

Alloggi protetti per anziani

“La Corte”

Residenzialità leggera misura 2 DGR 4702/2015

Piazzale Achille Grandi, 1

Galbiate (Lecco)

CARTA DEI SERVIZI

Data Emissione: 30/09/2017

Rev. 03/2017

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso gli alloggi protetti per anziani “La Corte” ed ai loro famigliari e costituisce uno strumento volto a dare una corretta informazione riguardo ai servizi offerti.

Si tratta di un importante documento informativo che permette di conoscere 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 famigliari e la struttura.

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

Cooperativa sociale KCS Caregiver

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	16
4.1.2	La scheda reclami ed encomi	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	Il diritto alla riservatezza	22
7.2	La presenza dei familiari	22
7.3	Il fumo	22
7.4	I permessi di uscita e le libertà personali	23
7.5	La corrispondenza	23
7.6	Consenso informato e tutela della privacy	23
7.7	La personalizzazione delle camere	23
7.8	La polizza assicurativa	23
8	ALLEGATI	24
	La carta dei diritti della persona anziana	24
	Modulo unico di ingresso	24
	Istanza di valutazione	24
	Schede mediche	24
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari	24
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori	24
	Scheda di segnalazione disservizio	24
	Menù tipo	24

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La missione istituzionale

Gli alloggi protetti per anziani “La Corte” sono un’unità d’offerta sociale, sono 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 prioritariamente ad anziani residenti nei Comuni del territorio della provincia di Lecco che scelgono gli alloggi protetti come proprio domicilio.

Le finalità di tali unità di offerta sociale sono quelle di offrire soluzioni abitative in un ambiente controllato e protetto a persone anziane di età superiore a 60 anni in condizioni di fragilità e di parziale autosufficienza, ovvero quelle di:

- a. garantire all’anziano la domiciliarità, rispettando il bisogno di *privacy* e di mantenimento dell’identità personale e la libertà di autogestione;
- b. migliorare la sua qualità di vita, sollecitando le azioni quotidiane di gestione di sé, per limitarne la dipendenza;
- c. prevenire l’isolamento e l’emarginazione, favorendo i rapporti interpersonali e le relazioni affettive;
- d. prevenire ricoveri impropri;
- e. dare sollievo alle famiglie.

Negli alloggi protetti vengono accolti, prioritariamente, anziani che presentano almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari deboli o assenti;
- un’abitazione non adeguata alle condizioni di parziale autosufficienza;
- una diminuzione dell’autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale;
- patologie gestibili al domicilio;
- condizioni di solitudine, mancanza di relazioni ed assenza di figure di riferimento

Sono considerati pertanto destinatari degli alloggi protetti persone con limitata autonomia, con compromissione minima e parziale delle funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali e della vita di relazione e con minima difficoltà di autotutela per riduzione della capacità di giudizio.

Sono pertanto esclusi soggetti con patologie psichiatriche e/o persone non autosufficienti totali bisognose di assistenza continuativa.

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, vengono attivati nel mese di Luglio 2015 e sono adiacenti alla RSA Villa Serena.

Tutte le informazioni utili sono reperibili all'interno della struttura tramite un responsabile che provvede a fornire copia della Carta dei Servizi, a dare risposte alle richieste effettuate ed a far visitare la struttura illustrandone il funzionamento. 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.

Tutti gli alloggi protetti sono arredati con:

- soggiorno/cucina;
- angolo pranzo con tavolo e sedie;
- letto, comodino, armadio/scrittoio;
- apparecchi illuminanti;

- bagno completo di doccia ed altri apparecchi sanitari, arredato con i normali accessori.

Per gli Ospiti degli alloggi protetti sono disponibili nella struttura anche i seguenti ambienti collettivi:

- 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
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-Galbate-Ello (la corsa termina a circa 800 metri dall'ingresso principale – percorso in salita);
 - Lecco-Galbate-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).

1.4 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi degli 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 Galbate (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	n. A127487
Sezione	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):	Alessandro Fabrizio
Delegato all'Autocontrollo HACCP D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Certificato di Qualità Sicurezza e salute luoghi di lavoro Sistema di gestione ambientale Responsabilità sociale Modello di cura Sicurezza alimentare	ISO 9001:2015 BS OHSAS 18001 ISO 14001:2004 SA 8000:2014 UNI 10881:2013 REG. CE 852/2004 HACCP

1.5 Il codice etico

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

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

- stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano per "aiutare l'anziano ad aiutarsi";

- procedere attraverso progetti individuali e Piani Assistenziali Individualizzati per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *équipe* interagendo con gli altri addetti per migliorare la qualità del servizio erogato, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale;
- considerare la struttura come un sistema aperto attraverso la costituzione sia di contatti con la realtà esterna sia di rapporti collaborativi con enti, gruppi di volontariato, scuole ed associazioni.

2 PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 L'ammissione agli alloggi protetti "La Corte"

Gli alloggi protetti riservati alla residenzialità leggera sono rivolti alla popolazione anziana parzialmente autosufficiente residente in Lombardia, di età superiore ai 60 anni.

La richiesta di accesso alla misura, così come prevista dalla DGR n° X/2942 del 19/12/2014 e sotto specificata, può essere raccolta e gestita direttamente dall'ente erogatore che può accompagnare la famiglia nell'iter di attivazione.

2.1.1 La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione

La persona che ha i requisiti per poter accedere alla misura, per usufruire della stessa, può rivolgersi direttamente all'ATS per la compilazione del modulo di richiesta e per la consegna della "scheda di segnalazione" compilata dal MMG; 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.

La persona è successivamente ricontattata da un operatore ATS per l'esame della richiesta e per la valutazione multidimensionale del bisogno.

Entro 10 giorni lavorativi l'ATS consegna al richiedente l'esito della valutazione nonché un progetto individuale (PI) contenente:

- l'indicazione della misura per la quale viene attivato il progetto;
- gli obiettivi e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;
- le prestazioni e gli interventi pensati per la risposta al bisogno;
- la durata del progetto;
- il valore economico commisurato al bisogno (*voucher*);
- l'elenco dei soggetti erogatori.

Il beneficiario una volta scelto l'erogatore, consegna allo stesso la documentazione ricevuta.

Il soggetto erogatore incontrerà l'ospite e la famiglia ed elaborerà un progetto di assistenza individualizzato (PAI) entro 5 giorni dalla ricezione della documentazione. Sarà poi possibile effettuare modifiche a tale progetto previo parere dell'ATS.

Il giudizio di ammissibilità comporta l'inclusione della domanda di accoglienza nella lista d'attesa, redatta in ordine prioritario rispetto alla data di presentazione. Al momento della disponibilità del posto, 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 da parte dell'Ospite (o amministratore di sostegno) 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 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 il terzo giorno 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/o il familiare di riferimento 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 le aree illustrando lo svolgimento della vita all'interno della struttura.

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

Negli alloggi protetti la giornata tipo dell'Ospite risulta così articolata:

7.30 – 8.30	Risveglio ed igiene personale
8.30 – 9.30	Colazione ed eventuale somministrazione della terapia
9.30 – 12.00	Interventi e prestazioni sanitarie, riabilitative, sociali ed occupazionali. Attività libera.
12.00 – 13.00	Pranzo ed eventuale 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 ed eventuale 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 è presente un coordinatore del servizio 24h/24h appositamente nominato; inoltre opera un'équipe multi-professionale 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 dei servizi e predispone il piano individuale ed il PAI per gli 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 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;
- 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 come 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 possono così suddividere:

a) SERVIZI SOCIO SANITARI:

- servizio di direzione medica;
- servizio infermieristico;
Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni, mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, etc...
- servizio socio assistenziale (igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione);
Il servizio ausiliario socio-assistenziale viene svolto da operatori che si prendono cura dell'anziano per le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione etc...
- 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

- 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 animatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui laboratori ricreativi, feste, gite, attività ludiche, occupazionali e culturali

b) SERVIZI ALBERGHIERI:

- servizio di ristorazione;

Il servizio di ristorazione comprende la seguente composizione giornaliera:

Colazione a scelta tra:

- The o caffè o latte;
- biscotti o fette biscottate.

Pranzo o cena:

<p>Primo piatto a scelta tra: piatto del giorno pasta o riso in bianco o al pomodoro pastina in brodo semolino</p>	<p>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)</p>
<p>Secondo piatto a scelta fra: piatto del giorno carne trita o frullata formaggio o affettati</p>	<p>Bevande: acqua minerale vino</p>
<p>Contorno a scelta tra: verdura cruda verdura cotta purea di patate</p>	<p>Caffè</p>

Merenda nel pomeriggio a scelta tra:

- the o caffè

- biscotti o fette biscottate

Dopo cena: camomilla.

Il menù è predisposto secondo tabelle dietetiche quantitativamente e qualitativamente equilibrate e rispondenti alle esigenze degli Ospiti.

Il menù stagionale (estate/inverno) ha una rotazione su quattro settimane e assicura quotidianamente anche le alternative fisse. Il menù che viene sempre esposto nella bacheca della struttura consente la scelta giornaliera fra le diverse alternative.

Il menù può essere poi personalizzato per esigenze alimentari o per particolari problemi di masticazione o di deglutizione degli Ospiti; qualora necessitino, vengono predisposte diete speciali personalizzate con la collaborazione della dietista

- servizio di lavanderia, stireria e guardaroba;
È previsto il servizio lavanderia e guardaroba per la biancheria dell'Ospite. La biancheria piana è fornita con cambi programmati (piana da letto-cambi settimanali; piana da bagno-cambio giornaliero) e al bisogno.
In occasione degli accordi precedenti l'ingresso si forniscono le indicazioni all'Ospite e/o ai familiari di riferimento sulla dotazione minima consigliata, di indumenti personali;
- servizio di pulizia degli ambienti;
La pulizia degli alloggi è effettuata quotidianamente e sono inoltre previsti interventi di pulizia e di risanamento programmati.

c) SERVIZI GENERALI:

- 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.

- 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
- 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.
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..). L'attività del volontariato è coordinata dalla direzione.
- 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 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 QUALITÀ

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 famigliari;
2. di analizzare le schede reclami e gli encomi;
3. di verificare la soddisfazione dei propri operatori.

L'analisi condivisa dei dati raccolti fra la direzione della struttura, i suoi operatori, gli Ospiti e i loro Familiari, attraverso la loro esposizione all'albo degli alloggi, 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 01/10/2017 è stabilita come segue:

MONOLOCALE	
SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO Comprende i servizi socio sanitari, i servizi alberghieri e i servizi generali.	SERVIZIO COMPLETO VITALIZIO con esclusione del SERVIZIO DI RISTORAZIONE Comprende i servizi socio sanitari e i servizi generali.
€ 65,00	€ 60,00
MONOLOCALE 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 SERVIZIO DI RISTORAZIONE Comprende i servizi socio sanitari e i servizi generali.
€ 60,00	€ 55,00
MONOLOCALE 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 SERVIZIO DI RISTORAZIONE Comprende i servizi socio sanitari e i servizi generali.
€ 58,00	€ 53,00

Sono escluse 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.

La retta stabilita è al netto dell'eventuale *voucher* erogato dalla Regione Lombardia nell'ambito della sperimentazione prevista per la residenzialità leggera.

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).

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 all'Ospite e/o al parente 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 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 o il familiare di riferimento decidessero di interrompere la frequenza presso la Struttura in via definitiva, possono farlo presentando la richiesta per iscritto e devono garantire 15 giorni di preavviso, oppure devono pagare una penale pari alla retta giornaliera per i giorni di mancato preavviso.

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura dell'*équipe* 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.)

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;
- 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 60gg 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 30 (trenta) giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione

pari a € 50,00 per l'intero Fascicolo socio assistenziale e sanitario personale e di € 30,00 per ogni suo stralcio.

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 LANZIANO 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 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.

7.2 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

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 Consenso informato e tutela della privacy

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. 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 sanitarie ed assistenziali messe in atto nella struttura. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure.

7.7 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.

7.8 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

Istanza di valutazione

Schede mediche

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

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

Scheda di segnalazione disservizio

Menù tipo