

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA		Rev.0	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

Centro Servizi
R.S.A. "San Martino"
Viale Fattori, 2

Castelmasa (RO)

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 R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev.0	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 2 di 33	01/07/2023

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli ospiti che vogliono essere accolti presso il Centro Servizi RSA San Martino 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 di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli 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 R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 3 di 33	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	7
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 Accoglienza e Ingresso in R.S.A.	9
2.2 Presa in carico.....	11
2.3 La giornata	13
3. I SERVIZI OFFERTI	14
3.1 I servizi socio sanitari.....	16
3.1.1 L'equipe multi-professionale	16
3.1.2 Il servizio medico	17
3.1.3 Il servizio infermieristico	17
3.1.4 Il servizio socio assistenziale.....	17
3.1.5 Il servizio riabilitativo.....	17
3.1.6 Il servizio di animazione	18
3.1.7 Il servizio di direzione generale	18
3.2 I servizi alberghieri.....	19
3.2.1 Il servizio di ristorazione	19
3.2.2 Il servizio di lavanderia, stireria.....	20
3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti.....	20
3.3 I servizi generali	20
3.3.1 Reception.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
3.3.2 Il servizio amministrativo.....	20
3.3.3 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute	21
3.3.4 Il servizio di manutenzione	21
3.3.5 Il servizio di parrucchiere, barbiere	21
3.3.6 Il servizio di podologo/pedicure	22

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 4 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.3.7 Farmaci, ausili e gas medicali	22
3.3.8 I trasporti	22
3.3.9 Oggetti personali e custodia valori	22
3.3.10 I giornali ed i libri	23
3.3.11 L'assistenza religiosa	23
3.3.12 I Volontari	23
3.3.13 Il servizio bar e televisione	23
4. GLI STANDARD DI QUALITA'	23
4.1 La politica della qualità	23
4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti	24
4.1.2 La scheda reclami ed elogi	24
4.1.3 La customer satisfaction degli operatori	25
5. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO	25
5.1 Le modalità di pagamento	25
6. LE PROCEDURE DI DIMISSIONE	27
7. L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	29
7.1 I permessi di uscita e le libertà personali	29
7.2 Orari di visita	29
7.3 Il diritto alla riservatezza	31
7.4 Consenso informato e tutela della privacy	31
7.5 La corrispondenza	31
7.6 La personalizzazione delle camere	31
7.7 Il fumo	32
7.8 La polizza assicurativa	33
8. REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	33
9. ALLEGATI	33

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 5 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La mission

Il Centro Servizi RSA 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;

L'attività è 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 e 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 e dignità dell'individuo applicando 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 R.S.A. è quindi rivolta a garantire una dignitosa qualità di vita ai suoi Ospiti in considerazione dei loro peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con le loro famiglie e con i servizi territoriali.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 6 di 33	01/07/2023

1.2 Le caratteristiche generali

Il Centro Servizi RSA San Martino sita in Castelmassa (RO) – Viale Fattori, 2 – è accreditato per un complessivo di 103 posti – ai sensi della L.R. 22/2002 e della D.G.R. 646/2017 così suddivisi:

- Centro Servizi per Anziani non autosufficienti di I° e II° livello assistenziale;
- Centro Servizi per Anziani non autosufficienti in stato vegetativo permanente.


Telefono Centralino/Reception	0425.81748
Telefax	0425.81630
E-mail	3nax@kcs caregiver.it
La struttura si trova nel centro del Comune di Castelmassa (RO):	
<i>Centro Servizi R.S.A. "San Martino"</i> <i>Viale Fattori, 2</i> <i>45035 Castelmassa (RO)</i>	

In struttura, ottenuta dalla riconversione dell'ex stabilimento ospedaliero di Castelmassa di proprietà dell'Azienda ULSS5 Polesana, in attuazione della L.R.39/93, della D.G.R 2223/95 e della L.R.56/94, sono presenti 39 posti letto a ridotta intensità assistenziale, 60 a media intensità assistenziale e 4 dedicati a stati vegetativi permanenti. Vi è inoltre la possibilità di brevi Ricoveri Sollievo qualora i posti letto in regime di convenzione non fossero occupati.

In fase di riqualificazione dell'originario corpo di fabbrica si sono ritagliati ambienti polifunzionali utilizzabili per attività ricreative in grado di consentire la socializzazione e l'incontro degli Ospiti e nel contempo tutelare il loro diritto alla privacy, con accurata razionalizzazione degli ambienti e la predisposizione di spazi idonei alle esigenze medico-sanitarie degli stessi.

La Residenza è articolata in nuclei operativi strutturati su due piani; l'assegnazione dell'ospite al nucleo è precisa competenza del personale socio-sanitario del Centro Servizi "S. Martino".

Ogni camera è dotata, come standard preferenziale, di bagno autonomo con doccia, lavandino, water e bidet, specchio e ricambio d'aria mediante aspiratore, ai sensi del DPR 348/79. Esistono due casi per piano in cui due stanze una da 1 p.l. ed una da 3 p.l. sono collegate ad un unico bagno ed il rapporto massimo è dunque di 4 Ospiti per bagno. Tutti i bagni sono dotati dei più moderni ausili. Particolare attenzione è stata posta alla personalizzazione delle camere e degli spazi.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 7 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

1.3 Come raggiungere la struttura

La struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi:

In Auto:

- da Rovigo: Superstrada fino a Badia Polesine poi SS 482 fino a Castelmassa;
- da Ferrara: Strada Eridania fino a Castelmassa;
- da Legnago: SP 10 - fino a Castelnovo Bariano poi S.S.482;
- da Ostiglia: Strada Statale 482;
- da Sermide: Castelnovo Bariano poi S.S 482.

1.4 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi del Centro Servizi RSA San Martino 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
Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 8 di 33	01/07/2023

Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Paracelso, 2 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kscaregiver.it
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 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 del Centro Servizi RSA San Martino si è dotato di un codice etico, consultabile presso la struttura ed affisso nella bacheca dei nuclei, nel quale ha espresso i principi ed i valori che ispirano la propria attività, anche al fine di prevenire comportamenti illeciti. Gli operatori della struttura devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali principi etici fondamentali e nei rapporti con gli anziani destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

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

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 9 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- 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;
- i rapporti tra gli Ospiti, i parenti e gli Operatori devono essere improntati a reciproco rispetto e comprensione.

È fatto divieto agli Ospiti ed ai loro familiari di erogare somme di denaro (mance) o donare oggetti di valore agli Operatori che, a loro volta, hanno il divieto di accettare quanto detto.

2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 Accoglienza e Ingresso in R.S.A.

Il Centro Servizi RSA San Martino è rivolto alla popolazione anziana fragile non autosufficiente residente in Veneto: l'accoglienza avviene tramite una specifica richiesta individuale da parte di un Ospite o di un familiare o di chi ne è responsabile, da effettuare su apposita modulistica. La documentazione per la richiesta di ammissione deve essere sottoscritta dalla persona, o da chi lo rappresenta, dopo la relativa compilazione.

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

La modulistica, debitamente compilata, deve essere quindi consegnata direttamente al Servizio reception (in busta chiusa) o tramite e-mail all'indirizzo: 3nax@kcscaregiver.it, in modo che si possa provvedere alla sua registrazione.

Il Direttore riceve i potenziali futuri Ospiti e i loro famigliari, su appuntamento fissato con il Servizio reception, per:

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 10 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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

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

Le richieste di ammissione sono registrate dal Direttore in due liste d'attesa, secondo l'ordine cronologico con cui le stesse sono pervenute: una lista per i residenti, l'altra per i non residenti. La priorità spetta ai residenti.

In caso di rinuncia temporanea, o se la domanda supera un anno di attesa, il posto in lista d'attesa viene sospeso fino a quando il Candidato o persona di riferimento comunica l'effettiva disponibilità, mediante la presentazione di documentazione sanitaria aggiornata; verrà ripristinata la posizione precedentemente maturata.

Le ammissioni vengono evase in base a tali liste d'attesa ed alla disponibilità di posti letto, tenendo conto eventualmente dell'incompatibilità con il posto da assegnare (es. sesso dell'anziano da ricoverare in camera doppia, condizioni sanitarie).

In casi, del tutto eccezionali, la Struttura ha facoltà insindacabile di assegnare la priorità sulla lista d'attesa per situazioni di comprovata gravità per aspetti sanitari e/o sociali, in seguito a valutazione multidimensionale dell'équipe e la convalida del Responsabile Sanitario.

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

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 11 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

La formalizzazione dell'ingresso avviene con la sottoscrizione da parte dell'Ospite (o di un suo caregiver, di un suo tutore, amministratore di sostegno o curatore) del contratto di ricovero del Centro Servizi RSA San Martino, comprensivo della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del Contraente in essa contenuti. Con la sottoscrizione del contratto l'RSA comunica al Comune di residenza dell'Ospite l'avvenuto inserimento.

2.2 Presa in carico

Gli ingressi presso il Centro Servizi RSA San Martino sono programmati, di norma, in un giorno ferialo da lunedì a venerdì, preferibilmente dalle 09.30 e alle 11.30. Il momento dell'ingresso di un Ospite in un Centro Servizi rappresenta sia per l'individuo e i suoi famigliari, sia per gli operatori un passaggio importante perché determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona ed ha una grande incidenza sulle successive fasi di inserimento e, a volte, sull'intero periodo di degenza.

Al suo arrivo l'Ospite viene accolto dall'équipe multi-professionale in particolare:

- Il Direttore e il Coordinatore Infermieristico provvedono alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti ed ai vari operatori addetti in servizio; l'Ospite, se possibile, viene quindi accompagnato a visitare le aree del nucleo e le zone comuni illustrandogli lo svolgimento della vita all'interno del Centro Servizi;
- il Medico di reparto effettua la visita di ingresso, raccoglie i dati anamnestici e analizza la documentazione sanitaria prodotta dall'Ospite;
- l'Educatore e il Fisioterapista approfondiscono la conoscenza dell'Ospite ed illustrano il programma delle attività organizzate all'interno del Centro Servizi.

Il personale di assistenza segue con particolare attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti per evitare l'isolamento. Gli operatori lo accompagnano all'interno del Centro Servizi RSA San Martino per

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 12 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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

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

Il Progetto Individuale e il suo PAI rappresentano il momento di progettazione, di pianificazione e di verifica degli interventi multidisciplinari previsti per il soddisfacimento dei bisogni complessivi di ogni singolo Ospite e, in essi, confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona. Il Progetto Individuale ed il PAI vengono rinnovati in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singolo Ospite ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore ai sei mesi.

Il PAI sarà condiviso con l'Ospite e/o con il familiare/tutore/amministratore di sostegno. La revisione del PAI è sempre effettuata in équipe e il Progetto Individuale dà atto delle relative rivalutazioni. L'équipe multi-professionale, contestualmente all'ingresso, predispone e compone il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.SA.S.). All'interno del Fa.SA.S. il Medico inserisce la Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.O.S.I.A.), che costituisce il documento riassuntivo della condizione bio-psicosociale dell'Ospite, così come previsto dalla normativa regionale vigente.

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

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 13 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

Immediatamente dopo l'ingresso, il Direttore provvede alla cancellazione degli elenchi di MMG ed alla contestuale richiesta di attribuzione all'Ospite del Medico di base interno alla struttura. Ai sensi degli artt. 5 – 6 – 8 del DPR 223/1989 dopo due anni di permanenza dell'Ospite presso la struttura, la Direzione di Struttura è obbligata ad effettuare il cambio di residenza anagrafica, salvo esplicita diversa indicazione dell'Ospite o della persona di riferimento che, per iscritto, NON autorizza la Direzione di Struttura ad effettuare il cambio.

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

2.3 La giornata

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

07.00 - 08.00	Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione
08.00 - 09.45	Prima colazione e somministrazione della terapia
09.45 – 10.00	Idratazione con distribuzione di una bevanda
10.00 – 11.30	Visite parenti ed amici, svolgimento programmi sanitari (visite mediche), riabilitativi, attività sociali ed occupazionali, attività libere
12.00 – 13.00	Pranzo
13.30 – 14.30	Riposo pomeridiano a letto e cura della persona
14.30 – 15.00	Alzata igiene personale, merenda

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 14 di 33	01/07/2023

15.00 – 17.30	Visite parenti ed amici, svolgimento programmi sanitari (visite mediche), riabilitativi, attività sociali ed occupazionali, attività libere
18.00 – 19.00	Cena
19.00 – 21.00	Messa a letto per riposo notturno
22.00 – 07.00	Assistenza e sorveglianza per la notte

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

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

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

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

3. I SERVIZI OFFERTI

La composizione del personale, professionalmente qualificato, impiegato nella nostra Residenza è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

La R.S.A. non autorizza alcun tipo di intervento prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico. I servizi offerti agli Ospiti nella struttura si possono così suddividere:

a) SERVIZI SOCIO SANITARI:

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 15 di 33	01/07/2023

b) SERVIZI ALBERGHIERI:

- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia, stireria

c) SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

d) SERVIZI GENERALI:

- Reception
- Servizio amministrativo
- Sicurezza e servizi di tutela alla salute
- Servizio di manutenzione
- Servizio di barbiere, parrucchiere e pedicure, se necessita viene fissata visita con podologo
- Fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali
- Trasporti
- Oggetti personali e custodia valori
- Assistenza religiosa e di volontariato
- Servizio BAR, televisione
- Polizza assicurativa

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

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come elemento fondante il buon esito degli interventi e l'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si attua nell'ambito dell'equipe multi-disciplinare, che provvede a:

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 16 di 33	01/07/2023

3.1 I servizi socio sanitari

3.1.1 L'equipe multi-professionale

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

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

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

- ✓ Assistente Sociale
- ✓ Educatori
- ✓ Coordinatore Infermieristico
- ✓ Responsabile Area Alberghiera
- ✓ Fisioterapisti
- ✓ Medici
- ✓ Psicologo
- ✓ Responsabile Sanitario

Il personale del Centro Servizi RSA San Martino è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei loro diritti, dei loro desideri e dei loro bisogni, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione di struttura.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale della struttura ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica, data di assunzione e foto dello stesso e utilizza divise differenziate per mansione.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 17 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.1.2 Il servizio medico

Il Responsabile sanitario della nostra R.S.A. svolge attività di cura e di coordinamento, consulenza, organizzazione e controllo dell'attività socio-sanitaria, in stretta collaborazione con la Direzione di struttura e garantisce l'attività medica di diagnosi e cura in collaborazione con un'équipe di Medici presenti ogni giorno dell'anno; sono altresì a disposizione dei Medici specialisti nella disciplina di fisiatria. Il Medico di reparto ha facoltà di prescrivere attraverso il SSN visite e/o esami specialistici per approfondimenti da effettuare all'esterno del Centro Servizi. La prenotazione della visita e/o esame è gestita dal Coordinatore Infermieristico. Eventuali costi per prestazioni non esenti dal ticket del SSN saranno a carico dell'Ospite/Famigliare.

Il nominativo dei Medici di reparto è esposto nella bacheca all'ingresso, con l'individuazione per ciascuno degli orari di ricevimento.

Per assicurare la continuità assistenziale degli Ospiti il Servizio medico è garantito in struttura durante le ore diurne e da un servizio di reperibilità di Guardia Medica durante le ore notturne.

3.1.3 Il servizio infermieristico

Il Servizio infermieristico, attivo 24 ore su 24, interpreta i bisogni assistenziali e sanitari degli Ospiti, e mantiene rapporti costanti con le famiglie. Le principali prestazioni fornite riguardano la preparazione e la somministrazione di terapie, le medicazioni, i prelievi, le cateterizzazioni e gli interventi d'urgenza seguiti da immediata richiesta d'intervento medico.

3.1.4 Il servizio socio assistenziale

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

3.1.5 Il servizio riabilitativo

Il Servizio riabilitativo assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo perché volto ad evitare o a limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente. La terapia riabilitativa svolta in accordo con il Medico di nucleo e il Medico specialista fisiatra, riguarda

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 18 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

3.1.6 Il servizio educativo

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

3.1.7 Il servizio di direzione generale

Il Servizio di direzione ha funzioni di informazione e di sostegno per l'Ospite e per i suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o per quelli insorti durante la permanenza presso il Centro Servizi RSA San Martino.

Mantiene i rapporti con l'Ospite e/o con i parenti dal primo contatto per le informazioni sul Centro Servizi RSA San Martino, per visite guidate alla struttura o per valutare situazioni particolari, gestisce la lista d'attesa delle richieste di ricovero, l'accoglienza fino alla presa in carico dell'équipe multi-professionale con la firma del contratto di ricovero.

È referente, con il supporto dell'Assistente Sociale, per i rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica, Servizi sociali Comunali e in generale con gli Enti pubblici. Il Direttore presente presso il Centro Servizi RSA San Martino fornisce, tramite l'Assistente Sociale, tutte le informazioni all'anziano ed alla sua famiglia riguardante la possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di sostegno, con l'illustrazione delle modalità di nomina e delle funzioni, così come previsto dalle vigenti norme. Il ricorso all'individuazione formale di un Amministratore di sostegno è particolarmente consigliato nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 19 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

Il Direttore del Centro Servizi RSA San Martino è presente da lunedì al venerdì e riceve su richiesta il sabato mattina previo appuntamento.

3.2 I servizi alberghieri

3.2.1 Il servizio di ristorazione

La gestione del Servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. I pasti vengono consegnati quotidianamente da parte di un fornitore esterno adeguatamente selezionato all'interno della struttura negli appositi locali adibiti a cucina. I menù sono esposti in ogni nucleo in modo da essere ben visibili ad Ospiti e parenti e prevedono una rotazione settimanale e stagionale.

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

Le diete speciali

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

I menù

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

I pranzi per i parenti

È prevista la possibilità per i parenti di consumare il pranzo con i propri cari, compatibilmente con gli spazi disponibili e le necessità degli Ospiti, secondo indicazioni della Direzione della Struttura. La richiesta e l'organizzazione dei singoli eventi è gestita dalla Segreteria della struttura. È richiesto

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 20 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

un preavviso di almeno 48 ore, fatta eccezione per le occasioni particolari e per le feste comandate per cui vengono esposti di volta in volta in bacheca, a piano terra, costi e modalità di prenotazione.

3.2.2 Il servizio di lavanderia, stireria

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

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

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

3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche. La pulizia degli spazi comuni è affidata a personale specifico, mentre il personale ausiliario socio assistenziale provvede direttamente a pulire l'unità personale dell'Ospite. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche tecniche ed i dati per la sicurezza nell'uso. Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi a quanto disposto dalle normative vigenti.

3.3 I servizi generali

3.3.1 Il servizio amministrativo

Il Servizio amministrativo garantisce il normale lavoro d'ufficio ed ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi per assicurare il buon funzionamento del Centro Servizi RSA San Martino.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 21 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.3.2 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute

La sicurezza degli Ospiti è garantita dagli interventi sull'impiantistica, sulle attrezzature e sulle tecnologie da parte del servizio di prevenzione e protezione; tale settore si occupa anche della prevenzione e della gestione di eventuali incidenti. La Direzione KCS ha predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di intervenire tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

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

Il personale del Centro Servizi RSA San Martino è addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

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

3.3.3 Il servizio di manutenzione

Gli impianti e le attrezzature del Centro Servizi RSA San Martino sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma appositamente predisposto di manutenzione ordinaria, per garantire la massima funzionalità e la sicurezza per coloro che risiedono nella struttura.

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

3.3.4 Il servizio di parrucchiere, barbiere

Il servizio è garantito su richiesta da parte dell'ospite e/o del familiare. Tali prestazioni non sono incluse nella retta. Ulteriori prestazioni saranno assicurate mediante convenzione con un operatore specializzato alle tariffe che saranno esposte in bacheca parenti.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 22 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.3.5 Il servizio di podologo/pedicure

Gli Ospiti usufruiranno dell'intervento del Podologo (professionista esterno attivato al bisogno) su richiesta specifica del Medico o del Coordinatore Infermieristico.

3.3.6 Farmaci, ausili e gas medicali

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

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

3.3.7 I trasporti

La struttura non garantisce il trasporto dell'Ospite per il rientro presso il Centro Servizi RSA San Martino da pronto soccorso o ricoveri ospedalieri. I trasporti per visite mediche esterne sono a carico del familiare, sono prenotati dal Coordinatore Sanitario, che provvede tramite volontariato a reperire i mezzi utili alla visita.

3.3.8 Oggetti personali e custodia valori

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

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 23 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.3.9 I giornali ed i libri

Il Centro Servizi RSA San Martino provvede, su specifica richiesta, all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per uso personale a carico dell'Ospite. È presente una piccola biblioteca dove sono custoditi libri per l'uso comune.

3.3.10 L'assistenza religiosa

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

3.3.11 I Volontari

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

3.3.12 Il servizio bar e televisione

Nella struttura è presente un Bar sito a Piano Terra aperto tutti i giorni dal lunedì a domenica.

Nelle sale soggiorno dei nuclei sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino, previa autorizzazione preventiva da parte della Direzione, possono tenere radio o televisori di loro gradimento nella loro camera, purché tali apparecchiature siano contrassegnate con marchio CE.

4. GLI STANDARD DI QUALITÀ

4.1 La politica della qualità

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 24 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

- ✓ di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari;
- ✓ di analizzare le schede reclami e gli encomi;
- ✓ 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 famigliari, attraverso la loro esposizione all'albo della R.S.A., 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

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

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

Tale questionario permette alla Direzione di verificare la qualità percepita da utenti/famigliari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità. I risultati sono annualmente resi pubblici ed esposti presso la bacheca parenti.

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.

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

- un colloquio con il Responsabile sanitario o con il Direttore della struttura
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione di struttura;
- un fax simile reclami da depositare nel box posto in reception;

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 25 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

➤ una segnalazione a mezzo e-mail 3nax@kcscaregiver.it.

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

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

4.1.3 La customer satisfaction degli operatori

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

5. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

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

5.1 Le modalità di pagamento

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

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 26 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

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

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

È esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso il Centro Servizi RSA San Martino.

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

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

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

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

Le assenze temporanee, comprensive dei ricoveri ospedalieri, anche se programmate e/o la mancata fruizione del servizio per qualsivoglia motivo, non danno diritto a rimborsi o a diminuzioni dei compensi pattuiti per la retta; gli stessi compensi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 27 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

6. LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

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

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

- per esplicita richiesta dell'Ospite, da presentarsi per iscritto alla Direzione della struttura con un preavviso di almeno 15 giorni.
- In caso di mancato preavviso la struttura addebita ugualmente i giorni intercorsi tra le dimissioni effettive e il giorno successivo alla scadenza del preavviso. Qualora l'Ospite intenda dimettersi volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e per la sua incolumità, la Direzione di struttura darà preventive notizie al Contraente, ai famigliari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita;
- per decisione motivata dell'équipe multi-professionale, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Responsabile Sanitario, nel caso in cui l'Ospite:
 - diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per altri Ospiti;
 - tenga un comportamento incompatibile con la vita di comunità;
 - abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Ospiti o del personale di servizio;
 - evidenzi patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza nel Centro Servizi RSA San Martino;
- per decisioni motivate dalla Direzione KCS, con preavviso scritto di almeno 15 giorni. In particolare, nel caso in cui l'Ospite risulti moroso per un importo complessivo superiore a due mensilità. La Direzione di struttura contestualmente all'inoltro del preavviso scritto di dimissione

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 28 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;

- per recesso dell'Ospite seguito mancata accettazione delle variazioni in aumento della retta da parte del Contraente, con obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;
- per assenze temporanee superiori a 20 giorni annui e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;
- per decesso dell'Ospite; in tal caso l'Impegnatario deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e al pagamento della retta.

Il Fascicolo socio assistenziale e sanitario redatto durante la degenza dell'Ospite e copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso presso Centro Servizi RSA San Martino possono essere richiesti, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto, ovvero chi esplicitamente delegato e autorizzato dall' Ospite in vita, tutori e amministratori di sostegno (esclusivamente coloro per i quali il decreto autorizzativo preveda esplicitamente il diritto di gestione di pratiche sanitarie, oltre a quelle di natura amministrativo-patrimoniale) e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sanitaria viene rilasciata dal Responsabile Sanitario della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione pari a € 0,50 a pagina.

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

In caso di dimissioni o di trasferimento di un Ospite ad altra struttura viene rilasciata dal Medico di reparto una lettera di dimissione nella quale si evidenzia lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni relative al proseguimento del percorso assistenziale. Il Medico di struttura fornisce inoltre la propria disponibilità ad essere contattato telefonicamente dal nuovo Medico Curante dell'anziano al fine di assicurare nel miglior modo la continuità delle cure.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 29 di 33	01/07/2023

Ritiro effetti personali ospiti dimessi o deceduti

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

In caso di decesso in Struttura, i famigliari verranno contattati dal Medico. Il personale assistenziale provvederà alla preparazione della salma ed al trasferimento nella camera mortuaria della RSA.

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

7. L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

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

7.1 I permessi di uscita e le libertà personali

Il Centro Servizi RSA San Martino garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti non autosufficienti, se accompagnati, possono uscire liberamente dalla struttura, previa compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile presso il Servizio infermieristico e consegnata presso il Servizio Reception.

Qualora l'Ospite voglia allontanarsi contrariamente al parere espresso dal Medico, deve firmare, o far firmare ad un famigliare o ad un suo delegato, una dichiarazione che liberi il Centro Servizi RSA San Martino da ogni responsabilità. Tale allontanamento consente di mantenere il posto letto, ma non prevede la sospensione nel pagamento della retta.

7.2 Orari di visita

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata dal Centro Servizi RSA San Martino. I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione collettiva. L'Ospite ha diritto di avvalersi del sostegno di parenti e conoscenti per le proprie esigenze (escluse le attività di tipo sanitario e assistenziale, il cui espletamento è riservato al

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 30 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

personale preposto), compatibilmente con le necessità del servizio e nel rispetto degli altri Ospiti e secondo le indicazioni fornite dai Coordinatori o dalla Direzione. Il Centro Servizi RSA San Martino non richiede alcun tipo di intervento o prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico.

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

L'orario consentito per le visite è dalle ore 10.00 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 17.30.

Durante l'orario di visita, parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni del Centro Servizi RSA San Martino, in modo da assicurare il rispetto di tutti.

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

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

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

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

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

La Struttura promuove la costituzione di un Comitato Parenti che, dotatosi di proprio statuto e regolamento, si incontrerà periodicamente con la Direzione di struttura e, su richiesta, anche con la presenza di un rappresentante della Direzione di KCS caregiver, per valutare l'andamento del servizio

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 31 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

e creare una possibilità di compartecipazione dei Familiari al buon funzionamento della Struttura. All'ingresso della Struttura è posta una bacheca per comunicazioni ai Familiari, sia da parte della Direzione sia da parte del Comitato.

7.3 Il diritto alla riservatezza

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

7.4 Consenso informato e tutela della privacy

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

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

7.5 La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo sarà possibile ritirarla alla Reception, i destinatari saranno informati dalla Direzione del Centro Servizi RSA San Martino.

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

7.6 La personalizzazione delle camere

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 32 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

In caso di assenza temporanea dell'Ospite dal Centro Servizi RSA San Martino verrà garantito il mantenimento del posto alle condizioni indicate nel contratto.

La struttura permette e incoraggia la personalizzazione delle camere purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza. Ogni modifica deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione di struttura. È vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche, per il riscaldamento, per il condizionamento, per la cottura o fornelli elettrici, ferri da stiro od altre apparecchiature similari, apparecchi a gas per i possibili incidenti che potrebbero causare. Coloro che provochino danni saranno tenuti al risarcimento.

I balconi non sono invece personalizzabili.

La stanza da letto del Centro Servizi RSA San Martino va considerata come spazio personale dell'Ospite, pertanto dovranno essere osservati tutti gli accorgimenti che ne tutelino l'ordine, la cura, ma anche la riservatezza. A tale comportamento è tenuto il personale, ma anche i familiari e tutti i visitatori. Analogo atteggiamento sarà richiesto agli Ospiti, anche in considerazione del reciproco rispetto, indispensabile per una serena coabitazione in camere a due letti. Nelle camere è consentito solo l'uso di apparecchi televisivi, radiofonici e riproduttori video-musicali con cuffie senza fili che siano a norma CEE ed in ottime condizioni elettriche, in ogni caso devono essere autorizzati dalla Direzione della struttura, anche in considerazione di problematiche derivanti dalla convivenza con altri Ospiti. A tutti gli Ospiti è data la possibilità, in accordo con il Direttore della struttura e nei limiti della disponibilità dello spazio e compatibilmente con il mantenimento della funzionalità degli ambienti, di portare con sé oggetti, suppellettili, piccoli arredi, quadri di sua proprietà o che rivestano valore affettivo, così da riprodurre il più possibile l'ambiente a loro familiare, favorire il loro inserimento e facilitare la permanenza in struttura.

7.7 Il fumo

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO SERVIZI "SAN MARTINO" - CASTELMASSA	Cod.: CARSER	
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Rev. 0	Data:
		Pag.: 33 di 33	01/07/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

7.8 La polizza assicurativa

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

8. REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

9. ALLEGATI

- A. La carta dei diritti della persona anziana
- B. Informativa sull'amministratore di sostegno
- C. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari
- D. 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