e la struttura.

Il sistema dei servizi che si presenta riconosce il processo d invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli ospiti e dei loro familiari ed è teso a creare con loro un rapporto di fiducia, di dialogo e di collaborazione per rendere i servizi più efficienti e vicini ai bisogni, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni.

Cooperativa sociale KCS caregiver

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

1.	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
1.1	La mission	4
1.2	Le caratteristiche generali.....	5
1.3	Come raggiungere la struttura	6
1.4	Il gestore dei servizi.....	7
1.4.1	Scheda informativa del gestore	7
1.5	Il codice etico	8
2.	PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	9
2.1	Ingresso in Casa Protetta	9
2.2	Accoglienza e presa in carico	9
3.	I SERVIZI OFFERTI.....	15
3.1	La riabilitazione fisioterapica	16
3.2	Servizi per le famiglie	17
3.3	Il servizio di cucina	18
3.4	I Responsabili della Struttura	19
4.	IL PROGRAMMA ALZHEIMER.....	19
5.	IL CENTRO DIURNO	22
6.	PRIVACY E CONSENSO INFORMATO, STANDARD DI QUALITA'	23
6.1	Tutela della privacy e consenso informato	23
6.2	La politica della qualità	24
6.3	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti.....	24
6.4	I questionari di valutazione	25
6.5	Reclami e/o suggerimenti	25
6.6	Verifiche da parte di Ente accreditato	26
7.	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO.....	26
8.	LE DIMISSIONI.....	28
9.	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI	29
10.	ALLEGATI.....	35

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La mission

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

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

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

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

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

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

La *mission* della C.R.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.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

1.2 Le caratteristiche generali

Villa Matilde Residence di Felino è stata inaugurata nel maggio 2004, sorge al centro del paese di Felino distante circa quindici chilometri da Parma.

Dispone di 65 posti letto. Sin dalla fase progettuale è stata posta grande attenzione alla piacevolezza degli spazi al fine di mettere a disposizione di Ospiti e familiari ambienti confortevoli, luminosi, accoglienti progettati in chiave di stimolazione ambientale.

Nel mese di agosto 2006 la gestione è stata affidata a KCS caregiver cooperativa sociale che, nel mese di febbraio 2008, ne ha acquisito anche la proprietà.

Telefono Centralino/Reception	0521.548311
E-mail	felino@kscaregiver.it



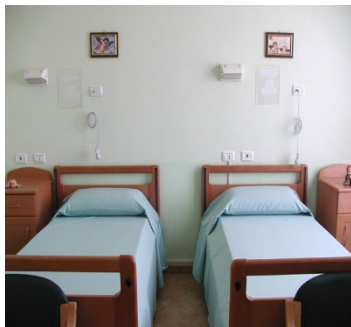
Dispone di camere doppie e singole. Le camere ampie, luminose, climatizzate, sono servite da moderni e funzionali servizi igienici autonomi e dotate, a richiesta, di telefono e televisore.

L'arredamento è curato armonizzando esigenze estetiche e funzionali. Le unità funzionali sono tra l'altro dotate di letti elettrici a tre snodi e materassi preventivi.

Ogni camera può essere personalizzata inserendo mobili di proprietà dell'Ospite.

L'accesso ai piani è facilitato da tre ascensori.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO	Cod.: CARSER	
		Rev. 1	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 6 di 35	28/12/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		



Anche gli spazi hanno un ruolo importante nel favorire il benessere dei nostri Ospiti e l'accoglienza dei loro familiari.

A loro sono dedicati vari ambienti interni ed esterni:

- Sale ristorante
- Sale lettura e TV
- Sale d'attesa
- Sala Riunioni
- Palestra Riabilitativa
- Sala delle cure estetiche
- Cappella dove viene celebrata settimanalmente la Santa Messa
- Ampie verande



Nella struttura sono presenti:

- Distributori automatici di bevande calde, fredde e snack

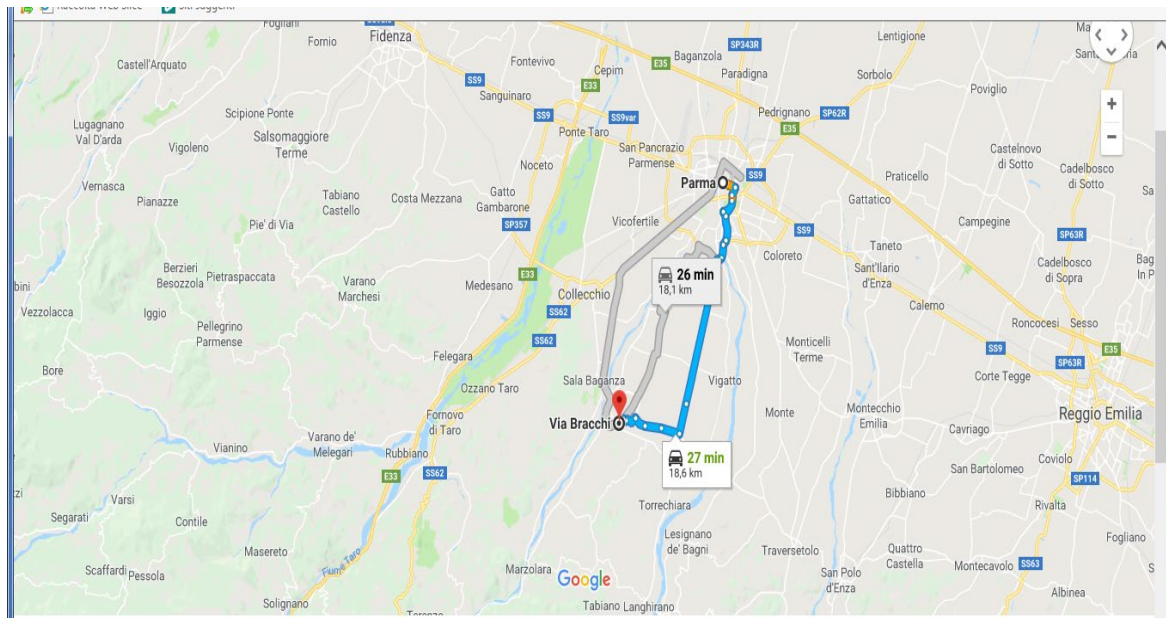
Mentre quotidianamente la struttura acquista e distribuisce gratuitamente i quotidiani.

1.3 Come raggiungere la struttura

La Residenza è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile: da Parma circa 20 min. tramite strada provinciale SP665
- Treno: dalla stazione di Parma fermata Felino, 350 mt dalla Struttura

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021



1.4 Il gestore dei servizi

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

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

1.4.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050
C.Fiscale e P.IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative	n. A127487 dal 23/03/05
Sezione	Cooperative a mutualità prevalente di diritto
Categoria	Cooperative sociali
Cat. Attiv. esercitata	Cooperativa di produzione e lavoro

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Paracelso, 2 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kscaregiver.it
Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi Presidente Carlo V. Civeriati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Francesco Pieralisi Consigliere Ilaria Montrasio Consigliere
Responsabile dei dati personali Reg. UE 2016/679	Carlo Ferri
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	Affidato a S&L S.r.l. (Consorzio Stabile KCS)
Delegato all'Autocontrollo D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Responsabile della Qualità	Carlo Ferri
Bilancio certificato	a norma di legge
Certificato di Qualità 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 Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti 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;

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

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

2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 Ingresso in Casa Protetta

L'ingresso di un nuovo Ospite e della sua famiglia è considerato da "Villa Matilde" un momento estremamente delicato dal momento che è indispensabile accogliere consapevolmente, professionalmente ed empaticamente i loro bisogni.

Tutti gli Ospiti di "Villa Matilde" sono conosciuti ancor prima di entrare grazie ad una puntuale ed esaustiva programmazione dell'accoglienza.

All'atto dell'ingresso a "Villa Matilde" i nostri Ospiti devono disporre di:

- Tesserino Sanitario
- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Relazione del medico curante per l'ammissione, completa di tutta la documentazione clinica in possesso (cartella sanitaria, esami strumentali, esami ematochimici, cartelle cliniche di precedenti ricoveri etc.)

2.2 Accoglienza e presa in carico

Villa Matilde dispone di un servizio di valutazione esterna dei nuovi Ospiti che ha la funzione di rendere l'accoglienza pienamente efficace sin dal momento dell'ingresso.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

La visita domiciliare ha lo scopo di:

- programmare un piano assistenziale di prima accoglienza finalizzato all'immediato approccio dei bisogni dell'Ospite sin dal suo ingresso in struttura
- presentare anticipatamente il nuovo Ospiti agli operatori che in struttura sin dal primo giorno se ne prenderanno cura
- fornire una dettagliata spiegazione dei servizi erogati, delle rette e delle modalità di pagamento
- fornire una dettagliata spiegazione dell'organizzazione della struttura
- comunicare la disponibilità di posto letto
- consegnare la Carta dei Servizi con allegata la documentazione necessaria per l'ingresso

L'accoglienza è programmata operativamente seguendo i seguenti passaggi:

- Data ed orario concordati con la famiglia
- Eventuale prenotazione del trasferimento con ambulanza

Sin dal primo momento, sono presenti con compiti diversi:

- Coordinatore
- R.A.A.
- Medico/Infermiere Professionale
- Fisioterapista

Compiti del Coordinatore

- ✓ Accogliere l'Ospite
- ✓ Accogliere i familiari con i quali effettua il colloquio d'ingresso
- ✓ Raccogliere dati per l'apertura cartella Ospiti informatizzata e per l'apertura della cartella socio-sanitaria individuale cartacea
- ✓ Fornire approfondimenti relativi alla conoscenza della Struttura e delle sue procedure operative

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

Compiti dei Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.)

A loro è affidato il compito di assicurare ed aiutare, fin dai primi momenti, l'Ospite a vivere la nuova realtà ed il distacco, sia pur momentaneo dai familiari. A tal fine accompagnano l'Ospite nella visita ambientale e relazionale della struttura.

Nel giorno dell'ingresso il **Medico di Struttura**, in collaborazione con l'Infermiere:

- Prende conoscenza di tutte le informazioni contenute nella relazione del medico curante, e di tutto ciò che è stato raccolto per conoscere più approfonditamente la persona (cartella clinica, fogli di dimissioni in ospedale, visite specialistiche, esami, ecc.)
- Svolge un colloquio con i caregiver di riferimento del nuovo Ospite
- Svolge la visita medica d'ingresso per una prima valutazione della situazione psico-fisica, patologica, (in atto e pregressa) dell'Ospite

Compito dell'Infermiere

Al momento dell'ingresso l'Infermiere effettua:

- Rilevazione dei Parametri Vitali
- ECG
- Compilazione della scheda clinica
- Presa in carico della terapia in atto

Al momento dell'ingresso il/la **Fisioterapista** effettua:

- La visione della Relazione del Medico Curante e della documentazione sanitaria di sua pertinenza
- Una prima valutazione fisioterapica del nuovo Ospite fornendo al bisogno le prime indicazioni sulle immediate modalità pratiche d'intervento sulla persona da seguire da parte degli operatori.

Processo di accoglienza

L'Ospite, nella prima settimana di soggiorno in struttura, è preso in carico attraverso un'attenta valutazione multidimensionale che consente di individuarne i molteplici bisogni sul piano clinico, psicologico, funzionale, socio-relazionale, per determinare gli obiettivi assistenziali e le modalità di approccio globale più idonee.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

La stretta integrazione fra le diverse professionalità, costituisce un carattere distintivo della Casa Protetta "Villa Matilde" di Felino.

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

L'*equipe* multi-professionale è composta dalle seguenti figure professionali:

Medico

Coordinatore

Infermieri

R.A.A.

Fisioterapisti

O.S.S./addetti all'assistenza

Tutti gli operatori sono riconoscibili attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate per mansione.

Al momento dell'ingresso si provvederà, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge in materia, a comunicarlo al competente ufficio anagrafico comunale e a tutti gli altri pubblici uffici ai quali deve essere, obbligatoriamente, reso noto.

L'accettazione definitiva della domanda è subordinata ad un periodo di permanenza presso la Struttura della durata di un mese, durante il quale è compito della Direzione, nell'interesse dell'anziano, verificare che il servizio sia in grado di dare una risposta di natura assistenziale e sanitaria adeguata alle condizioni dell'ospite. Entro tale periodo l'accettazione può essere revocata.

L'assegnazione delle camere avviene, di norma in base alla disponibilità dei posti nel nucleo più idoneo al trattamento delle problematiche dell'Ospite e, solo in presenza di più soluzioni, sulla base delle richieste espresse dall'Ospite.

La Direzione può comunque, in ogni momento, far successivamente seguire il trasferimento del medesimo ospite, in un altro posto letto o camera della struttura, quando ciò possa garantire risposte assistenziali più idonee all'Ospite.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

Si chiede di rispettare il divieto di utilizzo nelle camere di stufette elettriche, ferri da stiro o fornelli; evitare l'esposizione di vasi, biancheria o altri oggetti su davanzali e finestre che possano costituire pericolo o pregiudizio del decoro della Casa Residenza per Anziani.

Per ogni Ospite vengono predisposti progetti assistenziali individualizzati.

Le prestazioni erogate ad ogni singolo Ospite e le valutazioni dei risultati del trattamento socio-sanitario-riabilitativo vengono indicate in una cartella socio-sanitaria del personale.

Le modalità di trattamento socio-sanitario-riabilitativo vengono indicate in una cartella socio-sanitaria personale e sono di esclusiva competenza e responsabilità dell'equipe professionale che opera nella Casa Residenza per Anziani.

In qualsiasi momento potranno essere richiesti dal personale Medico della Struttura ulteriori accertamenti sanitari ritenuti necessari.

All'Ospite e al Familiare ne sarà data opportuna e tempestiva comunicazione, al fine di favorire reciproca collaborazione.

Eventuali informazioni circa lo stato di salute degli ospiti potranno essere richieste esclusivamente al personale sanitario della Struttura che potrà essere contattato tramite il Responsabile di Struttura, salvo che l'urgenza delle situazioni richieda procedure differenti.

Consigli per l'ingresso

L'abbigliamento

L'Ospite non viene accolto in un ambiente ospedaliero e quindi, deve vestire esattamente come se fosse a casa sua, con abiti comodi e graditi per foggia e colore, di facile vestibilità.

In casi particolari, ove vi siano gravi limitazioni funzionali, sono consigliati abiti dotati di chiusura con velcro o con cerniera. L'abbigliamento deve essere adeguato alle stagioni, lavabile in lavatrice ed in numero adeguato ad un ricambio frequente. Sono sconsigliati tessuti delicati.

Al fine di garantire un'adeguata gestione del corredo personale, i familiari sono invitati, ogni qualvolta che prendano o portino abiti o accessori ai loro parenti, di avvisare i R.A.A. che provvederanno ad aggiornare immediatamente la scheda biancheria dell'Ospite.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

All'ingresso, ogni indumento deve essere contrassegnato con un'etichetta numerata, il numero corrispondente è comunicato all'atto della conferma dell'ingresso. Si consiglia di numerare con un pennarello indelebile calzature, cinture o altro indumento su cui non possa essere cucita l'etichetta.

Le calzature

È nostra volontà mantenere o recuperare la motricità residua degli Ospiti stimolandone la deambulazione autonoma o assistita con adeguati ausili e coinvolgendoli nelle attività in palestra.

A tal fine, è consigliabile che indossino scarpe morbide, facilmente calzabili, dotate di suola antiscivolo e regolabili. È vivamente sconsigliato l'uso delle ciabatte, poiché statisticamente provato che aumentato il rischio di cadute.

Gli ausili protesici

Al fine di favorire sia gli interventi riabilitativi che le relazioni dei nostri Ospiti, desideriamo calorosamente invitarVi a dotarVi, ove necessari, di adeguati ausili protesici. Al momento dell'ingresso il personale addetto provvederà a prenderne visione, a catalogarli e ad informarsi circa il loro corretto utilizzo e la loro manutenzione.

Gli oggetti di valore

E' consigliabile non dotare gli Ospiti di oggetti preziosi o di significative quantità di denaro.

In favore degli Ospiti ricoverati è operante un guardaroba per le normali esigenze, il familiare deve provvedere a procurare vestiario ed indumenti personali sufficienti per il decoro dell'ospite.

Il servizio di lavaggio della biancheria personale degli Ospiti è effettuato dalla Struttura; il costo è compreso nella retta giornaliera.

Su richiesta dell'Ospite o dei parenti, determinati capi di vestiario possono essere inviati presso lavanderia esterna con spesa a carico dell'Ospite.

Il guardaroba interno provvede alla distribuzione della suddetta biancheria. SI fa richiesta all'utenza di apporre sempre un'etichettatura esclusiva di riconoscimento sugli indumenti, concordata con il Responsabile della Struttura prima dell'ammissione.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

KCS caregiver non si assume alcuna responsabilità per l'eventuale smarrimento di capi non contrassegnati, né per il deterioramento di indumenti particolarmente delicati, non lavabili in lavatrice o consunti a causa del normale utilizzo.

2.3 La giornata

La quotidianità è organizzata tenendo conto dei bisogni psico-fisici dell'Ospite. Ad esempio, l'orario della sveglia varia a seconda di due variabili:

- Bisogni assistenziali e sanitaria
- Desideri del singolo Ospite

MATTINO	POMERIGGIO
Prima mattina - Interventi infermieristici - Interventi assistenziali - Prima colazione Metà mattina - Attività di riabilitazione motoria - Attività di stimolazione cognitiva - Attività socio-relazionali Mezzogiorno - Pranzo Gli Ospiti che, per particolari patologie hanno bisogno di un'assistenza individuale, pranzano di norma, mezz'ora prima degli altri	Primo pomeriggio - Riposo - Interventi infermieristici - Interventi assistenziali - Attività di riabilitazione motoria - Attività di stimolazione cognitiva - Attività socio-relazionali Metà pomeriggio - Merenda Tardo pomeriggio - Cena Gli Ospiti che, per particolari patologie hanno bisogno di un'assistenza individuale, pranzano di norma, mezz'ora prima degli altri Sera - Interventi infermieristici - Interventi assistenziali Gli Ospiti che lo desiderano possono soffermarsi a leggere, guardare la televisione, ascoltare la radio o nelle loro camere o negli appositi locali

3. I SERVIZI OFFERTI

"Villa Matilde" di Felino offre possibili risposte assistenziali terapeutico- riabilitative e preventive alle patologie della terza età che comportano la riduzione dell'autonomia della persona.

Al suo interno è possibile svolgere percorsi riabilitativi di ripristino anche delle funzioni motorie e dell'autonomia funzionale, mediante permanenze temporanee, sulla base di un preciso piano assistenziale individualizzato, rivolti a:

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO	Cod.: CARSER	
		Rev. 1	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 16 di 35	28/12/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- Ospiti con esiti di ictus cerebrale, demenza, malattia di Parkinson ed altre patologie neurologiche.
- Ospiti affetti da esiti di fratture ed altre problematiche osteoarticolari.
- Ospiti affetti da sindrome ipocinetica e danni da immobilizzazione in generale.
- Ospiti in convalescenza post-dimissione ospedaliera, quando presentano una significativa riduzione delle capacità funzionali

I servizi offerti agli Ospiti comprendono:

- ✓ Assistenza Medica anche specialistica
- ✓ Assistenza Infermieristica
- ✓ Assistenza Tutelare
- ✓ Assistenza Spirituale
- ✓ Servizio di Fisioterapia
- ✓ Attività di Stimolazione Cognitiva
- ✓ Attività Socio relazionali
- ✓ Servizio di Cure Estetiche
- ✓ Servizio interno di cucina con menù personalizzati
- ✓ Servizio di Lavanderia
- ✓ Servizio di Trasporto Ospiti (a pagamento)
- ✓ Servizio di Accompagnamento degli Ospiti

3.1 La riabilitazione fisioterapica

“Villa Matilde” di Felino dispone di un insieme di strategie riabilitative, altamente specializzate finalizzate a riattivare, recuperare e mantenere le attività psico-motorie e ad affrontare le complicanze secondarie, ad esempio, la sindrome da immobilizzazione ed assenza di corretta stimolazione motoria. I programmi riabilitativi prendono le mosse dalla valutazione multidimensionale e si sviluppa attraverso le seguenti modalità:

Assesement clinico-riabilitativo

L’approccio al paziente si basa sulla valutazione di segni e sintomi attraverso esame obiettivo:

- ✓ studio dei referti medici – diagnostici

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

- ✓ utilizzo di specifiche scale di valutazione

Percorsi riabilitativi personalizzati

Per ogni Ospite viene elaborato un particolare percorso riabilitativo volto ad affrontare le sue specifiche problematiche. L'intervento si sviluppa attraverso una serie di sedute terapeutiche individuali e di gruppo. Le problematiche affrontate sono:

- ✓ Neurologiche (malattia di Parkinson, emiplegia, tetraplegia, etc.)
- ✓ Ortopediche
- ✓ Fratture e Lussazioni
- ✓ Osteoporosi
- ✓ Sindromi da Allettamento
- ✓ Post Operatorio
- ✓ Algie Muscolo Scheletriche

Palestra riabilitativa

E' un ambiente accogliente e riservato dove svolgere in serenità e discrezione le sedute di fisioterapia individuali e di gruppo, al fine di stimolare correttamente la persona e favorirne così il recupero e il mantenimento delle capacità motorie. La palestra è dotata di attrezzature quali ad esempio:

- ✓ standing
- ✓ stimolatore neuromuscolare per elettroterapia
- ✓ apparecchio per ultrasuonoterapia
- ✓ lettino elettronico per massaggio e mobilizzazione

3.2 Servizi per le famiglie

Per "Villa Matilde" la famiglia è una risorsa importantissima dell'assistenza ai suoi Ospiti. Pertanto desidera renderla sempre partecipe sia del percorso assistenziale che dei miglioramenti organizzativi. A tal fine propone una serie di opportunità dedicate ai bisogni delle famiglie:

- Gruppi d'incontro
- Costante disponibilità dello staff a fornire informazioni e supporto
- Reinserimento protetto dell'Ospite al domicilio
- Valutazione del rischio ambientale domiciliare e suggerimenti per la loro riduzione

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

- Partecipazione ai momenti di socializzazione
- Inoltre è prevista la possibilità di pranzare con i propri cari

3.3 Il servizio di cucina

L'alimentazione è spesso uno dei tanti aspetti critici dell'assistenza sia sotto il profilo sanitario-assistenziale che sotto quello emozionale-relazionale. I menù hanno una rotazione su quattro settimane, assicurando ogni giorno alternative al menù programmato. La programmazione dei menù segue le seguenti indicazioni:

- Stagionalità
- Rispetto delle tradizioni locali
- Accurata scelta delle materie prime e dei fornitori
- Preparazione di diete ipoglucidiche, iposodiche etc.

La colazione, il pranzo e la cena per gli Ospiti sono preparati dalla cucina interna e somministrati nelle apposite sale o, in caso di necessità, direttamente in camera.

Sono in vigore tabelle dietetiche che, con l'alternanza di menù, assicurano una completa e corretta alimentazione anche sotto l'aspetto igienico sanitario.

In caso di particolari esigenze tali tabelle possono essere variate ed integrate da menù particolari su indicazione sanitaria.

Gli alimenti forniti dalla Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti non possono essere asportati, né conservati dagli Ospiti nelle rispettive camere.

Per ragioni di sicurezza igienica è assolutamente vietato introdurre in Struttura generi alimentari e non espressamente autorizzati dalla Direzione di Struttura che si riserverà, anche in caso di autorizzazione, di procedere alla conservazione di un campione per eventuali analisi in caso di necessità.

I parenti e i conoscenti dell'Ospite potranno accedere al servizio ristorazione della struttura previo congruo preavviso ed autorizzazione della Direzione, pagandone direttamente il costo definito dalla Direzione Sanitaria.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

3.4 I Responsabili della Struttura

Ogni bisogno sarà da noi accolto per trovare risposte adeguate e tempestive, La Preghiamo però di rivolgerlo, a secondo della sua natura, ai diretti responsabili negli orari indicati nella Scheda Complementare Informativa.

Direzione della struttura	Riceve su appuntamento A disposizione per eventuali problemi che non trovino, nei diretti responsabili di settore, soluzioni ritenute soddisfacenti
Coordinatore Responsabile	Fornisce informazioni riguardanti la situazione generale dell'Ospite e gli aspetti organizzativi
Responsabili Attività Assistenziali (R.A.A.)	Informazioni riguardanti l'assistenza, il corredo ed i bisogni della quotidianità
Responsabile Riabilitazione Fisioterapica	Informazioni riguardanti la riabilitazione fisioterapica
Medico di struttura	Informazioni riguardanti la patologia, le terapie in atto, le visite specialistiche, le certificazioni
Segreteria/reception	Informazioni riguardanti gli aspetti amministrativi

Si informano gli Ospiti ed i loro familiari che è fatto divieto al personale della Struttura di accettare incarichi, all'interno della Struttura, al di fuori dei ruoli professionali assegnati.

4. IL PROGRAMMA ALZHEIMER

"Villa Matilde" Residence di Felino dispone di un **Nucleo Alzheimer** ad alta intensità clinica assistenziale-riabilitativa. Il nucleo accoglie, assiste, cura, stimola, riattiva Ospiti affetti da varie forme di demenza che presentano disturbi non solo cognitivi ma anche comportamentali. Il nucleo esprime la propria filosofia operativa attraverso le sue caratteristiche fondamentali che sono:

- ✓ L'ambientale
- ✓ La clinica
- ✓ La riattivazione
- ✓ L'assistenza

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO	Cod.: CARSER	
		Rev. 1	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 20 di 35	28/12/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

La cura ambientale

La cura dell'ambiente, per le persone affette da demenza, ha una riconosciuta valenza terapeutica, pertanto gli spazi del nucleo Alzheimer di "Villa Matilde" sono stati progettati ponendo la massima attenzione a tutti quei "Facilitatori Ambientali" che concorrono a garantire all'Ospite condizioni di soggiorno ottimali in termini di: vivibilità, tranquillità, facilità d'orientamento, sicurezza, libertà di movimento, ergonomia degli arredi, rispetto della privacy. Le camere ampie, luminose, arredate in modo confortevole, dispongono di:

- ✓ filodiffusione
- ✓ impianto tv
- ✓ dispositivi di sicurezza ambientale
- ✓ servizi igienici

Le porte delle camere sono di vari colori al fine di favorire l'orientamento degli Ospiti.

La clinica

L'approccio al paziente demente si basa sulla valutazione dei sintomi cognitivi, dei disturbi comportamentali e del tono dell'umore al fine di inquadrare la patologia nel giusto contesto diagnostico, nell'ambito della complessità clinica del soggetto.

Tale approccio valutativo non è disgiunto dalla disamina della multidimensionalità delle problematiche del soggetto.

La multidimensionalità prevede un inquadramento dei problemi clinici ed una valutazione funzionale, riabilitativa e socio-assistenziale. Tale metodologia ha lo scopo di fornire un approccio terapeutico, riabilitativo ed assistenziale d'elevato livello tecnico e professionale.

La riabilitazione

È il motore della giornata dell'Ospite, è lo spirito che condiviso ed applicato da tutti gli operatori, affronta attraverso una serie di attività le problematiche emotive, cognitive e comportamentali proprie della demenza perseguendo questi obiettivi:

- Stimolare la cognitivtà
- Stimolare le capacità motorie

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

- Stimolare l'autonomia della persona
- Migliorare il tono dell'umore
- Allontanare la noia e la solitudine
- Favorire le relazioni interpersonali

Le tecniche che sono impiegate singolarmente o in gruppo, in base a quanto programmato dopo un'attenta valutazione dell'équipe del nucleo, sono:

- R.O.T. informale
- attività occupazionali
- gruppi di stimolazione cognitiva

L'assistenza

Il modello assistenziale del nucleo Alzheimer di "Villa Matilde" applica i principi della R.O.T. informale e dell'approccio Empatico.

Grazie alla R.O.T. informale l'Ospite in ogni momento della giornata si rapporta con operatori che, oltre ad aiutarlo a superare le proprie difficoltà, lo stimolano ad orientarsi nel tempo, nello spazio e nelle relazioni.

Attraverso l'approccio empatico gli operatori cercano di comprendere ed elaborare risposte rassicuranti, adeguate, tempestive a comportamenti inadeguati, ad emozioni, sentimenti che l'Ospite (a causa dei problemi causati dalla demenza) spesso non è in grado di comunicare verbalmente.

L'assistenza è quindi attenta ed altamente personalizzata, la si potrebbe definire la discreta compagna riattivatrice delle 24ore della giornata degli Ospiti. Il personale del nucleo è qualificato e periodicamente partecipa a momenti d'aggiornamento professionale certificato.

KCS caregiver riconosce il valore sociale del Volontariato espresso sia in forma individuale che organizzata; ne promuove l'attivazione a favore degli anziani assistibili. Le attività dei Volontari devono svolgersi in conformità con le finalità statutarie di KCS caregiver e in collaborazione con il personale operante presso la Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti "Villa Matilde.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

5. IL CENTRO DIURNO

È un luogo ove l'anziano incontra quotidianamente il presente sotto forma di importanti e stimolanti occasioni di vita che gli offrono la possibilità di proiettarsi emozionalmente nel futuro.

Il Centro Diurno di Villa Matilde Residence di Felino si pone l'obiettivo di:

- favorire il recupero e il mantenimento delle residue capacità psico-fisiche dell'anziano evitando l'ulteriore decadimento delle stesse
- offrire un concreto servizio di sostegno al nucleo familiare per prevenire situazioni estreme di stress psico-fisico

Per l'ammissione è necessaria la seguente documentazione:

- carta d'identità
- codice fiscale
- relazione del medico curante

Gli ambienti del Centro Diurno sono stati pensati ed organizzati in modo da trasmettere all'Ospite la sensazione di trovarsi in un luogo sereno, accogliente e familiare, esso dispone di

- Spazio accoglienza
- Sala multifunzionale
- Sala da pranzo
- Sala riposo
- Cucina riabilitativa
- Sala cure estetiche
- Locale spogliatoio ospiti
- Spazio verde
- Servizi attrezzati

Il Centro Diurno offre le seguenti prestazioni:

- servizio di accoglienza articolata in base ai bisogni
- assistenza tutelare completa diurna
- assistenza infermieristica diurna
- somministrazione di colazione, pranzo e merenda

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO	Cod.: CARSER	
		Rev. 1	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 23 di 35	28/12/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- attività motoria
- animazione sociale e promozione di attività ricreativo culturali, anche in collaborazione con le realtà del territorio
- attività occupazionale, ricreativa e culturale
- servizio di pedicure e manicure
- servizio parrucchiera e barbiere
- servizio di trasporto con pulmino attrezzato
- servizio di sostegno alla domiciliazione

La giornata dei nostri Ospiti è organizzata secondo criteri che tengono in massimo conto, delle consolidate abitudini di vita e dei bisogni delle persone a noi affidate. Il centro diurno è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

6. PRIVACY E CONSENSO INFORMATO, STANDARD DI QUALITA'

6.1 Tutela della privacy e consenso informato

La struttura assicura la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679; riconosce accetta e si obbliga a garantire il rispetto dei principi generali della privacy nel trattamento di tali dati (liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati esattezza, limitazione alla conservazione, integrità e riservatezza) e valuta la loro protezione sin dalla progettazione, prevedendo soluzioni e misure tecniche ed organizzative atte ad assicurarla.

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

All'ospite viene chiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sensibili, funzionale alle esigenze della struttura per l'erogazione dei servizi.

I medici sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite. L'ospite e le persone dallo stesso autorizzate vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali messe in atto nella struttura e sono chiamati a sottoscrivere il progetto individualizzato e il relativo piano assistenziale.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

6.2 La politica della qualità

Il sistema di gestione di KCS caregiver nonché la struttura Villa Matilde di Felino sono certificati in base alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

GARANZIA DI GESTIONE A QUALITÀ CERTIFICATA

Il rispetto della normativa UNI EN ISO 9001 garantisce nel tempo la continuità dei nostri servizi a tutti gli Ospiti in termini di organizzazione controllata a tutti i livelli, e quindi massimamente rispondente anche ai principi ed agli obiettivi della struttura.

La Direzione, al fine di dare attuazione concreta alle linee guida indicate nella Politica per la qualità, in rispetto alla normativa UNI EN ISO 9001, annualmente definisce per ogni processo, sia esso assistenziale che organizzativo, obiettivi ed indicatori misurabili che garantiscano la valutazione del livello qualitativo delle prestazioni erogate dalla propria organizzazione.

La Direzione, in collaborazione con il personale responsabile della struttura ha la funzione di:

- Osservare con occhio attento ed imparziale la qualità dell'assistenza erogata dalla struttura evidenziandone eventuali criticità
- Suggerire, in base alle più recenti linee guida internazionali, interventi tecnico-formativi finalizzati al miglioramento qualitativo delle attività della struttura
- Prospettare interventi formativi finalizzati al miglioramento delle capacità professionali degli operatori di Villa Matilde.
- Promuovere iniziative di supporto rivolte ai familiari degli Ospiti di Villa Matilde ed alla cittadinanza

6.3 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

Ospiti, famiglie, operatori possono fornirci un prezioso contributo nella valutazione della qualità dei servizi erogati e nell'individuazione delle strategie più idonee al loro costante miglioramento.

A tal fine vengono periodicamente proposti specifici questionari:

- Questionario di valutazione dei servizi (annuale)
- Questionario di valutazione pre e post ingresso

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

Tutti i questionari sono anonimi, una volta compilati, vengono restituiti alla segreteria o inseriti in apposita urna predisposta presso la Reception. La direzione provvede all'analisi ed alla diffusione dei risultati. In ogni momento la Direzione è disponibile a raccogliere, e verificare eventuali anomalie nell'erogazione dei servizi, impegnandosi a risolvere le eventuali problematiche in tempi brevissimi.

6.4 I questionari di valutazione

Per valutare il gradimento e soddisfazione per i servizi offerti viene proposto periodicamente uno specifico questionario:

- agli **Ospiti**, ove possibile
- ai loro **Familiari** / conoscenti
- agli **Operatori**

Tutti i questionari sono anonimi. I questionari sono compilati dagli Ospiti stessi, quando possibile, o con la collaborazione dei loro familiari. Una volta compilati, vanno inseriti nell'apposito contenitore presente all'ingresso della struttura (reception).

La Direzione provvede all'analisi ed alla diffusione dei risultati.

Al momento della dimissione, si richiede all'Ospite e ai suoi familiari di esprimere tramite un apposito questionario, un giudizio complessivo circa la valutazione dei servizi e delle prestazioni ricevute dalle varie figure professionali operanti all'interno di "Villa Matilde". Tale contributo è per noi molto prezioso dal momento che ci fornisce utili stimoli al costante miglioramento della qualità.

6.5 Reclami e/o suggerimenti

L'Ospite e la sua famiglia possono formulare suggerimenti o presentare reclami anche per iscritto al Coordinatore Responsabile tramite apposito modulo disponibile in Segreteria. Il modulo potrà essere compilato e consegnato mediante immissione in apposita urna posta presso l'ingresso.

Per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione la risposta sarà tempestiva; qualora fosse specificatamente richiesta una risposta scritta, questa sarà garantita entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

6.6 Verifiche da parte di Ente accreditato

Un ente esterno accreditato verifica annualmente che, tutte le attività da noi svolte, avvengano nel rispetto di quanto stabilito nel nostro Manuale della Qualità e di ciò che è dichiarato nella presente Carta dei Servizi.

7. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

Le rette giornaliere, riepilogate nel prospetto allegato, sono definite in relazione alla tipologia di Utente ed alla tipologia della camera richiesta.

Sono disponibili alcuni posti convenzionati che beneficiano del Contributo Regionale e posti per ricoveri temporanei che, se autorizzati secondo quanto stabilito dalle normative regionali in vigore, possono usufruire di contributi provenienti dal fondo per la Non Autosufficienza. Sono inoltre disponibili rette particolari in conseguenza di convenzioni con il Comune di Felino (per utenti ivi residenti) o con Federmanager/Federfarma. Per ogni informazione in merito non esitate a contattare il Direttore della Struttura o il Coordinatore Responsabile.

Il contratto di ricovero per gli Ospiti paganti in proprio deve essere sottoscritto dagli interessati o da un loro impegnatario e, se a tempo indeterminato contestualmente, deve essere versato un importo pari ad una mensilità (30 giornate), a titolo di deposito cauzionale infruttifero.

In caso di mancato ingresso, verrà trattenuta sull'importo versato una somma corrispondente a quindici giorni di degenza.

KCS caregiver potrà rivalersi sui firmatari del contratto come impegnatari in solido con l'Ospite per quanto dallo stesso dovuto alla Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti.

In caso di ricovero temporaneo con data di termie prestabilita e applicazione delle relative specifiche tariffe, non è dovuto il versamento del deposito cauzionale.

Ai fini della decorrenza del pagamento della retta si tiene conto della giornata concordata per l'ingresso, in seguito alla comunicazione della disponibilità del posto letto.

Sarà conteggiata la giornata in cui avverrà la dimissione o il decesso.

In caso di dimissione o di decesso dell'Ospite la KCS caregiver provvede al rimborso agli aventi diritto della retta relativa ai giorni non goduti e ad addebitare eventuali giorni di mancato preavviso.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

Il deposito cauzionale versato verrà restituito solamente se risulteranno pagate tutte le somme dovute o, se capiente, trattenendo queste ultime dal deposito cauzionale stesso.

Il sollecito del pagamento della retta, inviato all'Ospite o suo impegnatario a mezzo raccomandata, costituisce messa in mora e lo obbliga al pagamento su semplice richiesta del competente ufficio, di interessi legali, rivalutazioni, eventuali spese di recupero crediti o spese legali oltre ad una penale fissata in € 50,00 (Euro cinquanta/00) per ogni mese di ritardo di ogni rata non regolarmente pagata.

Sono escluse dalla retta della Struttura:

- Spese telefoniche;
- Tikets, protesi, presidi sanitari e farmaci non mutuabili;
- Lavaggio a secco di abiti
- Trasporti

La Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti mette a disposizione, gratuitamente e a frequenza mensile, il servizio di taglio e sistemazione dei capelli, il servizio di pedicure e manicure.

Ogni anno vengono rideterminate le rette e i servizi in essa inclusi. Vengono inoltre definiti ulteriori servizi erogabili a richiesta, e relativi costi.

Le rette inizialmente stabilite possono essere modificate nel corso dell'anno a cui si riferiscono, in relazione a intervenute variazioni dei costi delle prestazioni e dei servizi offerti.

Dell'eventuale aumento di tali importi è dato preavviso agli Ospiti almeno un mese prima della sua entrata in vigore, salvo che la modifica derivi da applicazione di normative o delibere nazionali o regionali.

KCS caregiver non risponde per valori, denaro e oggetti, che non siano espressamente e solo temporaneamente depositati presso la Direzione (al massimo per una settimana).

Eventuali ammanchi devono essere denunciati a cura degli interessati alla competente Autorità Giudiziaria, dandone informazione alla Direzione.

I beni depositati sono restituiti su richiesta dell'interessato o degli aventi diritto in caso di dimissione o decesso dell'Ospite.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

E' fatto divieto a chiunque di asportare cose di proprietà dell'Ospite senza la necessaria autorizzazione scritta del medesimo o del suo tutore/procuratore/ADS:

KCS caregiver declina ogni responsabilità per eventuali danni che gli Ospiti possano subire senza colpa del personale in servizio presso la Struttura.

Tutti gli ospiti, i visitatori ed il personale della Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti sono coperti dalla polizza assicurativa R.C. stipulata da KCS caregiver.

8. LE DIMISSIONI

La dimissione è un momento assistenziale estremamente importante, pertanto, è concordata nei tempi e nelle modalità con la famiglia.

Alla famiglia è consegnata e spiegata la lettera di dimissione nella quale sono riportate tutte le informazioni di natura assistenziale, sanitaria e riabilitativa che possono essere utili al prosieguo di un efficace percorso di assistenza e cura.

Nel giorno della dimissione o in quelli precedenti si effettua un colloquio finale con la famiglia.

In caso di decesso di un Ospite, sarà cura della Casa Residenza per Anziani informare tempestivamente i prossimi congiunti o eventuali tutori per le incombenze del caso.

Il servizio di vestizione, composizione e traslazione delle salme degli ospiti deceduti in Casa Residenza per Anziani è svolto da un'impresa di pompe funebri esterna indicata dai familiari.

Le incombenze relative al funerale, così come pure le spese funerarie, fanno capo ai familiari o ai tutori del deceduto. Tutti gli oggetti e il denaro di proprietà degli ospiti deceduti saranno trattenuti dalla Direzione della Struttura che provvederà alla custodia, in attesa della successiva consegna agli aventi diritto.

KCS caregiver può provvedere, fatto salvo colloquio chiarificatore con l'ospite e i familiari, alla dimissione dell'Ospite, nei seguenti casi:

- mancato pagamento della retta, previo coinvolgimento del Servizio Sociale competente per Territorio;
- situazioni patologiche che richiedano particolari cure che non rientrano nelle prestazioni della Casa Residenza per Anziani "Villa Matilde";

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

- per comprovata inidoneità e incapacità di adeguarsi alle regole di vita comunitaria, per danni ed offese a cose e/o persone.

Sarà cura della Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti "Villa Matilde suggerire all'interessato in dimissione o a chi per esso, soluzioni alternative più confacenti alle sue esigenze.

In caso di trasferimento all'ospedale il Medico della Struttura assicurerà il necessario raccordo.

9. L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI

KCS caregiver crede che correttezza, tempestività e trasparenza delle informazioni siano elementi basilari nella creazione di un positivo rapporto con la propria utenza.

9.1 Servizio di informazioni telefonico

Ha la funzione di fornire le seguenti spiegazioni:

- La localizzazione e raggiungibilità della Struttura
- I servizi erogati
- Sintetica spiegazione dell'organizzazione della struttura
- L'invio al domicilio della Carta dei Servizi, con allegata documentazione necessaria per l'ingresso
- La disponibilità di posti letto
- L'eventuale appuntamento per visita in struttura

9.2 Visitare "Villa Matilde"

Ha la funzione di fornire le seguenti spiegazioni:

- Spiegazione dei servizi erogati, delle rette e delle modalità di pagamento
- Spiegazione dell'organizzazione della struttura
- Visita della struttura
- Disponibilità di posti letto
- Consegna della Carta dei Servizi con allegata documentazione necessaria per l'ingresso

In occasione della visita a Villa Matilde il Coordinatore compila la richiesta d'ammissione tracciando con i familiari un quadro quanto più completo possibile della storia di vita del futuro ospite, evidenziandone i bisogni relazionali, assistenziali e gli interessi.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

È valutato altresì l'eventuale bisogno di una visita domiciliare finalizzata a rendere l'accoglienza pienamente efficace sin dal primo momento dell'ingresso. Il servizio è attivato quando il quadro generale che emerge dal primo colloquio richiede ulteriori approfondimenti.

9.3 Modalità delle visite e gli orari

- Per permettere ai familiari di visitare i propri cari in sicurezza è chiesto ai visitatori la massima collaborazione per prevenire ogni possibile contagio da COVID-19 e il rispetto delle regole dettate dalle attuali normative che regolano l'accesso ai visitatori delle strutture per anziani. Per poter incontrare il proprio caro in sicurezza verrà chiesto di sottoscrivere anche un patto di condivisione del rischio e un patto di reciproca responsabilità per le uscite programmate degli ospiti.
- Ogni accesso a Villa Matilde andrà prenotato e autorizzato da parte della struttura. Pertanto, ai visitatori sarà chiesto la disponibilità a fornire le informazioni al personale incaricato della struttura, per le necessarie valutazioni per effettuare la visita in sicurezza. Se, in ogni momento, verranno meno le condizioni che garantiscono la sicurezza degli ospiti, gli incontri verranno sospesi fino al momento in cui tali condizioni non vengano ripristinate.

Requisiti per richiedere la visita in presenza

I caregiver possono accedere all'interno del perimetro della struttura solo ed esclusivamente se sono rispettate le condizioni previste dall'art. 7 DECRETO-LEGGE 24 dicembre 2021, n. 221 e in particolare:

- a) Possesso di certificazione verde COVID 19 comprovante lo stato di avvenuta vaccinazione con ciclo completo con terza dose contro il Sars-Cov-2;
- b) Per i possessori di certificazione verde COVID 19 con effettuato solo il ciclo vaccinale primario (le due dosi) o guariti dall'infezione entro sei mesi, si potrà accedere alla visita solo mostrando il referto di un test molecolare o antigenico rapido negativo eseguito nelle 48 ore precedenti alla visita (non sono consentite "autodichiarazioni" di vaccinazione, guarigione, o tampone negativo).

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

- c) Indossare i DPI necessari per rispettare le misure di prevenzione e contrasto della diffusione del contagio da Sars-Cov-2 (mascherina FFP2), ed effettuare l'igiene delle mani all'ingresso e all'uscita della struttura;
- d) Effettuazione del triage all'accesso (Modulo di autocertificazione);
- e) Sottoscrizione del patto di condivisione del rischio (Allegato 1);
- f) Rispettare le norme igienico sanitarie: igiene delle mani, distanziamento
- g) Non introdurre oggetti o alimenti portati dal domicilio se non in accordo con la struttura e comunque oggetti sanificabili.

In mancanza di anche solo una delle suddette condizioni al caregiver non verrà consentito l'accesso alla struttura. Quanto sopra esposto è comunque subordinato all'effettiva situazione epidemiologica locale in forza della quale il Responsabile Sanitario è autorizzato a sospendere temporaneamente le visite.

Per continuare a favorire il contatto tra ospiti e parenti di coloro che non sono in possesso della certificazione verde è comunque mantenuta la possibilità di avere una visita non in presenza e di continuare ad avere l'incontro nella postazione in terrazza. Visita in totale sicurezza perché divisi dal vetro con il familiare che rimane nella terrazza e il proprio caro nella stanza all'interno della struttura. Per questi casi è quindi consentito l'accesso del visitatore all'interno del perimetro della struttura. **Per favorire il contatto con il familiare, sono state previste alcune possibilità di incontro, di seguito elencate:**

A. VISITE NEGLI SPAZI ESTERNI

Qualora le condizioni climatiche lo consentano sulla terrazza e all'interno del giardino della struttura dove è stato posizionato un gazebo, sono state individuate delle zone per gli incontri. Nelle suddette aree è stato posizionato un tavolo e delle sedie per permettere l'incontro tra l'ospite e il caregiver (numero massimo di 2 persone). Il tavolo stesso verrà sanificato adeguatamente prima e dopo ogni incontro. L'accesso e l'uscita del caregiver avverrà con percorsi differenziati e identificati mediante opportuna cartellonistica.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

Vengono organizzati incontri giornalieri, con una frequenza massima di due incontro settimanale per ogni Ospite dal lunedì alla domenica. Orari e modalità di prenotazione e contatto parenti sono declinati e comunicati ai familiari fin dall'ingresso in struttura e riportati nel regolamento della struttura.

B. VISITE NEGLI SPAZI INTERNI

Qualora le condizioni climatiche non consentano le visite all'esterno è stato identificato uno spazio per effettuare l'incontro tra caregivers e ospiti all'interno della struttura. Tale spazio è stato individuato nella sala tv che consente al visitatore dopo l'accesso dal cancello d'ingresso, di avere l'entrata e uscita al locale indipendente rispetto all'ingresso principale della struttura, permette l'accesso direttamente dalla terrazza al locale tramite un adeguato percorso individuato e segnalato da apposita cartellonistica. Si specifica quanto segue:

- trattandosi di ambiente chiuso per favorire il ricambio di aria naturale, verrà mantenuta aperta la porta finestra della vetrata che affaccia sulla terrazza;
- sempre nel suddetto locale, oltre a garantire l'adeguata sanificazione tra un incontro e l'altro, verrà effettuata a fine giornata, una sanificazione straordinaria tramite nebulizzazione per abbattere l'eventuale carica virale, oltre ad adeguata sanificazione delle superfici e degli elementi più frequentemente toccati (maniglie, interruttori, corrimani, ecc.)

C. VISITE ALL'INTERNO DEI NUCLEI DI DEGENZA

La visita in tali nuclei è garantita, previa opportuna valutazione e autorizzazione da parte del Responsabile Sanitario/Medico di Reparto, in condizioni particolari:

- Ospite allettato difficilmente trasferibile;
- Ospite in condizioni critiche;
- Ospite in condizioni di fine vita;
- Ospite in condizioni di fine vita positivo al Sars-Cov-2 (vedi procedura specifica);

Tutto quanto sopra descritto integra e non sostituisce le attività già in essere per favorire il contatto tra ospiti e parenti:

- Videochiamate
- Postazione in terrazza.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

Nel giorno dell'accesso alla struttura si ricordi di:

- Mantenere una distanza minima di 1 metro da chiunque incontri, nel corso della permanenza in struttura.
- Praticare l'igiene delle mani (lavaggio con acqua e sapone e asciugatura con salvietta monouso, o frizione con soluzione idroalcolica). Inoltre, l'igiene delle mani deve essere praticata in tutte le occasioni nelle quali si tocca il viso o entra in contatto con oggetti che ha portato dall'esterno e in particolare prima e dopo l'uso del bagno.
- Munirsi della mascherina FFP2. Ricordi di averla con sé al momento della visita, la dovrà indossare durante tutta la permanenza nella struttura, coprendo naso e bocca (se ha bisogno, chiedi l'aiuto del personale che le indicherà come indossarla o come fare se non riesce a farla aderire al volto). Faccia attenzione, non le sarà consentito l'uso di filtranti facciali (es. FFP2) con valvola.
- Chiedere l'autorizzazione del responsabile di struttura, per poter portare generi di conforto, come alimenti (questi possono essere solo quelli confezionati e non potranno essere consumati durante la visita). Potrà portare indumenti che dovranno essere preferibilmente in cotone o in altro tessuto lavabile a temperature di 60-90°C. Non potrà, in alcun caso, portare altri oggetti non sanificabili.

Durante la visita non potrà essere consentito:

- il contatto diretto e prolungato con l'ospite. Il contatto fisico con l'ospite è consentito solo per un periodo limitato di tempo solo in particolari condizioni ed esigenze relazionali e affettive;
- condividere oggetti con altri ospiti;
- spostarsi liberamente all'interno dell'area di visita o interagire con l'ambiente circostante. Si attenga strettamente alle indicazioni sui percorsi di ingresso e di uscita che le verranno indicati. Cerchi di arrivare poco prima dell'orario fissato per l'accesso (per evitare di dover aspettare troppo) e Le chiediamo di lasciare la struttura quanto prima;
- Accedere alle altre aree/nuclei della struttura al di fuori degli spazi previsti e concordati per l'accesso.

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

Dopo la visita o l'eventuale uscita, Le chiediamo di informarci immediatamente qualora dovesse manifestare febbre e/o segni e sintomi simil-influenzali (tosse, mal di gola, raffreddore, respiro affannoso/difficoltà respiratorie, dolori muscolari diffusi, mal di testa, diarrea, vomito, perdita del senso del gusto, perdita del senso dell'olfatto, congiuntivite, astenia) nei 14 giorni successivi alla visita. In questo modo ci darà la possibilità di mettere in atto ulteriori misure preventive atte a garantire la sicurezza dei nostri ospiti. Darà inoltre, la raccomandiamo di rivolgersi al suo medico per tutte le valutazioni del caso.

Orari di visita

Le visite ai propri familiari possono essere effettuate agli orari qui riportati e sempre previa prenotazione con attualmente una durata massima di 30 minuti. La visita avviene in un locale stabilito e dedicato alle visite. Nel periodo estivo le visite verranno svolte all'aperto in terrazza o nel giardino.

Mattina

dalle ore 09,00 alle ore 9,30

dalle ore 09,45 alle ore 10,15

dalle ore 10,30 alle ore 11,00

dalle ore 11,00 alle ore 11,30

Pomeriggio

dalle ore 15,00 alle ore 15,30

dalle ore 15,45 alle ore 16,15

dalle ore 16,00 alle ore 16,30

dalle ore 16,30 alle ore 17,00

Nei giorni che precedono un eventuale rientro programmato in famiglia o uscite dalla struttura i medici e il referente Covid della struttura ritengono opportuno precisare che:

- l'uscita andrà accordata con la Direzione della struttura e i medici della struttura anche in ordine alla stabilità clinica della persona residente e del suo livello di autonomia e fragilità;
- l'ospite dovrà possibilità aver terminato il ciclo vaccinale o essere guarito dall'infezione negli ultimi 6 mesi;
- l'impegno dell'utilizzo dei dispositivi di protezione, condivisione delle indicazioni per prevenire il contagio presso la struttura/abitazione accogliente;
- impegno di individuare un numero limitato di persone che saranno frequentate durante l'uscita programmata;

	CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA E CENTRO DIURNO "VILLA MATILDE RESIDENCE" - FELINO		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 1
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 28/12/2021

- per ogni uscita la firma di un patto di reciproca responsabilità fra struttura e familiare o legale rappresentante che accompagnerà la persona.

A scopo ricreativo e terapeutico l'Ospite può essere accompagnato dal personale della casa residenza in terrazzo o nell'ampio giardino di Villa Matilde. Salvo autorizzazione da parte della Direzione non è ammessa la presenza di animali domestici all'interno della Struttura.

In tutti gli ambienti della struttura è fatto divieto di fumare.

10. ALLEGATI

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

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 SOCIETÀ’ 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 del beneficiario (mobili, quadri, oggetti preziosi, immobili), che presenterà al primo rendiconto.

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

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

In occasione del rendiconto annuale, l'amministratore di sostegno fornirà per iscritto al Giudice Tutelare ogni informazione utile circa il suo operato e le condizioni 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	7	6	5	4	3	2	1
Molto bene		Bene		Sufficiente		Non sufficiente		Negativo	

Giudizio
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

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

Giudizio
negativo

3.2 In particolare, come valuta gli aspetti sotto elencati :

3.2.1 Frequenza visite mediche



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.2 Frequenza attività riabilitativa



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.3 Frequenza assistenza nell'igiene personale



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.4 Disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.5 Cortesia e capacità di ascolto del personale



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.6 Addetti all'assistenza



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.7 Infermieri



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.8 Medici



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.9 Fisioterapisti / terapisti della riabilitazione



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.10 Animatori / Educatori



Molto bene

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

Giudizio
negativo

4. Attività organizzate nella Struttura

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



Molto bene

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

Giudizio
negativo

4.2 In particolare :

4.2.1 Uscite



Molto bene

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

Giudizio
negativo

4.2.2 Gite



Molto bene

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

Giudizio
negativo

4.2.3 Attività interne alla struttura



Molto bene

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

Giudizio
negativo

4.3 Indichi le attività che le interessano in modo particolare :

☐

Pittura

☐

Tombola, giochi di società

☐

Maglia/cucito

☐

Incontri culturali

☐

Lettura giornale

☐

Film

☐

Musica

☐

Lecture guidate

☐

Laboratori

☐

.....

☐

Ballo

☐

.....

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

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

Giudizio
negativo

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**

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

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

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

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

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

Faccia solo una croce per ogni domanda.

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

Il questionario è stato compilato da:☐ UTENTE☐ PARENTE☐ CONOSCENTE☐**Dati statistici****Età dell'utente****Sesso**☐ Maschio☐ Femmina**Nazionalità**☐ Italiana☐ Straniera**Tipologia dell'ospite**☐ Lucido, deambulante☐ Lucido, non deambulante☐ Parzialmente lucido, deambulante☐ Parzialmente lucido, non deambulante**Da quanto tempo frequenta questo Centro Diurno ?**☐ oltre 3 anni☐ da 1 a 3 anni☐ da 3 mesi a 1 anno☐ da meno di 3 mesi

1, Valutazione dell'ingresso **(solo Utenti entrati in CDI nell'ultimo anno)**

Se frequenta 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 frequentare il CDI :

- 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 ? (trasporti, visite mediche, pasti, ecc.)

☐ SI☐ NO☐ Non risponde

Se NO, è stato informato successivamente ?

☐ SI☐ NO☐ Non risponde

1.3 Al suo arrivo le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità ?

☐ SI☐ NO☐ Non risponde

1.4 Al suo arrivo 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 (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, se usufruito (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, 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 pasti

	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

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

Giudizio
negativo

3.2 In particolare, come valuta gli aspetti sotto elencati :

3.2.1 Frequenza visite mediche



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.2 Frequenza attività riabilitativa



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.3 Frequenza assistenza nell'igiene personale



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.4 Disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.5 Cortesia e capacità di ascolto del personale



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.6 Addetti all'assistenza



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.7 Infermieri



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.8 Medici



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.9 Fisioterapisti / terapisti della riabilitazione



Molto bene

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

Giudizio
negativo

3.2.10 Animatori / Educatori



Molto bene

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

Giudizio
negativo

4. Attività organizzate nella Struttura

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



Molto bene

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

Giudizio
negativo

4.2 In particolare :

4.2.1 Uscite



Molto bene

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

Giudizio
negativo

4.2.2 Gite



Molto bene

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

Giudizio
negativo

4.2.3 Attività interne alla struttura



Molto bene

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

Giudizio
negativo

4.3 Indichi le attività che le interessano in modo particolare :

☐

Pittura

☐

Tombola, giochi di società

☐

Maglia/cucito

☐

Incontri culturali

☐

Lettura giornale

☐

Film

☐

Musica

☐

Lecture guidate

☐

Laboratori

☐

.....

☐

Ballo

☐

.....

5. Aspetti generali

5.1 Ha avuto problemi con altri Utenti del Centro Diurno ?

☐

SI

☐

NO

☐

Non risponde

5.2 Gli orari di apertura del Centro Diurno sono adeguati ?

☐

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

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

Giudizio
negativo

6. Valutazione complessiva dell'esperienza

6.1 Come valuta la sua esperienza di vita presso il Centro Diurno ?



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 all'ospite



Molto bene

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

Giudizio
negativo



6.3.4 Riservatezza e rispetto della privacy



Molto bene

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

Giudizio
negativo



6.3.5 Professionalità degli operatori



Molto bene

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

Giudizio
negativo



6.3.6 Qualità delle cure ricevute



Molto bene

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

Giudizio
negativo



Ha dei suggerimenti o delle lamentele ?

Grazie per la collaborazione
La direzione di KCS caregiver Cooperativa sociale

Struttura**Data rilevazione**

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

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

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

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



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Molto bene		Bene		Sufficiente		Non sufficiente		Negativo	

Giudizio
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**Data rilevazione**

Gent.le Sig.ra / Signore, il presente questionario è rivolto a familiari e tutori degli Utenti che frequentano il nostro CDI. 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 Utenti, Parenti e visitatori in questa struttura e dei loro suggerimenti.

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



Molto bene

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Molto bene		Bene		Sufficiente		Non sufficiente		Negativo	

Giudizio
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

1.2 Dati personali del congiunto (Utente)

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'alimentarsi, nell'igiene, 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



4.6 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 apertura



Molto bene

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

Giudizio
negativo



4.9.2 Orario del pranzo



Molto bene

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

Giudizio
negativo



4.9.3 Orario chiusura



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

☐ 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
Lunedì	Risotto alla milanese Pennette all'arrabbiata Polpettone di manzo in umido Scaloppina di maiale al vino bianco Macedonia di verdure Spinaci al burro
Martedì	Orzotto speck e mele Mezze penne alle olive Arrosto di tacchino Zucchine di magro Carote prezzemolate Contorno mediterraneo
Mercoledì	Risotto alla parmigiana Sedanini pomodoro e basilico Brasato Zola Zucchine strapazzate Polenta
Giovedì	Farfalle al ragù di peperoni Pasta e fagioli Petto di pollo alla milanese Maiale arrosto Cavolfiori all'olio Patate al forno
Venerdì	Risotto al pomodoro Fusilli al tonno bianco Scaloppa di tacchino al marsala Platessa impanata Tris di verdure Cipolle in agrodolce
Sabato	Pasta amatriciana, Pasta agli asparagi* Uova, Fagiolini*, Frutta di stagione o cotta
Domenica	Minestra di riso Cassoeula con costine Polenta Frutta di stagione o cotta Dessert

Azienda creditrice KCS CAREGIVER COOPERATIVA SOCIALE	Banca del debitore Banca _____ Agenzia _____																																								
Coordinate dell'Azienda creditrice Cod. Azienda (*) Cod. assegnato dall'Azienda creditrice al debitore <table><tr><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td><td>/</td></tr></table>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Coordinate bancarie del conto corrente da addebitare: IBAN <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																				
/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/																						

Dati relativi al debitore

Sottoscrittore del modulo Nome e cognome _____ Indirizzo _____ Localita' _____ Cod. Fiscale <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																					Intestatario del conto <i>(da compilare solo se diverso dal sottoscrittore)</i> Anagrafica _____ Cod. Fiscale/Partita IVA (Facoltativo) <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																				

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

(TESTO OPZIONALE 1)

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

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

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

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

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

Luogo e data

Firma del debitore o del suo delegato/rappresentante

REVOKA

Il debitore revoca l'autorizzazione permanente di addebito in c/c sopra riportata, relativa agli addebiti diretti RID inviati dall'Azienda creditrice e contrassegnati con le coordinate dell'Azienda creditrice o aggiornate d'iniziativa dell'Azienda stessa.

Luogo e data

Firma del debitore o del suo delegato/rappresentante

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

DICHIARAZIONE

DI CONSENSO INFORMATO ALLA CURA

Via _____

DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO ALLA CURA

La/ il sottoscritta/o nata/o a

Prov. il stato civile

Residente a via

n. domiciliata/o a

via n. telefono

conferma di essere a conoscenza di accettare le norme che regolano il funzionamento della Residenza , i servizi erogati e le condizioni economiche,

D I C H I A R A

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 contenutivi, 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

D I C H I A R A

Di essere stato informato dal Medico operante presso la Residenza, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo 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, contenutivi, 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

LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO IN CRA **“Villa Matilde” - Felino**

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 65 posti letto accreditati e contrattualizzati con l'ASL di Parma, con decorrenza dal **01/07/2018** è la seguente:

non convenzionati e non residenti nel Comune di Felino

- € 96,02 (iva al 5% inclusa) doppia a tempo indeterminato
- € 101,46 (iva al 5% inclusa) doppia a tempo determinato
- € 106,58 (iva al 5% inclusa) singola a tempo indeterminato
- € 116,83 (iva al 5% inclusa) singola a tempo determinato

non convenzionati ma residenti nel Comune di Felino

- € 86,41 (iva al 5% inclusa) doppia a tempo indeterminato
- € 91,31 (iva al 5% inclusa) doppia a tempo determinato
- € 95,92 (iva al 5% inclusa) singola a tempo indeterminato
- € 105,15 (iva al 5% inclusa) singola a tempo determinato

Deposito cauzionale: un mensilità da versare il giorno dell'ingresso.

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

Decesso: non verrà fatturata la quota alberghiera indipendentemente dall'ora dell'evento.

Dimissioni: verrà fatturata la retta alberghiera indipendentemente dall'ora dell'evento.

Mantenimento posto letto

- **Assenze temporanee:** per assenza temporanea di ogni genere la retta sarà corrisposta al **100%** fino a un massimo di **15 giorni** la retta sarà diminuita di 11 € a partire dal sedicesimo giorno di assenza.

Il mantenimento del posto letto viene assicurato fino al ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell'ASL.

Per ogni giornata di assenza agli ospiti su posto letto accreditato dal FRNA verrà addebitato il **45%** della tariffa fino al recesso comunicato da parte dell'ASL.

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 anticipata nel primo giorno del mese di competenza, e il pagamento deve avvenire **entro 10 giorni data fattura**, mediante:

- delega continuativa all'incasso (RID);
- bonifico bancario;
- assegno non trasferibile;

Non è prevista la possibilità di pagamento in contanti.

Aumenti retta: Il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire variazioni solo se Deliberate dalla Regione Piemonte

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 genere 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.).

Servizi extra retta a pagamento

Servizio Parrucchiera	Costo prestazione
Taglio e messa in piega	€ 12,00

Servizio di Trasporto	Costo prestazione
All'interno del distretto	€ 25,00
Fuori distretto mezzo proprio	€ 35,00

Servizio di Podologo	Costo prestazione
Su richiesta	€ 20,00

LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO IN CD “Villa Matilde” - Felino

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 25 posti accreditati e contrattualizzati con l'ASL di Parma, con decorrenza dal **01/07/2018** è la seguente:

non convenzionati e non residenti nel Comune di Felino

- € 58,00 (iva al 5% inclusa) + 2,5€ per il servizio di trasporto

non convenzionati e residenti nel Comune di Felino

- € 50,03 (iva al 5% inclusa) + 2,5€ per il servizio di trasporto

Deposito cauzionale: un mensilità da versare il giorno dell'ingresso.

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

Decesso: non verrà fatturata la quota alberghiera indipendentemente dall'ora dell'evento.

Dimissioni: verrà fatturata la retta alberghiera indipendentemente dall'ora dell'evento.

Mantenimento posto

- **Assenze temporanee:** per assenza temporanea di ogni genere la retta sarà corrisposta al **100%** fino a un massimo di **15 giorni** la retta sarà diminuita di 11 € a partire dal sedicesimo giorno di assenza.

Il mantenimento del posto letto viene assicurato fino al ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell'ASL.

Per ogni giornata di assenza agli ospiti su posto letto accreditato dal FRNA verrà addebitato il **45%** della tariffa fino al recesso comunicato da parte dell'ASL.

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 anticipata nel primo giorno del mese di competenza, e il pagamento deve avvenire **entro 10 giorni data fattura**, mediante:

- delega continuativa all'incasso (RID);
- bonifico bancario;
- assegno non trasferibile;

Non è prevista la possibilità di pagamento in contanti.

Aumenti retta: Il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire variazioni solo se Deliberate dalla Regione Piemonte

Ogni variazione viene comunicata con un preavviso scritto non inferiore a **15 giorni**.

Sono escluse dalla retta le seguenti prestazioni:

- le visite specialistiche diverse da quelle sopra indicate;
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;
- le spese personali per genere voluttuari;
- l'assistenza e l'accompagnamento individuale all'esterno della struttura;
- 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.).

Servizi extra retta a pagamento

Servizio Parrucchiera	Costo prestazione
Taglio e messa in piega	€ 12,00

Servizio di Trasporto	Costo prestazione
All'interno del distretto	€ 25,00
Fuori distretto mezzo proprio	€ 35,00

Servizio di Podologo	Costo prestazione
Su richiesta	€ 20,00

Servizio di Fisioterapia	Costo prestazione
Trattamento personalizzato	€ 15,00