

Alloggi protetti per anziani

“La Corte”

Residenzialità Assistita

Piazzale Achille Grandi, 1

Galbiate (Lecco)

CARTA DEI SERVIZI

Data Emissione: 01/02/2023

Rev. 06/2023

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso gli alloggi protetti per anziani “La Corte” nell’ambito della sperimentazione regionale sulla Residenzialità Assistita, attiva dal 2015, ed ai loro familiari e costituisce uno strumento volto a dare una corretta informazione riguardo ai servizi offerti.

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

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

Cooperativa sociale KCS Caregiver

1	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
1.1	La missione istituzionale	4
1.2	Le caratteristiche generali	5
1.3	Come raggiungere la struttura	6
1.4	Il gestore dei servizi.....	7
1.4.1	Scheda informativa del gestore	7
1.5	Il codice etico	8
2	PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	9
2.1	L'ammissione agli alloggi protetti "La Corte"	9
2.1.1	La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione	9
2.2	L'ingresso in struttura	10
2.3	La giornata tipo.....	11
2.4	L'équipe assistenziale	11
3	I SERVIZI OFFERTI	12
4	GLI STANDARD DI QUALITA'	16
4.1	La politica della qualità	16
4.1.1	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti	17
4.1.2	La scheda reclami ed elogi	17
4.1.3	La customer satisfaction degli operatori	17
5	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO	18
5.1	Le modalità di pagamento della retta.....	19
6	LE PROCEDURE DI DIMISSIONE	20
7	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	22
7.1	La presenza dei familiari	22
7.2	Il fumo.....	23
7.3	I permessi di uscita e le libertà personali	23
7.4	La corrispondenza.....	23
7.5	Consenso informato e tutela della privacy	23
7.6	La personalizzazione delle camere.....	24
7.7	La polizza assicurativa.....	24
8	ALLEGATI.....	25
	La carta dei diritti della persona anziana	25
	Modulo unico di ingresso	25
	Fac simile domanda di valutazione ASST Lecco	25
	Informativa ai sensi degli artt.li 12,13,14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679.....	25
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari 25	
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori.....	25
	Scheda di segnalazione disservizio	25
	Menù tipo.....	25

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La missione istituzionale

Gli alloggi protetti per anziani “La Corte” sono un’unità d’offerta sociale, costituiti da più unità abitative indipendenti e si configurano come sostegno sussidiario agli anziani e alle loro famiglie e come supporto alla rete territoriale dei servizi sociali. Tali alloggi sono destinati dal 2015 ad una misura sperimentale regionale denominata Residenzialità Assistita chiamata a garantire interventi e prestazioni sociosanitarie di bassa intensità assistenziale, rivolte ad anziani che presentano condizioni di fragilità e di parziale autosufficienza.

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

La misura è incompatibile per anziani:

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

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

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

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

- EGUAGLIANZA: ogni persona ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure sanitarie più appropriate, senza alcuna discriminazione;
- IMPARZIALITÀ: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità;

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

1.2 Le caratteristiche generali

Gli alloggi protetti per anziani "La Corte", di nuova costruzione, autorizzati al funzionamento con CPE dell'ASL del 25/06/2015 per n° 11 posti letto, vengono attivati nel mese di Luglio 2015 e vengono contrattualizzati annualmente con l'ATS della Brianza per la Misura della Residenzialità Assistita.

Gli alloggi protetti (monolocali e monolocali ad uso doppio) sono situati al piano 0 in adiacenza alla RSA Villa Serena, rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative nazionali e regionali vigenti e, in particolare, sono privi di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità.

Gli alloggi protetti che sono costituiti da:

- n. 5 monolocali;
- n. 3 monolocali ad uso doppio;

ricomprendono il soggiorno/sala pranzo comune e il locale tisaneria.

L'arredamento è in stile alberghiero ed è funzionale alle esigenze di ospiti fragili; gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento con eventuali ausili ed i letti elettrici sono ad altezza variabile e a tre snodi. Ogni singolo posto letto è dotato di un sistema di chiamata.

Tutti gli alloggi ricomprendono:

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

- una zona bar;
- il locale parrucchiere.

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

1.3 Come raggiungere la struttura

Telefono Centralino/Reception:	0341/24.20.11
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	0341/24.20.202
Telefax:	0341/24.20.234
E-mail:	segreteria@rsavillaserena.com
Pec:	kcscaregiver@legalmail.it
La struttura si trova in una zona collinare e semiresidenziale, circondata da un grande parco nella frazione di Villa Vergano del Comune di Galbiate (Lecco): R.S.A. Villa Serena Piazzale Achille Grandi, 1 23851 Galbiate (LC)	

Gli alloggi protetti sono raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile:
 - DA MILANO: Superstrada 36 per Lecco-Sondrio uscita Galbiate-Oggiono a circa 40 Km da Milano;
 - DA LECCO: Superstrada 36 per Milano uscita 3° ponte - Pescate/Galbiate a circa 10 Km da Lecco;
 - DA COMO: Strada Statale Como-Lecco uscita Galbiate-Oggiono a circa 10 Km da Como.

Apposita segnaletica stradale indica come raggiungere gli alloggi protetti dal centro del Comune di Galbiate.

- Mezzi pubblici:
 - da tutte le direzioni: in treno fino alla stazione di Lecco, poi autobus della linea:
 - Lecco-Galbiate-Ello (la corsa termina a circa 800 metri dall'ingresso principale – percorso in salita);
 - Lecco-Galbiate-Villa Vergano (la corsa termina a circa 500 metri dall'ingresso secondario – percorso pianeggiante nella via carrabile del grande parco che attornia la RSA).

Utenti potenziali e loro famigliari possono effettuare visite guidate alla Struttura al fine di poter meglio valutare in via preventiva il gradimento della struttura, capirne il funzionamento e conoscere gli operatori, previo appuntamento da definire con l'Ufficio Relazione con il pubblico (URP) (Telefono: 0341-24.20.202, email: segreteria@rsavillaserena.com).

1.4 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi della Misura della Residenzialità Assistita negli alloggi protetti “La Corte”, situati in una struttura di proprietà di Villa Serena SpA, è la cooperativa sociale KCS caregiver che ha acquisito esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio-sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri a livello nazionale e che opera come azienda leader nella gestione globale ed integrata di Strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili.

La KCS, in aderenza alla sua missione istituzionale, gestisce in concessione la RSA Villa Serena e gli alloggi protetti in Galbiate (Lecco). Il contratto di concessione sottoscritto in data 20/07/2013 con Villa Serena Spa, società ad intero capitale pubblico, ha durata fino al 31/12/2035.

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

1.4.1 Scheda informativa del gestore

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

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

1.5 Il codice etico

KCS caregiver, gestore dei servizi della Residenzialità Assistita negli alloggi protetti “La Corte”, in ottemperanza al D.Lgs.231/01 ha adottato il Modello di Organizzazione, gestione e controllo, ha nominato l’Organismo di Vigilanza e ha approvato il codice etico, nel quale sono espressi i principi ed i valori che ispirano la propria attività, che è consultabile presso la struttura ed è affisso nella bacheca del soggiorno Comune. Gli operatori della struttura devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali principi etici fondamentali e nei rapporti con gli anziani destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

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

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

2 PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 L'ammissione agli alloggi protetti "La Corte"

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

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) (Telefono: 0341-24.20.202, email: segreteria@rsavillaserena.com), presente nella RSA Villa Serena, può dare supporto nell'iter amministrativo di attivazione della richiesta della Misura della Residenzialità Assistita.

2.1.1 La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione

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

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

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

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

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

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

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

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

Non possono essere definiti i tempi per l'ammissione essendo una struttura residenziale. Al momento della disponibilità dell'alloggio, l'anziano in lista d'attesa e la sua persona di riferimento vengono contattate dalla struttura per concordare le modalità ed i tempi del ricovero.

La formalizzazione dell'ammissione avviene con la sottoscrizione del contratto di ospitalità, predisposto secondo le linee guida contenute nella Deliberazione Giunta Regionale 1185/2013, comprensivo della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del Contraente in essa contenuti.

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

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

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

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

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

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

2.2 L'ingresso in struttura

Gli ingressi negli alloggi protetti "La Corte" degli ospiti destinatari della misura della residenzialità leggera sono programmati, di norma, in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente dalle 09.30 alle 11.00 e dalle 14.00 alle 16.30.

Il giorno di ingresso presso gli alloggi protetti "La Corte" l'Ospite e il suo caregiver con il quale si è preliminarmente concordato l'orario di arrivo in struttura, viene

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

La presa in carico prevede che, all'ingresso, l'Ospite consegni tutta la documentazione clinica in suo possesso relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, i referti di accertamenti diagnostici e le visite specialistiche al Medico responsabile.

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

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

2.3 La giornata tipo

La giornata tipo dell'Ospite risulta così articolata:

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

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

2.4 L'équipe assistenziale

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

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

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

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

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

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

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

Il personale della Struttura è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei loro diritti, dei loro desideri e dei loro bisogni, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione.

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

3 I SERVIZI OFFERTI

La composizione del personale impiegato negli alloggi protetti è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

I servizi offerti agli Ospiti nella struttura si suddividono in:

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

a) I SERVIZI SOCIO SANITARI ricomprendono:

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

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

- Il servizio di riabilitazione;

Il personale riabilitativo provvede ad effettuare interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti

- Il servizio di animazione;

Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano e alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi ed alle sue capacità residue. Gli educatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui laboratori ricreativi, feste, gite, attività ludiche, occupazionali e culturali

b) I SERVIZI ALBERGHIERI ricomprendono:

- Il servizio di ristorazione;

Il servizio di ristorazione prevede la colazione, il pranzo, la merenda e la cena.

I pasti vengono preparati quotidianamente all'interno della struttura negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono elaborati da una dietista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza e consentono ampia scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti nel nucleo in modo da essere ben visibili ad Ospiti e parenti e prevedono una rotazione settimanale e stagionale.

Sono previste diete speciali personalizzate predisposte dalla dietista, qualora richieste dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù da parte dell'Ospite viene raccolta dai coordinatori assistenziali che provvedono poi alla trasmissione degli ordini ai responsabili della cucina.

I familiari, previo accordo con la Direzione, possono consumare i pasti nella struttura, preferibilmente nei giorni festivi. Il costo dei pasti dei visitatori non è ricompreso nella retta;

- Il servizio lavanderia, stireria e guardaroba;

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

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

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

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

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

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

c) I SERVIZI GENERALI ricomprendono:

- Il servizio amministrativo, URP e reception;
Gli Uffici Amministrativi garantiscono il normale lavoro d'ufficio ed hanno il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare un buon funzionamento dei servizi, mentre l'U.R.P. ha la funzione di informare e di sostenere l'anziano e i suoi

familiari per la ricerca di soluzioni di problemi e difficoltà preesistenti all'ingresso o insorte durante la permanenza.

La struttura amministrativa si impegna altresì a rilasciare agli interessati le dichiarazioni fiscali e contabili previste dalle disposizioni di legge vigenti, nei termini utili ad assicurare ai suoi Ospiti gli adempimenti di rito.

Per informazioni di carattere generale e per quelle riguardanti la protezione giuridica delle persone fragili (Legge n. 6/2004 Amministratore di Sostegno) è a disposizione l'URP e, se necessario, la Direzione della Struttura.

- Il servizio di manutenzione e sicurezza;

La manutenzione programmata, quella ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici e della struttura sono garantite da un manutentore interno nonché da Aziende specializzate con le quali il gestore stipula regolari contratti d'appalto.

Le procedure e le verifiche per assicurare la sicurezza dei luoghi di lavoro e dei lavoratori è affidata al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione di KCS caregiver, appositamente nominato ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i

- Il servizio religioso e volontariato;

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata tramite accordi con la parrocchia locale.

La Santa Messa viene celebrata presso la cappella della struttura e, a rotazione, nei nuclei abitativi della struttura.

Ogni funzione proposta può essere liberamente seguita dagli Ospiti e a coloro che lo desiderano viene assicurata l'assistenza spirituale.

Gli Ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede, nei limiti delle possibilità esistenti e senza alcuna discriminazione.

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

- servizio bar-televisione;

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, di *snack* e di gelati. Per facilitare l'acquisto dei prodotti

distribuiti è possibile richiedere alla Reception la dotazione della apposita chiavetta accumula credito, previo pagamento di una cauzione. Nelle sale soggiorno sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino, previa autorizzazione preventiva da parte della Direzione, possono tenere radio o televisori di loro gradimento nel loro alloggio, purché tali apparecchiature siano a norma e contrassegnate con marchio CE.

- servizi di custodia valori.

La direzione accetta in custodia le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore dell'Ospite purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. La struttura si rifiuta di ricevere oggetti pericolosi o beni che abbiano valore eccessivo o siano di natura ingombrante ed esige che quanto consegnatogli sia contenuto in un involucro chiuso e sigillato. La direzione non si ritiene responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite, non consegnati con le modalità sopra descritte.

Pertanto, ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. la struttura ne risponde quando i beni dell'Ospite gli sono stati consegnati in custodia e quando rifiuta di ricevere in custodia beni che aveva l'obbligo di accettare.

4 GLI STANDARD DI QUALITA'

4.1 La politica della qualità

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

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

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi gli alloggi protetti “La Corte” si propongono :

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, attraverso la loro esposizione all'albo della struttura, permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi

organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni. Il gestore si propone inoltre di condividere i risultati emersi dall'analisi di tali questionari con un organismo di partecipazione degli Ospiti di prossima costituzione.

4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

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

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

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

4.1.2 La scheda reclami ed encomi

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

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

- un colloquio con il Direttore Medico o con il Direttore della struttura;
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione;
- una comunicazione da depositare nel box della posta adiacente l'ingresso;
- una segnalazione a mezzo fax (0341-2420234)
- una segnalazione a mezzo e-mail (segreteria@rsavillaserena.com)

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

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

4.1.3 La customer satisfaction degli operatori

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

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

5 LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

La retta giornaliera in vigore dal 01/02/2023 è stabilita come segue:

MONOCALE	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi socio sanitari, i servizi alberghieri e i servizi generali.	SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO con esclusione del solo SERVIZIO DI RISTORAZIONE
€ 69,00	€ 64,00
MONOCALE AD USO DOPPIO CON ALTRO OSPITE	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi socio sanitari, i servizi alberghieri e i servizi generali.	SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO con esclusione del solo SERVIZIO DI RISTORAZIONE
€ 64,00	€ 59,00
MONOCALE AD USO DOPPIO CON CONIUGE	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi socio sanitari, i servizi alberghieri e i servizi generali.	SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO con esclusione del solo SERVIZIO DI RISTORAZIONE
€ 62,00	€ 57,00

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

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

Sono esclusi dalla retta:

- il servizio medico di base;
- i farmaci e gli ausili;

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

5.1 Le modalità di pagamento della retta

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

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

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

All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente alla prima mensilità e pari alla retta giornaliera stabilita moltiplicata per n. 30 giorni. L'importo relativo al secondo mese di degenza sarà conteggiato per i giorni dalla scadenza della prima mensilità fino all'ultimo giorno del mese.

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

Il versamento della retta deve essere effettuato mediante bonifico bancario, alle coordinate bancarie comunicate dalla Struttura.

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

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

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

Dette variazioni sono comunicate al contraente per iscritto almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe.

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

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

Al fine del computo della retta dovuta il giorno d'ingresso e d'uscita sono considerati due giorni, indipendentemente dall'erogazione totale o parziale delle prestazioni in tali giornate.

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

All'Ospite saranno altresì addebitati gli interessi di mora nella misura del 5% per eventuali ritardi nei pagamenti dal giorno di scadenza previsto per il versamento fino al saldo effettivo.

La struttura non richiede il versamento di alcun deposito cauzionale al momento dell'ingresso.

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

La direzione non richiede alcun tipo di intervento o prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico. Un'eventuale assistenza integrativa privata a carico dell'Ospite può essere attivata previo accordo con la Direzione, nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio; tale assistenza integrativa privata non può essere richiesta ed affidata a personale che è stato o che è attualmente dipendente della Struttura e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali il gestore ha stipulato convenzioni.

6 LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

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

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse la propria autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura dell'*équipe* multi-professionale organizzare la dimissione e accompagnare l'Ospite nel percorso di reinserimento nel territorio, con l'ausilio dei

servizi sociali territoriali e di eventuali organizzazioni esistenti (volontariato, ATS, ecc.)

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

Il rapporto tra l'anziano e il gestore degli alloggi protetti "La Corte" inizia pertanto il giorno dell'ammissione e termina nei casi di seguito indicati, secondo le modalità a fianco di ciascuna riportata:

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

In caso di mancato preavviso la struttura addebita ugualmente i giorni intercorsi tra le dimissioni effettive e il giorno successivo alla scadenza del preavviso. La retta è altresì dovuta per l'intero periodo di 30 giorni nel caso di dimissioni nei primi 30 giorni successivi all'ammissione. Qualora l'Ospite intenda dimettersi volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e per la sua incolumità, la struttura darà preventive notizie al Contraente, ai famigliari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita;

- b. per decisione motivata della struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:
 - diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per altri Ospiti;
 - tenga un comportamento incompatibile con la vita di comunità;
 - abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Ospiti o del personale di servizio;
 - evidenzi patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza negli alloggi nei posti letto destinati alla Misura della Residenzialità Assistita;
- c. per decisioni motivate dalla struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni, nel caso in cui l'Ospite risulti moroso per un importo complessivo superiore a due mensilità. La struttura contestualmente all'inoltro del preavviso scritto di dimissione comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;
- d. per recesso dell'Ospite per mancata accettazione delle variazioni in aumento delle rette da parte del Contraente, con obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;

- e. per decesso dell'Ospite; in tal caso il Contraente deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e la retta è dovuta per ulteriori 5 giorni dalla data del decesso;
- f. per assenze temporanee continuative superiori a 20gg e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;
- g. per ogni altro caso previsto dalla legge.

Il Fascicolo socio assistenziale e sanitario e la cartella clinica redatti durante la degenza dell'Ospite e copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura possono essere richiesti, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sanitaria viene rilasciata dal responsabile medico della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro sessanta giorni dalla richiesta, previo pagamento anticipato dei diritti amministrativi di riproduzione che sono stabiliti in:

- €150,00 per l'intero fascicolo sociosanitario fino ad un anno di permanenza nella struttura;
- €100,00 per ciascuno degli anni successivi, entro il limite massimo di €500,00 per l'intera degenza.

Il fascicolo socio sanitario ricomprende la parte medica, infermieristica, riabilitativa, assistenziale ed educativa.

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

7 L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Gli alloggi protetti "La Corte" per tutelare i propri Ospiti e per salvaguardare la libertà di ognuno ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali tutti si devono attenere.

7.1 La presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata dalla struttura.

L'Ospite è libero di ricevere visite di parenti ed amici nel proprio alloggio, se singolarmente utilizzato, o nei locali comuni all'uopo messi a disposizione. Per non arrecare disturbo è opportuno che le visite siano effettuate dalle ore 07.00 ed

entro le ore 21.00. Non è tuttavia permesso l'accesso a persone estranee, al di fuori della cerchia parentale ed amicale, se non preventivamente comunicate al Responsabile della struttura.

E' rigorosamente vietato introdurre e somministrare medicinali.

E' altresì rigorosamente vietato introdurre e distribuire bevande alcoliche, cibi confezionati in casa e/o deperibili e dolci in genere.

Eventuali eccezioni possono essere concordate e autorizzate dal Medico Responsabile.

7.2 Il fumo

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

7.3 I permessi di uscita e le libertà personali

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

Gli Ospiti, direttamente o tramite un loro familiare, possono chiedere di lasciare la struttura per un periodo massimo di 20 giorni annui. Tale allontanamento consente di mantenere l'alloggio, ma non prevede la sospensione nel pagamento della retta.

Qualora l'ospite o i suoi familiari volessero introdurre nella struttura un proprio animale domestico devono fare richiesta scritta alla Direzione Sanitaria della Struttura che per l'autorizzazione si uniforma a quanto previsto dal Regolamento Regionale 13-04-2017 n.2 "Regolamento di attuazione delle disposizioni di cui al Titolo VIII, Capo II della Legge Regionale 33/2009 recante norme relative alla tutela degli animali di affezione e prevenzione del randagismo".

7.4 La corrispondenza

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

7.5 Consenso informato e tutela della privacy

La struttura assicura la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 679/2016; riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto dei principi generali della privacy nel trattamento di tali dati (liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione alla

conservazione, integrità e riservatezza) e valuta la loro protezione sin dalla progettazione, prevedendo soluzioni e misure tecniche ed organizzative atte ad assicurarla.

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

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

I medici sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite.

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

7.6 La personalizzazione delle camere

La struttura permette e incoraggia la personalizzazione dell'alloggio purché sia abbellito in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza. Ogni modifica deve essere preventivamente autorizzata dalla direzione. È vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche o a gas per i possibili incidenti che potrebbero causare.

7.7 La polizza assicurativa

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

8 ALLEGATI

La carta dei diritti della persona anziana

Modulo unico di ingresso

Fac simile domanda di valutazione ASST Lecco

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

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

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

Scheda di segnalazione disservizio

Menù tipo

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "La Corte" - Galbiate

2) Il principio di “SOLIDARIETÀ”, enunciato nell’articolo 2 della Costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento di doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell’effettiva realizzazione dei diritti della persona.

3) Il principio di “SALUTE”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite per gli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

4) LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

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

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

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "La Corte" - Galbiate

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.

“VILLA SERENA”
MODULO PER INSERIMENTO
ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI – “LA CORTE”

DATI ANAGRAFICI DEL RICHIEDENTE

Cognome e Nome _____

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

Codice Fiscale _____

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

Telefono/cell. _____ Eventuale fax o e-mail

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

VIA/PIAZZA _____ N. _____

Telefono/cell _____

RICHIESTA DI INSERIMENTO IN

- ☐ Monolocale
- ☐ Monolocale ad uso doppio:
- ☐ condiviso/da condividere con coniuge
- ☐ condiviso/da condividere con altro ospite

☐ TEMPORANEO dal _____ al _____

☐ DEFINITIVO

EVENTUALE AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO:

Cognome e Nome

Telefono

Città

via/piazza

n. civico

Atto n.

del

Tribunale di

PERSONA DI RIFERIMENTO

COGNOME E NOME _____

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

GRADO DI PARENTELA _____ Eventuale Fax o e-mail _____

Telefono/cell _____ Altri recapiti telefonici _____

ATTUALMENTE IL RICHIEDENTE PER CUI SI PRESENTA DOMANDA DI INSERIMENTO SI TROVA:☐ AL PROPRIO DOMICILIO☐ PRESSO PROPRI FAMILIARI☐ ALTRO (specificare): _____**MOTIVI DELLA DOMANDA DI RICOVERO:**☐ STATO DI SALUTE☐ PROBLEMI FAMILIARI (specificare) : _____☐ SCELTA PERSONALE☐ ALTRO (specificare): _____

<i>DATI PERSONALI</i>

STATO CIVILE:☐ celibe/nubile☐ coniugato/a☐ separato/a☐ divorziato/a☐ vedovo/a**SCOLARITA':**☐ analfabeta☐ licenza elementare☐ licenza di scuola media inferiore/avviamento☐ scuola professionale☐ diploma scuola media superiore☐ laurea**PROFESSIONE ESERCITATA NEL PERIODO LAVORATIVO:** ☐ non ha mai lavorato

_____. Settore: _____ N. anni _____

_____. Settore: _____ N. anni _____

_____. Settore: _____ N. anni _____

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

INVALIDITA' CIVILE:☐ IN CORSO☐ RICONOSCIUTA, AL ____ %☐ DOMANDA NON PRESENTATA**INDENNITA' DI ACCOMPAGNAMENTO:**☐ NON RICONOSCIUTA☐ IN ATTESA☐ DOMANDA NON PRESENTATA☐ RICONOSCIUTA: (indicare il tipo)☐ Cieco Assoluto☐ Cieco con residuo visivo☐ Invalidità 100 % con accompagnamento☐ Sordomuto**RICONOSCIMENTO L. 104/92**☐ IN CORSO☐ SI☐ NO☐ DOMANDA NON PRESENTATA***RETE SOCIALE E COINVOLGIMENTO DEI SERVIZI TERRITORIALI*****ABITAZIONE:**☐ DI PROPRIETA'☐ IN AFFITTO**SITUAZIONE FAMILIARE:**☐ VIVE DA SOLO☐ NON VIVE DA SOLO

DA QUANTO TEMPO? _____

DA QUANTO TEMPO? _____

IL CONIUGE/CONVIVENTE E':☐ AUTOSUFFICIENTE☐ PARZIALMENTE AUTOSUFF.☐ NON AUTOSUFFICIENTE**NUMERO D FIGLI VIVENTI:**

MASCHI N. _____

FEMMINE N. _____

☐ NESSUN FIGLIO

	COGNOME E NOME	ETA'	INDIRIZZO (Città, Via, n° civico)	Telefono	CONVIVENTE	
1					☐ SI	☐ NO
2					☐ SI	☐ NO
3					☐ SI	☐ NO
4					☐ SI	☐ NO

SERVIZI TERRITORIALI di cui usufruisce:

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

MEDICO CURANTE:

DR. _____

INDIRIZZO _____ TEL. _____

LA RICHESTA VIENE INOLTRATA:

☐ DIRETTAMENTE DELL'INTERESSATO

☐ DA UN PARENTE (specificare)

☐ ALTRO (specificare)

(NOME E COGNOME) _____ TEL. _____

Firma _____

DOCUMENTI DA ALLEGARE IN FOTOCOPIA ALLA DOMANDA:

- | | |
|--|---|
| ☐ Carta d'identità | ☐ Codice fiscale (se non presente nella Carta Regionale dei Servizi) |
| ☐ Carta Regionale dei Servizi | ☐ Tessere di Esenzione |
| ☐ Verbali di Invalidità | ☐ Esiti visite o esami ematici e strumentali recenti |



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

Il/la sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____ Sesso _____

Residente a _____ CAP _____ Provincia _____

Via _____ Tel. _____

e-mail _____ C.F. _____

Domicilio (se diverso dalla residenza) _____

In qualità di

☐ DIRETTO INTERESSATO

ovvero di

☐ FAMILIARE Grado di parentela _____

☐ TUTORE nominato con decreto n. _____ del _____

☐ CURATORE nominato con decreto n. _____ del _____

☐ AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO nominato con decreto n. _____ del _____

del sig. Nome e Cognome _____

Nato/a a _____ il _____ Sesso _____

Residente a _____ CAP _____ Provincia _____

Via _____ Tel. _____

e-mail _____ C.F. _____

Domicilio (se diverso dalla residenza) _____

Medico di Medicina Generale _____

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

CHIEDE

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

☐ Misura – residenzialità leggera

☐ Misura – residenzialità assistita per religiosi

DICHIARA

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

ente erogatore _____

* operatore _____ n. accessi mensili _____

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

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

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

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

☐ CDD ☐ CDI ☐ Hospice ☐ CSS ☐ RSA ☐ RSD ☐ altro _____

- ✓ L'assistenza è garantita da:

☐ familiare (nominativo, grado di parentela, telefono) _____

☐ non familiare: ☐ assistente personale a tempo pieno

☐ assistente personale tempo parziale: ore giornaliere _____

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

☐ familiare (nominativo, grado parentela, telefono) _____

☐ non familiare: ☐ assistente personale a tempo pieno

☐ assistente personale tempo parziale: ore giornaliere _____

☐ professionisti sanitari:

☐ Medico di Medicina Generale ☐ Pediatra di Libera Scelta

☐ altro _____

DICHIARA

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

Data ____/____/____

Firma _____

ALLEGA

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

Data ____/____/____

Firma _____



UOC DIREZIONE TERRITORIALE
UOS STRUTTURA DISABILITA' E NON AUTOSUFFICIENZA

CONSENSO AL TRATTAMENTO DI DATI SENSIBILI

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

Data ____/____/____

Firma _____

ALLEGA

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

ALLEGATO ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

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

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

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

1. LICEITÀ

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

2. CORRETTEZZA

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

3. TRASPARENZA

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

4. LIMITAZIONE DELLA FINALITÀ

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

5. MINIMIZZAZIONE DEI DATI

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

6. ESATTEZZA

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

7. LIMITAZIONE DELLA CONSERVAZIONE

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

8. INTEGRITÀ E RISERVATEZZA

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

9. DATA PROTECTION BY DESIGN E BY DEFAULT

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

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

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

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

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

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

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

Questa modalità non è attuata.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

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

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

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

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

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

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

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

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

Data _____

Il Titolare del trattamento dati


DATI DELL'INTERESSATO

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____

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

Data _____

Firma _____

ALLOGGI PROTETTI “LA CORTE” - GALBIATE

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

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

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

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

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

Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

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

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

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

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

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

Data,

ALLOGGI PROTETTI “LA CORTE” - GALBIATE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

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

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

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

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

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

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

CARATTERISTICHE PERSONALI

Professione	☐ asa	☐ ip	☐ medico	☐ fisioterapista	☐ animatore	☐ reception	☐ Pulizia/cucina	☐ altro
-------------	------------------------------	-----------------------------	---------------------------------	---	------------------------------------	------------------------------------	---	--------------------------------

CONTENUTO DEL LAVORO

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

CONTESTO DEL LAVORO

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

SODDISFAZIONE

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

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

Data,

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "La Corte" - Galbiate

Scheda di segnalazione disservizio

In data il sottoscritto

parente del Sig/Sig.ra

(indicare il grado di parentela)

Ospite presso il Vostro alloggio protetto, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal Vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

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

Per i seguenti motivi:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

(firma)

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "La Corte" - Galbiate

MENU' TIPO

La composizione del pasto è la seguente:

- Pranzo o cena

Primo piatto a scelta tra: ▪ Piatto del giorno ▪ Pasta o riso in bianco o al pomodoro ▪ Pastina in brodo ▪ Semolino ▪ Acqua minerale ▪ Vino	Contorno a scelta tra: ▪ Verdura cruda ▪ Verdura cotta ▪ Purea di patate
Secondo piatto a scelta fra: ▪ Piatto del giorno ▪ Carne trita o frullata ▪ Formaggio o affettati ▪ Acqua minerale ▪ Vino	Frutta o dessert a scelta tra: ▪ Frutta fresca di stagione ▪ Frutta cotta (a cena) ▪ Budino al latte o yogurt ▪ Frutta frullata ▪ Dolce (giovedì e domenica)

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

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "La Corte" - Galbiate

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

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