

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>		Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev.1	Data:
			Pag.: 1 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

***Centro Diurno Socio-Sanitario***  
***“Giovanni Paolo II”***  
***Via del Donatore, 3***

***Nove (VI)***

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.*

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
		Rev.1	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 2 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

## LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

il fascicolo che le presentiamo costituisce la nostra Carta dei Servizi, strumento con il quale si forniscono tutte le informazioni relative al servizio del Centro Diurno Socio-Sanitario "Giovanni Paolo II" di Nove, in una logica di trasparenza, previsto dalle norme vigenti e considerato un requisito indispensabile per l'erogazione dei servizi.

Attraverso la Carta dei Servizi si intende comunicare alle persone che frequentano il Centro Diurno che il servizio erogato viene elaborato per ogni singola persona in modo socialmente innovativo e scientificamente provato, al fine di contrastare la fragilità, la solitudine ponendosi al fianco delle famiglie nella vita quotidiana della persona anziana.

Durante tutta la permanenza presso il nostro servizio i bisogni della persona verranno continuamente monitorati e le risposte alle sue necessità troveranno posto nel progetto personalizzato e rivisto ogniqualvolta se ne verifichi la necessità.

Il Coordinatore del servizio, l'Assistente Sociale e il personale sanitario sono disponibili per ascoltare le Sue esigenze e per garantire una confortevole permanenza.

Cooperativa sociale KCS caregiver

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 3 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

1.	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
1.1	La mission .....	5
1.2	Le caratteristiche generali.....	6
1.3	Come raggiungere la struttura .....	9
1.4	Il gestore dei servizi.....	9
1.4.1	Scheda informativa del gestore.....	9
1.5	Il codice etico .....	10
2.	PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E INGRESSO.....	11
2.1	Domanda e accesso in CD .....	11
2.2	La giornata.....	12
3.	I SERVIZI OFFERTI .....	13
3.1	I servizi socio sanitari .....	14
3.1.1	L'equipe multi-professionale .....	14
3.1.2	Il servizio infermieristico .....	15
3.1.3	Il servizio socio assistenziale .....	15
3.1.4	Il servizio riabilitativo .....	16
3.1.5	Il servizio di animazione .....	16
3.1.6	Il segretariato sociale .....	16
3.2	I servizi alberghieri .....	16
3.2.1	Il servizio di ristorazione .....	16
3.2.2	Il servizio di pulizia degli ambienti .....	16
3.3	I servizi generali .....	17
3.3.1	Servizio di supporto ai familiari .....	17
3.3.2	L'assistenza religiosa .....	17
3.3.3	Il volontariato.....	17
3.3.4	Servizio di trasporto.....	17
3.3.5	Valutazione e monitoraggio.....	18
3.3.6	La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute.....	18
4.	GLI STANDARD DI QUALITA' .....	18
4.1	La politica della qualità .....	18
4.1.1	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti .....	19

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 4 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

4.1.2	La scheda reclami ed encomi.....	19
4.1.3	La customer satisfaction degli operatori.....	19
5.	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO .....	20
6.	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI.....	20
6.1	La presenza dei familiari e loro relazione con gli Ospiti.....	20
6.2	Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza.....	21
6.3	Il fumo .....	21
6.4	La polizza assicurativa .....	21
7.	LA CARTA DEI SERVIZI DELLA PERSONA ANZIANA.....	21
8.	ALLEGATI .....	22

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 5 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

## 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### 1.1 La mission

La missione istituzionale del CD consiste nel favorire la permanenza a casa dell'anziano, ritardandone il più a lungo possibile l'ingresso in Casa di Riposo e rallentandone il declino psicofisico attraverso stimolazioni cognitive, relazionali e fisiche.

Viene, inoltre, offerto un sostegno a quelle famiglie che si trovano in difficoltà in queste situazioni in quanto desiderano mantenere a casa il proprio familiare ma nello stesso tempo devono conciliare l'assistenza all'anziano con la loro attività lavorativa ed esigenze familiari.

L'obiettivo è quello di individuare i reali bisogni della persona, fornendo risposte personalizzate studiate dall'equipe in stretta e costante collaborazione con la rete dei servizi territoriali. Attraverso il coinvolgimento della persona in attività di vita quotidiana, si vuole stimolare la persona a rallentare il decadimento cognitivo e mantenere il contatto con la dimensione spazio-temporale. Per ottenere tutto ciò è necessario assicurare assistenza sociale e sanitaria di alto profilo con operatori qualificati e competenti che attraverso relazioni di cordialità e professionalità renda piacevole la permanenza giornaliera dell'anziano.

L'attività del CD si svolge nel rispetto dei principi fondamentali quali:

- ❖ *l'uguaglianza e l'imparzialità*: il CD ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche dei nostri Ospiti
- ❖ *la continuità*: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli Ospiti e dei loro familiari
- ❖ *il diritto di scelta*: ogni Ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali e ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni. Secondo quanto consentito dalla legge e dai requisiti strutturali, tecnologici e professionali della struttura, viene rispettato il diritto degli Ospiti di scegliere se usufruire dei servizi offerti

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 6 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- ❖ *la partecipazione e la trasparenza:* il CD garantisce ed incoraggia la partecipazione dell’Ospite e dei suoi familiari in vista del miglioramento della qualità all’interno della struttura. In questo modo si desidera conseguire un duplice obiettivo: quello di tutelare il diritto alla corretta fruizione del servizio e quello di favorire la collaborazione con gli operatori. A tal fine l’Ospite ed il suo familiare possono:
  - avere accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso della struttura
  - presentare documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio
  - inoltrare, a voce o per iscritto, segnalazioni. In tal caso gli operatori responsabili hanno il dovere di prendere in considerazione quanto riferito, provvedendo agli eventuali interventi correttivi
- ❖ *efficienza ed efficacia:* il CD adotta le misure idonee per garantire un servizio di qualità ispirato ad efficienza ed efficacia. L’organizzazione mira a raggiungere il massimo livello di efficacia delle prestazioni rese con la maggior funzionalità possibile

## **1.2 Le caratteristiche generali**

Il Centro Diurno “Giovanni Paolo II”, dal 2002 è considerato struttura semi-residenziale autonoma, inserita nella rete dei servizi per gli anziani del nostro territorio, prevista nel Piano di Zona ed è stata autorizzata dalla Regione Veneto per 24 posti (Decreto del Dirigente Regionale n. 141 del 23/10/2002 e successivo Decreto Dirigenziale n.63 del 29/4/2008). È stata accreditata con deliberazione della Giunta Regionale n.551 del 02/03/2010 (BUR n.27 del 30/03/2010).

L’Amministrazione Comunale di Nove, attuando i principi innovativi presenti nella normativa nazionale (L.328/2000) e nella normativa regionale vigente, ha ritenuto di adottare per il CD, un modello gestionale basato su una forma di partnership tra Ente Pubblico e Privato Sociale, per costruire un sistema integrato di servizio alla persona.

In questa prospettiva a partire dal 01/01/2022 ha stipulato una concessione per la gestione del servizio (determinazione n.509 del 11/11/2021) con KCS caregiver cooperativa sociale, con sede ad Agrate B.za.

Il CD è aperto dal lunedì al sabato dalle 07.00 alle 18.30 senza periodi di chiusura prolungata per ferie. La struttura rimane chiusa solamente nelle seguenti festività obbligatorie:

- le domeniche
- 1 gennaio, Capodanno

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 7 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- 6 gennaio, Epifania
- Lunedì di Pasquetta
- 25 aprile, Anniversario della Liberazione
- 1 maggio, Festa dei Lavoratori
- 2 giugno, Festa Nazionale della Repubblica
- 15 agosto, Ferragosto
- 1 novembre, Festa di tutti i Santi
- 8 dicembre, Immacolata Concezione
- 25 dicembre, Natale
- 26 dicembre, Santo Stefano

Il CD può ospitare anziani con problemi di demenza, anziani non autosufficienti con patologie che ne hanno colpito la sfera fisica e motoria, anziani parzialmente autosufficienti che necessitano di un ambiente accogliente e socializzante per essere sostenuti e stimolati nelle attività di vita quotidiana, anche con frequenza non continuativa, persone sole con problemi di perdita di autonomia per handicap e invalidità per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

È quindi rivolto a persone che possono essere definite "fragili", ovvero persone con difficoltà motorie, cognitive, condizioni psico-fisiche in progressivo peggioramento, purché non allettati, che possono continuare a vivere nel proprio ambiente familiare, non solo residenti a Nove ma anche provenienti dai Comuni limitrofi in grado di essere trasportati da casa, seppur in modo assistito ed idonei a vivere in un ambiente comunitario.

Prioritariamente possono essere accolti presso il CD anziani che hanno compiuto 60 anni di età o adulti con patologie assimilabili a quelle degli anziani e che risiedono nel territorio dell'Azienda Ulss n.7 Pedemontana, in secondo luogo, previa richiesta, potranno essere accolti anziani/adulti provenienti da altre Ulss.

Il CD è organizzato in modo da garantire un clima familiare e riconducibile alla domiciliarità, si è voluto creare un ambiente a misura dell'anziano, con stanze ampie e luminose per il pranzo e le attività socio-educative ed una zona più tranquilla per il riposo, organizzato in modo da rispettare al massimo la personalità dell'Ospite e da garantire il benessere psico-fisico, dove egli possa muoversi liberamente, salvaguardarlo dai pericoli, nel massimo rispetto della normativa vigente. Vi è inoltre un ambulatorio infermieristico, una palestra per la riabilitazione motoria, bangi

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 8 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

attrezzati ed un'area esterna accessibile e protetta, progettata e realizzata come giardino Alzheimer.

### ***Il giardino Alzheimer***

L'opera è stata realizzata dal Comune di Nove con il contributo sostanziale della Fondazione CariVerona ed è stata una delle prime esperienze nel Veneto, novità anche nel territorio bassanese. Il giardino Alzheimer è uno spazio protetto, all'interno del quale le persone affette da malattia di Alzheimer o da altre patologie cognitive possono muoversi liberamente, senza pericoli, in vialetti pavimentati spazi verdi, senza alcun tipo di ostacolo, e caratterizzato da un buon numero di panchine e corrimano. Facilità d'orientamento, sicurezza, libertà di movimento privacy e serenità, stimolazione sensoriale, sperimentazione terapeutica, sono i principi fondatori di tale realizzazione.

Il progetto si ispira a criteri rigorosamente scientifici e prevede lo sviluppo di un percorso, inteso come una passeggiata continuativa, priva di rischi e barriere che possono mettere in difficoltà l'anziano. Si è data grande importanza agli spazi verdi, ricchi di piante profumate ed aromatiche per stimolare la parte sensoriale e visiva, e volto a rievocare il trascorrere del tempo e delle stagioni. Per favorire attività di giardinaggio, o di manipolazione di piante, fiori, ortaggi, si sono realizzate aiuole adibite ad orto per rendere agevole l'attività senza doverci piegare.

Nel giardino è presente anche un ampio gazebo, che durante le belle giornate diventa uno spazio ricreativo per attività di canto, feste di compleanno e attività all'aria aperta. Uno spazio così progettato può dare benessere anche ad altri Ospiti non autosufficienti, con difficoltà motorie o con problemi psichici, per il senso di serenità, sicurezza e bellezza che ispira e per la possibilità che offre di ritrovare un contatto diretto con la natura.

#### Telefono

Coordinatrice (Mennea Manuela)

335.7987669 - 345.1533503

E-mail

[3n1u@kcscaregiver.it](mailto:3n1u@kcscaregiver.it)

Assistente Sociale (Dott.ssa Erica Bernardi)

345.9366304 (mercoledì-sabato)

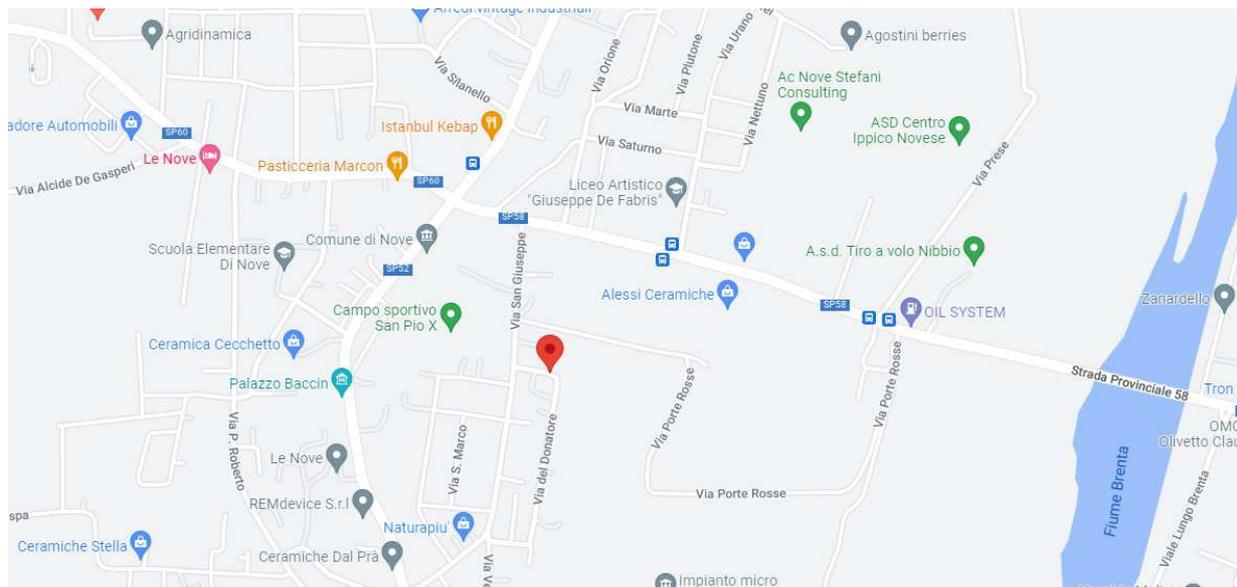
E-mail

[assistentesociale3n1u@kcscaregiver.it](mailto:assistentesociale3n1u@kcscaregiver.it)

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Cod.: CARSER	
	<b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Rev. 1	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 9 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

### 1.3 Come raggiungere la struttura

Il Centro Diurno "Giovanni Paolo II" di Nove è situato in Via del Donatore n.3 – 36055 Nove (VI)



### 1.4 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi del CD 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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 10 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

Albo Società Cooperative	n. A127487 dal 23/03/05
Sezione	Cooperative a mutualità prevalente di diritto
Categoria	Cooperative sociali
Cat. Attiv. esercitata	Cooperativa di produzione e lavoro (Tipo A)
Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Paracelso, 2 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: <a href="mailto:direzione@kcscaregiver.it">direzione@kcscaregiver.it</a>
Consiglio di Amministrazione	Carlo V. Civeriati Presidente Stefano Carminati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Katia Ciarambino Consigliere Ilaria Montrasio Consigliere
Responsabile dei dati personali Reg. UE 2016/679	Carlo Ferri
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	Affidato a S&L S.r.l. (Consorzio Stabile KCS)
Delegato all'Autocontrollo D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Responsabile della Qualità	Carlo Ferri
Bilancio certificato	a norma di legge
Certificato di Qualità	ISO 9001:2015
Certificazione Ambientale	ISO 14001:2015
Certificaz. Resp. Sociale d'Impresa	SA 8000:2014
Certificaz. Sicurezza Alimentare	HACCP – ISO 22000:20018
Certificaz. Sicurezza, Salute luoghi lavoro	ISO 45001:2018
Certificaz. Servizi-Assist. Resid. Anziani	UNI 1081:2013

### 1.5 Il codice etico

KCS caregiver, gestore dei servizi del CD 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.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 11 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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

## **2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E INGRESSO**

### **2.1 Domanda e accesso in CD**

La richiesta di inserimento di anziani non autosufficienti al CD può essere effettuata in qualsiasi momento dell’anno ed inoltrata direttamente dall’interessato, da un familiare e/o dai servizi sociali e sanitari competenti.

Per i residenti del Comune di Nove la domanda deve essere presentata all’Assistente Sociale del Comune, invece i residenti fuori Comune devono rivolgersi presso il Servizio Sociale del proprio Comune di appartenenza o presso l’Unità di Residenzialità dell’Azienda ULSS n.7 Pedemontana. Le domande per gli Ospiti richieste a titolo privato possono essere presentate direttamente all’Assistente Sociale del CD.

L’accesso al CD per le persone non autosufficienti che occuperanno un posto in modo continuativo con l’erogazione della quota sanitaria è stabilito attraverso una graduatoria formulata dal Distretto di appartenenza dell’Azienda ULSS n.7 Pedemontana.

Le richieste per l’accesso in formula privata e/o temporanea possono essere presentate direttamente all’Assistente Sociale del CD che valuta sulla base della disponibilità in quel momento.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 12 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

L'ingresso mattutino degli Ospiti potrà avvenire in orari flessibili a seconda delle esigenze degli Ospiti e delle famiglie, ma l'entrata ritardata non darà luogo ad una riduzione della quota prevista.

## 2.2 La giornata

La vita quotidiana della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse esigenze degli Ospiti:

	Orari	Attività quotidiane
Mattino	07.00-09.00	Apertura del Centro e accoglienza
	09.00-10.45	Lettura giornale, attività secondo calendario, distribuzione bevande
	10.45-11.45	Bagno
	12.00-13.00	Pranzo
Pomeriggio	13.00-15.00	Riposo pomeridiano
	15.30-16.30	Recitazione rosario e merenda
	16.30-17.30	Attività in sala
	17.30-18.30	Ritorno al domicilio

Tutte le attività effettuate nel CD assumono una forte valenza educativa in quanto sono da considerare un "ponte" per costruire una efficace relazione di aiuto con l'Ospite. Le attività sono orientate nelle seguenti quattro aree di intervento:

- **Area dell'autonomia della persona:** cura della persona stimolando le abilità residue
- **Area psichica-cognitiva:** laboratorio di cucina, laboratorio di espressione grafico-pittorico, stimolazione cognitivo-manuale
- **Area motoria:** fisioterapia con ginnastica di gruppo ed individuale, utilizzo del giardino, orticoltura (periodo estivo)
- **Area socio-relazionale:** feste (pranzo di Natale, festa di carnevale, ecc.), uscite esterne (picnic, gite, ecc.)

In quest'ottica l'Educatrice propone agli Ospiti attività dirette al mantenimento degli interessi specifici di ciascuna persona ed alla prevenzione del decadimento cognitivo e motorio.

Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi e alle sue capacità, possono avere carattere continuativo o pericoloso e vengono pianificate sulla base degli interessi degli Ospiti. Le attività di animazione proposte vengono

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 13 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

esposte in un tabellone. Viene prestata particolare attenzione alle ricorrenze sia personali della persona (compleanno, onomastico, ecc.) sia del territorio.

### **3. I SERVIZI OFFERTI**

La composizione del personale, impiegato nel nostro CD è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente. I servizi offerti agli Ospiti nella struttura si possono così suddividere:

#### a) SERVIZI SOCIO SANITARI:

- Equipe multi-professionale
- Servizio infermieristico
- Servizio socio-assistenziale (igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, supporto al servizio di animazione)
- Servizio di riabilitazione
- Servizio di animazione
- Segretariato sociale

#### b) SERVIZI ALBERGHIERI:

- Servizio di ristorazione
- Servizio di pulizia degli ambienti

#### c) SERVIZI GENERALI:

- Servizio di supporto ai familiari
- Assistenza religiosa e volontariato
- Servizio trasporto
- Valutazione e monitoraggio
- Sicurezza e servizi di tutela alla salute

La gestione degli interventi è frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le figure professionali presenti. L'ente gestore, quale responsabile dello sviluppo delle risorse umane garantisce attraverso la continua formazione e supervisione del personale la qualità del servizio ed il benessere degli Ospiti.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 14 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

### 3.1 I servizi socio sanitari

#### 3.1.1 L'équipe multi-professionale

Nel nostro CD è presente un'équipe multi-professionale che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite.

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

- ✓ **Coordinatore di struttura:** è il punto di riferimento responsabile della gestione, della verifica dell'adeguatezza del servizio; è colui che mantiene le relazioni istituzionali con il territorio e lavora a stretto contatto con i soggetti della rete dei servizi territoriali.
- ✓ **Assistente Sociale:** valuta la richiesta di accoglimento, in collaborazione con il Coordinatore del servizio, raccogliendo informazioni tramite colloquio con i familiari e con le Assistenti sociali del territorio e con altri organismi e/o figure. Partecipa alle UVMD dell'U.O. Residenzialità territoriale, per la valutazione e l'assegnazione delle impegnative di semi-residenzialità. Svolge un'attività di Segretariato Sociale con i familiari fornendo informazioni sulle normative a favore delle persone non autosufficienti, sulla rete dei servizi e sulle opportunità presenti nel territorio.
- ✓ **Animatori/educatori:** svolgono la funzione di responsabili dei progetti educativi individuali e delle attività occupazionali e ricreative che vengono programmate.
- ✓ **O.S.S.:** gli Operatori Socio Sanitari, avvalendosi della Metodologia del Gentle Care, forniscono un'assistenza quotidiana finalizzata non solo alla soddisfazione dei bisogni primari ma anche di quelli relazionali e sociali.
- ✓ **Fisioterapisti:** oltre a seguire individualmente gli Ospiti, sono di stimolo e supporto agli Operatori al fine di integrare l'obiettivo della riabilitazione motoria nella gestione quotidiana della persona a cura delle diverse figure professionali.
- ✓ **Infermieri:** curano gli aspetti sanitari in collaborazione con i Medici di famiglia

#### *Il Metodo Gentlecare*

L'équipe ha aderito al metodo Gentlecare: un sistema di cura della persona affetta da demenza, elaborato dalla terapeuta canadese Moyra Jones, che persegue l'obiettivo del benessere attraverso un approccio protesico. Il metodo è finalizzato alla realizzazione di un modello gestionale del

---

*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.*

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 15 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

servizio in grado di supportare le persone che hanno perso alcune delle loro capacità cognitive, motorie e di vita quotidiana. Gli obiettivi del metodo sono:

- promuovere il miglior benessere possibile della persona, potenziando le abilità residue e creando un ambiente circostante familiare e avvolgente
- risolvere o controllare i problemi comportamentali
- ridurre lo stress di chi assiste
- ridurre l'utilizzo di mezzi di contenzione fisica e/o farmacologica

Il metodo Gentle Care mira a creare un adattamento ambientale tra le persone affette da demenza e lo spazio fisico, i programmi e le persone significative con cui il malato deve interagire.

### ***Elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato***

Per ciascun Ospite viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di identificare gli obiettivi, e programmare le modalità di raggiungimento attraverso attività pianificate e costantemente monitorate. Il PAI viene redatto dall'equipe multi-professionale e successivamente condiviso con le figure di riferimento. Dopo la condivisione viene conservato, assieme alla documentazione sanitaria, nel fascicolo personale dell'Ospite. La consultazione del fascicolo sarà consentita esclusivamente per finalità istituzionali e nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

#### **3.1.2 Il servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico, viene assicurato durante la settimana per tutte quelle attività di natura tecnica prettamente infermieristica quali la compilazione della cartella clinica, rilevazione dei parametri vitali e della pressione, il controllo e la preparazione dei farmaci e delle terapie in corso secondo le disposizioni del medico, eventuali interventi specifici quali le medicazioni e la riattivazione della funzionalità.

#### **3.1.3 Il servizio socio assistenziale**

Il servizio socio assistenziale è erogato quotidianamente per l'intero tempo di apertura del CD, il personale monitora costantemente l'Ospite nel soddisfacimento dei suoi bisogni primari e nello

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 16 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

svolgimento delle attività quotidiane, oltre a garantire la cura della persona con la programmazione settimanale del bagno assistito.

### **3.1.4 Il servizio riabilitativo**

Il servizio di terapia riabilitativa ed attività motoria consiste sia in interventi individuali che di gruppo rivolti al mantenimento delle capacità motorie degli Ospiti, interventi di supervisione sul lavoro degli operatori finalizzati ad ottimizzare le attività di mobilizzazione e a prevenire possibili problemi di salute degli operatori stessi.

### **3.1.5 Il servizio di animazione**

Il servizio di terapia occupazionale e di animazione prevede progetti ed interventi educativi finalizzati alla promozione dell'utente e al miglioramento della sua qualità di vita, interventi di gruppo o individuali quali attività strutturate e terapeutiche mirate all'autonomia, alla socializzazione e comunicazione.

### **3.1.6 Il segretariato sociale**

Il servizio viene svolto dall'assistente sociale con l'obiettivo di fornire informazioni ai familiari sulle normative a favore delle persone non autosufficienti e degli invalidi civili, per ottenere provvidenze, ausili ed altre agevolazioni socio-economiche per avere accesso alla rete dei servizi per le persone anziane.

## **3.2 I servizi alberghieri**

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

Il servizio di ristorazione prevede la distribuzione delle colazioni, del pranzo, e dello spuntino pomeridiano. I pasti vengono prodotti esternamente da altra Ditta.

### **3.2.2 Il servizio di pulizia degli ambienti**

Gli interventi di pulizia e sanificazione dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche. La pulizia degli spazi comuni è affidata a personale specifico.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche tecniche ed i dati per la sicurezza nell'uso. Tutte le attrezzature

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Cod.: CARSER	
	<b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>		Rev. 1	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 17 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi a quanto disposto dalle normative vigenti.

### **3.3 I servizi generali**

#### **3.3.1 Servizio di supporto ai familiari**

Il servizio di supporto ai familiari viene effettuato da varie figure professionali tra cui la Coordinatrice, l'Assistente Sociale e l'Educatrice mediante l'organizzazione di incontri formativi e dei sostegno psicologico nella gestione dei problemi comportamentali e fisici dell'anziano.

#### **3.3.2 L'assistenza religiosa**

L'assistenza spirituale agli Ospiti è assicurata attraverso lezioni di catechismo, la recita del rosario, la somministrazione dell'Eucarestia e la celebrazione della S. Messa in occasione delle principali festività religiose con la presenza di figure religiose o figure laiche autorizzate.

#### **3.3.3 Il volontariato**

Dal 2004 è presente presso il CD un'associazione di volontariato denominata "La Tenda Aperta", tale associazione, già operante nel sociale e convenzionata con il Comune di Nove per altri tipi di intervento, ha esteso la propria azione solidale anche al CD offrendo la loro collaborazione nell'organizzazione di feste e momenti ricreativi e di attività occupazionali, nella manutenzione del giardino e delle aree esterne, nei lavori di piccola manutenzione dello stabile, nel servizio di parrucchiera.

Vengono inoltre organizzati periodicamente momenti di formazione rivolti al volontariato sulle varie problematiche inerenti la malattia di Alzheimer e la relazione con la persona non autosufficiente.

Nel corso del 2022 è stato attivato, anche, un progetto di lettura con "LaAV letture ad alta voce" che vede la partecipazione di volontari del Comune di Nove.

#### **3.3.4 Servizio di trasporto**

Il servizio di trasporto è attivo per gli Ospiti che non hanno familiari in grado di effettualo nel territorio comunale o zone limitrofe.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 18 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

### 3.3.5 Valutazione e monitoraggio

Il servizio mira a valutare e monitorare le problematiche di natura fisica, psichica e relazionale in modo da poter orientare in modo adeguato le scelte successive.

### 3.3.6 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute

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

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

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

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

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

## 4. GLI STANDARD DI QUALITA'

### 4.1 La politica della qualità

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

Il principio base della politica della qualità del gestore è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio erogato. Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi, il nostro CD si propone:

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 19 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari
2. di analizzare le schede reclami e gli encomi
3. di verificare la soddisfazione dei propri operatori

L'analisi condivisa dei dati raccolti fra la direzione della struttura, i suoi operatori, gli Ospiti e i loro Familiari, permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni.

#### 4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

Si è predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro familiari che presenta le seguenti caratteristiche:

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

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

#### 4.1.2 La scheda reclami ed encomi

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

I reclami in ordine ai servizi assistenziali possono essere presentati da Ospiti, parenti, organismi di volontariato o di tutela dei diritti dei clienti, la segnalazione può avvenire tramite la compilazione dell'apposito modulo a disposizione presso il CD. La risposta scritta al proponente il reclamo dovrà essere data entro 30 giorni.

#### 4.1.3 La customer satisfaction degli operatori

Con cadenza almeno annuale si sottopone a tutti gli operatori un questionario di soddisfazione per comprendere come i propri collaboratori percepiscono il contenuto e il contesto del lavoro e

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 20 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

quale sia il loro livello di soddisfazione e di motivazione. L'analisi dei dati di tale questionario, che è anonimo e di semplice compilazione, permette di intraprendere interventi correttivi e migliorativi da parte della Direzione mentre i risultati ottenuti nel corso degli anni e confrontati graficamente consentono di verificare l'andamento del livello motivazionale e del clima di lavoro nel corso del tempo.

## **5. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO**

Le rette applicate sono diversificate per tipologia di ospitalità vedasi allegato.

## **6. L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI**

Il CD per tutelare i propri Ospiti e per salvaguardare la libertà di ognuno ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali tutti si devono attenere.

### **6.1 La presenza dei familiari e loro relazione con gli Ospiti**

I familiari degli Ospiti frequentanti sono tenuti al rispetto degli orari di frequenza concordati.

Al fine di migliorare e garantire il buon funzionamento del servizio è stato istituito l'Organismo di rappresentanza dei familiari della struttura, composto da un rappresentante scelto durante l'assemblea con i familiari degli Ospiti.

L'Organismo può avanzare proposte, suggerimenti e pareri per una migliore gestione ed ottimizzazione dei servizi erogati e del funzionamento generale della struttura. La cura della relazione con i familiari, il sostegno e l'orientamento nell'assistenza dell'anziano sono sempre stati tra i principali obiettivi dell'azione del CD. Per concretizzare tali obiettivi vengono svolte le seguenti azioni:

- colloqui per una ridefinizione concertata dei Progetti Assistenziali Individualizzati per ogni singolo Ospite
- messa a disposizione costante dei familiari di un questionario relativo alla qualità del servizio con la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti
- incontri informativi relativi alla gestione del centro con particolare attenzione alle problematiche sanitarie e di presentazione dei dati emersi dalle azioni valutative sulla qualità del CD

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 21 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

## **6.2 Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza**

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 della finalità minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione alla conservazione, integrità e riservatezza) e valuta la loro protezione sin dalla progettazione, prevedendo soluzioni e misure tecniche ed organizzative atte ad assicurarla.

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

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

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.

## **6.3 Il fumo**

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

## **6.4 La polizza assicurativa**

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

## **7. LA CARTA DEI SERVIZI DELLA PERSONA ANZIANA**

La carta dei servizi della persona anziana viene allegata alla presente carta dei Servizi e ne forma parte integrante.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>C.D. "GIOVANNI PAOLO II" - NOVE</b>	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 1	Data:
		Pag.: 22 di 22	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

## 8. ALLEGATI

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

## Allegato alla Carta dei Servizi

### La Carta dei diritti della persona Anziana

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

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

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

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

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

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

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

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

### **Cos'è**

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

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

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

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

### **Normativa di riferimento**

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

### **Chi può richiedere la nomina**

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

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

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

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

### **Come si svolge**

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

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

### **Effetti della nomina**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Rapporti con istituti affini**

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

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

### **Situazioni di urgenza**

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

### **Tempi**

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

Data \_\_\_\_\_

Firma dell'Ospite per presa visione

\_\_\_\_\_

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

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

La/il sottoscritta/o .....

Residente a ..... prov. .... Via .....

n. .... Telefono ..... Relazione di parentela .....

**D I C H I A R A**

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

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

Firma del Familiare .....

**STRUTTURA**

**Data rilevazione**

La preghiamo di compilare questo questionario che riguarda le sue opinioni su aspetti della vita degli 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	<del>7</del>	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
		Molto bene		Bene		Sufficiente		Non sufficiente			Negativo		

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

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

**Il questionario è stato compilato da:**

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

4.2 In particolare :

4.2.1 Uscite

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

4.2.2 Gite

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

4.2.3 Attività interne alla struttura

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

4.3 Indichi le attività che le interessano in modo particolare :

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

### 5. Aspetti generali

5.1 Ha avuto problemi con altri 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	<table border="1"><tr><td>10</td><td>9</td><td>8</td><td>7</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1					

## 6. Valutazione complessiva dell'esperienza

6.1 Come valuta la sua esperienza di vita 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 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	<del>7</del>	6	5	4	3	2	1	Giudizio negativo	
		Molto bene		Bene		Sufficiente		Non sufficiente		Negativo			

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

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

### 1. Dati informativi e statistici

#### 1.1 Dati sul compilatore del questionario

Coniuge     fratello/sorella     figlio/figlia     altro familiare     non familiare

Sesso :     Maschio     Femmina

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

#### 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**

**Struttura**

**Periodo rilevazione**

DATI FACOLTATIVI

**Ruolo professionale**

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

**Età**

**Sesso**

M

F

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

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

Psicologo di struttura

Direzione (Capo Servizio)

Al proprio responsabile diretto

Ai colleghi

Altro

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

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

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

SI

NO

ABBASTANZA

Commenti

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

Orari e/o turni

Riunioni operative e formazione

Attrezzature e/o materiali

Procedure operative

Altro

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

SI                       NO                       ABBASTANZA

Commenti

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

SI                       NO                       ABBASTANZA

Commenti

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

SI                       NO                       ABBASTANZA

Commenti

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

SI                       NO                       ABBASTANZA

Commenti

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

confrontandomi con i colleghi di lavoro                       cercando di risolverli autonomamente

confrontandomi con altre figure professionali                       rivolgendomi ai responsabili

Cosa potrebbe essere fatto per agevolare il suo lavoro?

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

Dai colleghi del proprio servizio                       SI                       NO

Dai colleghi di altri servizi                       SI                       NO

Dai responsabili (coordinatori/direzione)                       SI                       NO

Dagli ospiti                       SI                       NO

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

SI                       NO

Se NO perché ?

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

SI                       NO

Commenti

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

SI                       NO

Commenti

**NOTE / SUGGERIMENTI**

RSA     CDI

Via \_\_\_\_\_

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

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

da un familiare     altro

reclamo

suggerimento

ringraziamento

**ESPOSIZIONE DEL FATTO**

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

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

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

Prego indirizzare la risposta a:

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

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

Località \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

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

## MENU' SETTIMANALE

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

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

### Esempio di menù settimanale

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

	Pranzo
Lunedì	Risotto alla milanese Pennette all'arrabiata 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

## LE RETTE GIORNALIERE DI FREQUENZA IN CDI “Giovanni Paolo II” di Nove

La retta giornaliera di frequenza per gli Ospiti presenti nei n° 24 posti autorizzati con decorrenza dal 01/01/2023 sono le seguenti:

- € 18,50 (+ iva al 5%) per mezza giornata di presenza pranzo escluso;
- € 23,50 (+ iva al 5%) per mezza giornata di presenza con pranzo;
- € 30,00 (+ iva al 5%) per giornata intera con partecipazione Ulss
- € 36,00 (+ iva al 5%) per giornata intera senza partecipazione Ulss
- € 2,00 (+ iva al 5%) per trasporto residenti nel Comune di Nove
- € 6,00 (+ iva al 5%) per trasporto non residenti nel Comune di Nove

**Deposito cauzionale:** è previsto il versamento di un **deposito cauzionale** pari all’importo della retta moltiplicato per **20 giorni**, da versare il giorno dell’ingresso. Non è prevista la possibilità di versamento in contanti. Il deposito verrà restituito all’Impegnatario, alla fine della frequenza dell’Ospite, con gli interessi maturati, effettuate le opportune verifiche sui pagamenti.

**Decesso e dimissioni:** non vengono fatturate.

**Assenze temporanee:** per assenza temporanea di vario titolo la retta sarà corrisposta al **100%** per un periodo non superiore a **20 giorni**.

**Mantenimento del posto:** su richiesta da parte del familiare di mantenimento del posto, e a fronte di **autorizzazione della Direzione KCS**, verrà addebitato un importo pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni oltre i 20 gg previsti per le assente temporanee.

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

**Pagamento:** la fattura viene emessa in via posticipata il giorno dell’ingresso, indipendentemente dall’orario dell’accoglienza, e dev’essere pagata **entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo**, 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 nel mese di Gennaio di ogni anno delle modifiche o degli adeguamenti ISTAT, e approvato dal Comune di Nove; ogni variazione viene comunicata con un preavviso scritto non inferiore a 15 giorni



**DICHIARAZIONE  
DI CONSENSO INFORMATO ALLA CURA**

Via \_\_\_\_\_

**DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO ALLA CURA**

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

**DICHIARA**

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

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

Data ..... Firma del Medico .....  
Firma dell'Ospite .....

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

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

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

**DICHIARA**

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

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

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