

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 1 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Villa Serena”

Piazzale Achille Grandi, 1

Galbiate (Lecco)

CARTA DEI SERVIZI

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria amministrativa	Direzione di struttura	Il Presidente / Legale Rappresentante

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.

Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 17
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 01/02/2023

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Villa Serena ed ai loro familiari e costituisce uno strumento volto a dare una corretta informazione riguardo ai servizi offerti.

Si tratta di un importante documento informativo che permette di conoscere la RSA Villa Serena, 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

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 3 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

Sommario

1	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	5
1.1	La missione istituzionale	5
1.2	Le caratteristiche generali.....	6
1.3	Come raggiungere la struttura	8
1.4	Il gestore dei servizi.....	9
1.4.1	Scheda informativa del gestore	9
1.5	Il codice etico	10
2	PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	11
2.1	L'ammissione alla RSA Villa Serena.....	11
2.1.1	La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione	11
2.1.2	Criteri di ammissione, domanda di ingresso e permanenza nei nuclei Alzheimer	13
2.2	L'ingresso in struttura	14
2.3	La giornata tipo.....	15
2.4	L'équipe assistenziale	16
3	I SERVIZI OFFERTI	17
3.1	I servizi socio sanitari	19
3.1.1	Il servizio medico.....	19
3.1.2	Il servizio infermieristico.....	19
3.1.3	Il servizio socio sanitario (OSS)	19
3.1.4	Il servizio socio assistenziale.....	19
3.1.5	Il servizio riabilitativo	20
3.1.6	Il servizio educativo/animativo e psicologico.....	20
3.1.7	Farmaci, ausili per l'incontinenza, gas medicali e trasporti in ambulanza	20
3.2	I servizi alberghieri	21
3.2.1	Il servizio di ristorazione.....	21
3.2.2	Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba.....	21
3.2.3	Il servizio di pulizia degli ambienti	22
3.3	I servizi generali	22
3.3.1	Hall-reception-centralino.....	22
3.3.2	Il servizio amministrativo	23
3.3.3	L'ufficio relazioni con il pubblico (URP).....	23
3.3.4	La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute	23
3.3.5	Il servizio di manutenzione.....	23
3.3.6	Il servizio di parrucchiere, di barbiere e di podologo	24
3.3.7	L'assistenza religiosa	24
3.3.8	Il volontariato.....	24
3.3.9	Il servizio bar e televisione.....	25
3.3.10	Custodia valori.....	25
4	GLI STANDARD DI QUALITA'	25
4.1	La politica della qualità.....	25
4.1.1	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti.....	26
4.1.2	La scheda reclami ed encomi.....	26

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 17	Data:
			Pag.: 4 di 36	01/02/2023
	KCS caregiver Cooperativa sociale			
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

4.1.3	La customer satisfaction degli operatori	26
5	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO	27
5.1	I posti letto accreditati e contrattualizzati (n° 182)	27
5.2	I posti letto accreditati (n° 2)	29
5.3	Le modalità di pagamento della retta	30
6	LE PROCEDURE DI DIMISSIONE.....	32
7	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	33
7.1	La presenza dei familiari.....	34
7.2	Il fumo.....	34
7.3	I permessi di uscita e le libertà personali	34
7.4	La corrispondenza	35
7.5	Consenso informato e tutela della privacy	35
7.6	La personalizzazione delle camere.....	36
7.7	La polizza assicurativa.....	36
8	ALLEGATI	36
All 1.	La carta dei diritti della persona anziana.....	36
All. 2	Modulo unico di ingresso per inserimento nei posti letto delle RSA della provincia di Lecco	36
All. 4	Informativa sull'amministratore di sostegno	36
All. 5	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari	36
All. 6	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori.....	36
All. 7	Scheda di segnalazione disservizio	36
All. 8	Menù tipo	36

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 17
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 01/02/2023

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La missione istituzionale

La RSA Villa Serena è una struttura residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti con compromissioni anche severe a livello cognitivo e/o delle autonomie funzionali e si propone loro quale luogo di cura, di assistenza e di vita.

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

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

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

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

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

La RSA Villa Serena, fin dal 1995, dedica spazi appositi ed attenzioni particolari per anziani affetti da patologie dementigene e/o di Alzheimer, per i quali gli obiettivi di cura a guida degli interventi e delle proposte progettuali sono indirizzati a:

- promuovere le migliori condizioni di benessere possibili per la persona;
- limitare i disturbi del comportamento (agitazione, irritabilità, apatia...);
- ridurre l'utilizzo dei mezzi di contenzione farmacologica e fisica, salvaguardandone la sicurezza;
- ridurre lo stress dei Caregiver/familiari.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 6 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

La proposta progettuale individualizzata viene elaborata da un'équipe multi professionale per rispondere ai bisogni di ogni ospite con competenza professionale, a salvaguardia della dignità personale, valorizzando la storia individuale e la sua identità. La centralità delle persone è l'elemento che contraddistingue l'azione dell'équipe assistenziale, tesa a favorire le potenzialità della persona, le abilità, la libera espressione, la socialità e la massima individualizzazione degli interventi. L'organizzazione del servizio vuole inoltre privilegiare la dimensione della quotidianità, organizzandole il suo tempo, in uno spazio relazionale ed accogliente per le attività e favorevole alla partecipazione. Tutti i servizi vengono realizzati tenendo conto prioritariamente della dignità e del rispetto della persona, del suo grado di autonomia e delle riserve funzionali residue; in particolare l'équipe educativa organizza, anche con l'aiuto di volontari, programmi di attività socio ricreative di vario genere per mantenere vivo l'interesse degli ospiti, prevenire il loro decadimento psicofisico, favorire la relazione individuale di gruppo attraverso interventi di stimolazione cognitiva (giochi di memoria), attività socio culturali (lettura giornale), laboratori manuali, momenti ricreativi, gite ed uscite.

La *mission* della RSA è quindi rivolta a garantire una dignitosa qualità di vita ai suoi Ospiti in considerazione dei loro peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con le loro famiglie e con i servizi territoriali.

1.2 Le caratteristiche generali

La RSA Villa Serena, sita in Galbiate (LC) - Piazzale Achille Grandi, 1 - è autorizzata al funzionamento per n° 184 posti letto, giusta delibera dell'ASL di Lecco n° 474 del 25/11/2013. Tutti i n°184 posti letto sono accreditati con Decreto della Regione Lombardia n° 11331 del 03/12/2013 e, degli stessi, n° 126 posti letto sono contrattualizzati annualmente con l'ATS della Brianza e n° 56 contrattualizzati con l'ATS della Brianza per l'accoglienza di persone affette dal Morbo di Alzheimer.

La RSA risponde a tutte le norme strutturali e gestionali indicate e richieste dal piano sanitario regionale e dalle normative vigenti ed opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate dall'ATS della Brianza per conto della Regione Lombardia.

La struttura offre prioritariamente un servizio di ospitalità a lungo termine e la possibilità di usufruire di ricoveri temporanei con la finalità di dare un sostegno alle famiglie nei periodi in cui la gestione dell'anziano al domicilio risulta difficoltosa.

La RSA Villa Serena è strutturata in 3 fabbricati collegati verticalmente ed orizzontalmente ed organizzata in n° 10 nuclei distinti e/o contigui composti da un massimo di n° 20 posti letto ognuno:

- Reparto Bellavista
 - Piano 0 Nucleo Alzheimer n° posti letto 20
 - Piano 1 n° posti letto 20
 - Piano 2 n° posti letto 20

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 7 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- Reparto Parco
 - Piano 0 Nucleo Alzheimer n° posti letto 16
 - Piano 1 n° posti letto 18
 - Piano 2 n° posti letto 18
 - Piano 3 n° posti letto 16
 - Piano 4 n° posti letto 16
- Reparto Castello
 - Piano 0 Nucleo Alzheimer n° posti letto 20
 - Piano 1 n° posti letto 20

Tutte le camere sono a due posti letto o singole, dotate di bagno ad uso esclusivo attrezzato con ausili per la non autosufficienza e predisposte per l'installazione di un televisore. L'arredamento è in stile alberghiero ed è funzionale alle esigenze di Ospiti non autosufficienti; gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento con eventuali ausili e i letti elettrici sono ad altezza variabile ed a tre snodi con sponde di contenimento a scomparsa.

Ogni singolo posto letto è dotato di un sistema di chiamata e in ogni camera è presente un punto di erogazione dell'ossigeno medicale.

Presso ciascun nucleo abitativo sono presenti la sala pranzo, il soggiorno, il salottino di nucleo, la tisaneria, l'infermeria, l'ambulatorio medico, la palestra di piano, il bagno assistito ed i locali accessori e di servizio.

La RSA Villa Serena dedica ai suoi ospiti affetti da demenza di tipo Alzheimer e da demenza di grado moderato-severo, aggravata da disturbi del comportamento, tre nuclei abitativi situati a piano zero della struttura:

- nucleo Bellavista n° 20 posti letto;
- nucleo Parco n° 16 posti letto;
- nucleo Castello n° 20 posti letto.

Tutti i nuclei Alzheimer sono dotati di giardino recintato che permette agli ospiti un percorso in sicurezza e i nuclei Bellavista e Parco sono altresì contigui.

Nei nuclei Alzheimer sono state create soluzioni ambientali di sicurezza e di accesso controllato con un sistema "a codici" e si sono adottate idonee metodologie assistenziali per migliorare lo stato di benessere degli ospiti.

La struttura, di recente edificazione, è caratterizzata da una armoniosa suddivisione degli spazi e garantisce un'ottima fruibilità sia delle aree comuni generali sia delle aree di servizio all'interno dei singoli nuclei.

Il piano -1, fruibile da Ospiti e parenti, è sede di diversi locali:

- hall/reception;
- ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- locale parrucchiere e podologo;
- locali di servizio (cucina, lavanderia, magazzini, spogliatoi del personale);

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 8 di 36	01/02/2023
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- palestra;
- sala consiliare
- sala polivalente e TV;
- locale di culto;
- camera mortuaria;

così come il piano 0 è sede:

- della direzione medica;
- della direzione socio sanitaria ed alberghiera;
- della farmacia centrale;
- di un angolo bar ben dotato di distributori di snacks e di bevande calde e fredde e di gelati;

mentre al piano 1 sono situati:

- la direzione amministrativa e contabile e la direzione risorse umane con i rispettivi uffici;
- la direzione generale.

La struttura dispone di un ampio giardino attrezzato e di un parcheggio esterno 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)	

La RSA è 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.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 17
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 01/02/2023

Apposita segnaletica stradale indica come raggiungere la RSA 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

La RSA Villa Serena è una struttura di proprietà di Villa Serena SpA e il gestore dei servizi 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.

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 al 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 Cat. Attiv. esercitata	Cooperative sociali Produzione e lavoro – gestione di servizi (tipo A) art. 1, c.1, L. 381/1991

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 10 di 36	01/02/2023
			Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	

Albo Regione Lombardia Sede Legale	Sez. A Nr. 737 24122 Bergamo (BG), Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Dell'Artigianato, 22
Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi Presidente Andrea Civeriati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Francesco Pieralisi Consigliere Ilaria Montrasio Consigliere
Adozione modello organizzativo ai sensi del D.lgs 231/2001	Delibera del CdA del 31/12/2015
Responsabile della qualità	Carlo Ferri
Resp. Protezione dati – RPD (DPO)	Carlo Ferri
Servizio Prevenzione e protezione (D.L.vo 81/2008):	affidato a S&L s.r.l. (Consorzio stabile KCS)
Delegato all'Autocontrollo HACCP D.Lgs 193/2007 REG. CE 852/04	Elena Colombo
Certificato di Qualità Sicurezza e salute luoghi di lavoro Sistema di gestione ambientale Responsabilità sociale Sicurezza alimentare	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018 ISO 14001:2015 SA 8000:2014 HACCP

1.5 Il codice etico

KCS caregiver, gestore dei servizi della RSA Villa Serena, 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 dei nuclei. Gli operatori della struttura devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali principi etici fondamentali e nei rapporti con gli anziani destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

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

- stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 17
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 11 di 36 Data: 01/02/2023

- operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano per "aiutare l'anziano ad aiutarsi";
- procedere attraverso Progetti Individuali (PI) e Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) 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 alla RSA Villa Serena

La RSA Villa Serena è rivolta alla popolazione anziana non autosufficiente residente in Lombardia, di età prevalentemente superiore ai 65 anni. Per gli utenti non residenti in Regione Lombardia l'ammissione può avvenire secondo disponibilità e con modalità da concordare con la direzione della struttura.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), presente nella RSA, fornisce tutte le informazioni all'anziano ed alla sua famiglia riguardanti la possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di Sostegno, con l'illustrazione delle modalità di nomina e delle funzioni e informa sugli accessi alle protezioni economiche agevolate, secondo quanto previsto dal DPCM 05/12/2013 n° 153.

Il ricorso all'individuazione di un amministratore di sostegno è particolarmente consigliata nei casi di anziani in condizioni psicofisiche particolarmente compromesse.

2.1.1 La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione

L'accesso alla RSA avviene tramite una specifica richiesta individuale dell'Ospite o di un familiare per esso responsabile da effettuare sul modulo Unico per l'ingresso comune a tutte le RSA del territorio provinciale di Lecco.

La documentazione per la richiesta di ammissione è disponibile sia presso l'URP della struttura sia sul sito dell'ATS della Brianza e deve essere sottoscritta dall'utente, dopo la relativa compilazione.

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

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 12 di 36	01/02/2023
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		

La modulistica, debitamente compilata, deve essere quindi consegnata direttamente o tramite e-mail (segreteria@rsavillaserena.com) o fax ([0341-2420234](tel:0341-2420234)) all'URP della struttura, che provvede alla sua registrazione.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'*équipe* multi-professionale della struttura possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia dal punto di vista amministrativo sia da quello socio-sanitario.

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

Qualora l'*équipe* lo ritenesse necessario, ed in accordo con l'Ospite stesso o con il parente di riferimento e/o con i servizi sociali del territorio, potrà essere effettuata una visita al domicilio dell'utente per una sua migliore valutazione, nonché per una conoscenza reciproca che faciliti il successivo inserimento in Struttura.

La lista d'attesa è aggiornata periodicamente secondo criteri indicati dalla Regione Lombardia e criteri interni, tra cui l'ordine cronologico di presentazione della domanda e la destinazione residenziale nei nuclei della struttura.

La struttura riserva il diritto di prelazione all'ingresso ai richiedenti residenti nei comuni soci della società Villa Serena SpA, concedente della gestione della RSA Villa Serena a KCS Caregiver, proporzionalmente al numero di azioni da ciascun Ente possedute e pone particolare attenzione alle situazioni straordinarie (condizioni sociali e sanitarie di particolare gravità) ed ai casi urgenti segnalati dai Servizi Sociali degli Enti Territoriali della Provincia di Lecco e dalle Aziende Ospedaliere.

Viene altresì garantita priorità assoluta di ingresso agli ospiti già accolti in altre Unità di Offerta (UDO) sociali e socio sanitarie del gestore site nel territorio provinciale al fine di garantire la continuità di cure ed il corretto livello di assistenza.

Non possono essere definiti i tempi per l'ammissione essendo una struttura residenziale. Al momento della disponibilità del posto letto, 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. Presi telefonicamente gli accordi, il ricovero deve avvenire entro le 48 ore successive all'avvenuta comunicazione della disponibilità.

La formalizzazione dell'ammissione avviene con la sottoscrizione da parte dell'Ospite (o di un suo caregiver, di un suo tutore, amministratore di sostegno o curatore) del contratto di ospitalità della RSA, 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.

Con l'ammissione in struttura, la RSA provvede a comunicare al Comune nel cui territorio ha sede che l'Ospite è ivi residente a carattere permanente per le procedure inerenti il cambio di residenza e al Comune di provenienza per tutti gli ulteriori adempimenti necessari e

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 13 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

conseguenti. Resta a carico del Contraente l'obbligo di curare le procedure per garantire il costante possesso di un valido documento di identità dell'Ospite.

2.1.2 Criteri di ammissione, domanda di ingresso e permanenza nei nuclei Alzheimer

Criteri di ammissione

L'inserimento di un ospite in un posto letto del nucleo Alzheimer può avvenire solo a fronte di una diagnosi di demenza rilasciata da un medico specialista di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD. La valutazione medica specialistica deve contenere i seguenti elementi diagnostici:

- Diagnosi di demenza;
- Stadio – supportata da test e strumenti adeguati;
- Presenza di significative alterazioni comportamentali (per esempio vagabondaggio, affaccendamento afinalistico, irrequietezza motoria, irritabilità, vocalizzazione impropria...)

Risulta importante sottolineare che l'assenza di disturbi del comportamento, compatibile con la fase iniziale della malattia, non permette l'accoglimento in tali nuclei, ma l'inserimento nei nuclei della RSA.

Domanda di ingresso e lista d'attesa

Per l'ingresso in un posto letto Alzheimer il caregiver deve compilare il modulo unico di ingresso, come indicato al precedente punto, e consegnarlo alla reception della struttura in forma cartacea oppure inviarla tramite e-mail (segreteria@rsavillaserena.com). Una volta ricevuta la domanda, correlata dal referto medico specialistico, viene sottoposta all'attenzione del medico della struttura per la relativa valutazione per l'inserimento nella specifica lista d'attesa dedicata agli ospiti affetti da morbo di Alzheimer; qualora mancassero i requisiti di appropriatezza per il Nucleo Alzheimer, la domanda viene inserita nelle liste d'attesa dei nuclei della RSA.

Trasferimenti da e per i nuclei Alzheimer

La permanenza di un ospite in un nucleo Alzheimer non è più appropriata quando:

- I bisogni internistici e assistenziali della persona affetta da demenza grave, associata a una grave compromissione cognitiva e delle autonomie, sono simili a quelli dei residenti tipici della RSA;
- L'ospite non è più in grado di esprimere una vita di relazione (dementi in fase internistica, allettati ecc...)

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 14 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

In tali casi l'ospite può, previa valutazione medica, essere trasferito in altro nucleo della RSA.

Quando un ospite è già inserito in altro nucleo della RSA ed insorgono gli elementi diagnostici per l'accoglienza in nucleo Alzheimer, lo stesso può essere trasferito nel Nucleo Alzheimer, previa valutazione medica specialistica..

L'ammissione nei nuclei Alzheimer può essere richiesta anche a carattere temporaneo per offrire ai caregiver e/o alle famiglie periodi di sollievo e/o per recuperare margini di autosufficienza o di controllo di problemi comportamentali di nuova insorgenza.

2.2 L'ingresso in struttura

Gli ingressi nella RSA Villa Serena 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 momento dell'ingresso di un Ospite in una RSA rappresenta sia per l'individuo e i suoi familiari sia per gli operatori un passaggio importante perché determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona ed ha una grande incidenza sulle successive fasi di inserimento e, a volte, sull'intero periodo di degenza.

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

- il Coordinatore Infermieristico provvede alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti ed ai vari operatori addetti in servizio; l'Ospite viene quindi accompagnato a visitare le aree del nucleo e le zone comuni illustrandogli lo svolgimento della vita all'interno della Struttura;
- il Medico Responsabile effettua la visita di ingresso, raccoglie i dati anamnestici e analizza la documentazione sanitaria prodotta dall'Ospite;
- l'animatore/educatore e il fisioterapista approfondiscono la conoscenza dell'Ospite ed illustrano le attività organizzate internamente.

Il personale di assistenza segue con particolare attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti per evitare l'isolamento. Tali operatori lo accompagnano all'interno della RSA e pongono attenzione al fatto che famigliarizzi con la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

La presa in carico prevede che, all'ingresso, l'Ospite consegni tutta la documentazione clinica in suo possesso relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, i referti di accertamenti diagnostici e le visite specialistiche al Medico che, dopo un'accurata anamnesi e un esame obiettivo, in collaborazione con l'*équipe* multi-professionale, redige una prima valutazione

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 15 di 36	01/02/2023
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		

multidimensionale dell'Ospite, un progetto individuale (PI) e un piano assistenziale individualizzato (PAI) provvisori.

Nei tempi previsti dalla normativa viene così formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, il progetto individuale che definisce le aree di intervento sulla base della valutazione dei bisogni emersi e che esplicita gli obiettivi perseguibili e un primo PAI.

Tale progetto individuale viene predisposto unitamente al PAI in modo completo obbligatoriamente entro 30 giorni dall'ingresso.

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

Il PAI viene sempre condiviso con l'Ospite e/o con il familiare/tutore/amministratore di sostegno. La revisione del PAI è sempre effettuata in *équipe* e il progetto individuale dà atto delle relative rivalutazioni.

Il Medico, contestualmente all'ingresso, predispone e compone il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSas). All'interno del Fa.Sa.S. viene inserita la Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.), che costituisce il documento riassuntivo della condizione bio-psicosociale dell'Ospite, così come previsto dalla normativa regionale vigente.

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

L'Ospite ammesso nella RSA è alloggiato normalmente in camere a due letti in uno dei nuclei della struttura.

L'assegnazione del posto letto all'Ospite è disposta dalla Direzione in relazione ai bisogni dell'anziano e all'organizzazione dei nuclei. Durante il soggiorno è prevista la possibilità di effettuare variazioni di camera qualora intervengano elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera oppure mutamenti nelle condizioni psico-fisiche. La variazione della camera può essere attuata anche da parte della Direzione per motivi organizzativi e gestionali. Gli Ospiti, i loro familiari o le persone di loro riferimento vengono preventivamente informati di tali spostamenti che possono anche comportare una variazione della retta giornaliera.

2.3 La giornata tipo

Nella RSA Villa Serena la giornata tipo dell'Ospite risulta così articolata:

6.30 - 8.00	Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione.
-------------	---

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 17
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 01/02/2023

8.15 - 9.00	Prima colazione e somministrazione della terapia.
9.00 - 12.00	Visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera. Idratazione alle ore 10.00 circa con distribuzione di una bevanda.
12.00 - 13.00	Pranzo.
13.00 - 15.00	Riposo pomeridiano a letto e cura della persona.
15.00 - 18.00	Merenda, visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera e momenti di svago.
18.15 - 20.00	Cena, trattamenti infermieristici ed assistenziali. Distribuzione di camomilla prima del riposo.
20.00 - 21.00	Messa a letto per riposo notturno.
21.00 - 06.30	Assistenza e sorveglianza per la notte.

La colazione, il pranzo e la cena vengono serviti nella sala da pranzo; per gli Ospiti che lo necessitano la distribuzione avviene al letto con relativo aiuto per la somministrazione.

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

2.4 L'équipe assistenziale

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

L'équipe programma periodicamente incontri per la verifica dei risultati e per la rivalutazione degli obiettivi, favorendo il coinvolgimento della rete familiare e/o dei caregiver; l'équipe stessa, se necessario e per il bene dell'Ospite, collabora 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 medico e sanitario/geriatra
- Medici
- Medico specialista Fisiatra
- Podologo
- Responsabile servizi socio sanitari ed alberghieri
- Psicologo

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 17 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- g. Educatori/animatori
- h. Fisioterapisti
- i. Operatori socio sanitari (OSS)
- j. Infermieri
- k. Responsabile dei servizi socio assistenziali ed alberghieri
- l. Coordinatore ausiliari socio assistenziali di nucleo
- m. Ausiliari socio assistenziali (ASA)

La direzione, per garantire un servizio adeguato e di qualità, ha deciso di stipulare contratti con alcuni specialisti, assunti con incarico libero professionale, quali il fisiatra ed il podologo.

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 nella RSA Villa Serena 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 medico di diagnosi e cura e medico specialistico (fisiatra e podologo);
- servizio infermieristico;
- servizio OSS;
- servizio socio assistenziale (igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione);
- servizio di riabilitazione;
- servizio psicologico;
- servizio educativo/animativo;

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 18 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

- fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali;
- trasporti in ambulanza.

b) SERVIZI ALBERGHIERI:

- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia, stireria e guardaroba;
- servizio di pulizia degli ambienti;

c) SERVIZI GENERALI:

- servizio amministrativo, URP e reception;
- servizio di manutenzione e sicurezza;
- servizio di barbiere, parrucchiere e podologo;
- servizio di tutela della salute;
- servizio religioso e volontariato;
- servizio bar-televisione;
- servizi di custodia valori.

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

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come elemento fondante il buon esito degli interventi e l'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si attua nell'ambito dell'*équipe* multi-disciplinare.

I programmi individuali prevedono:

- la valutazione multidimensionale volta a rilevare deficit e risorse dell'Ospite ed a valutarne i bisogni;
- la definizione degli obiettivi;
- la stesura del progetto sanitario-assistenziale ed educativo;
- il programma per l'attuazione di tale progetto;
- la verifica dei risultati;
- la rivalutazione e l'eventuale modifica di obiettivi e di strategie.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 19 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.1 I servizi socio sanitari

3.1.1 Il servizio medico

La direzione medica della RSA Villa Serena svolge attività di coordinamento, consulenza, organizzazione e controllo dell'attività socio-sanitaria, in stretta collaborazione con la direzione generale e garantisce l'attività medica di diagnosi e cura in collaborazione con un' *équipe* di medici presenti ogni giorno, festivi compresi, nei nuclei abitativi nelle ore diurne; sono altresì a disposizione dei medici interni consulenti medici specialisti nella disciplina di fisiatria e di podologia.

Il nominativo dei medici è esposto nella bacheca di ciascun nucleo, con l'individuazione per ciascuno degli orari di presenza e di ricevimento.

Per assicurare la continuità assistenziale degli Ospiti il servizio medico è garantito quotidianamente in struttura e in regime di reperibilità nelle ore notturne e in quelle diurne in cui non è presente.

3.1.2 Il servizio infermieristico

Il servizio infermieristico, che è erogato in struttura dalle 06.00 alle 22.00 di ogni giorno e mediante la presenza o il servizio di pronta reperibilità dalle 22.00 alle 06.00, interpreta i bisogni assistenziali e sanitari degli Ospiti, mantiene rapporti costanti con il personale medico e, con lo stesso, segue il decorso di ogni evento morboso dell'Ospite. Le principali prestazioni fornite riguardano la preparazione e la somministrazione di terapie, le medicazioni, i prelievi e le cateterizzazioni, il controllo e la somministrazione della dieta alimentare e gli interventi d'urgenza seguiti da immediata richiesta di intervento medico.

3.1.3 Il servizio socio sanitario (OSS)

Gli operatori socio sanitari (OSS), garantiscono una presenza costante del servizio in struttura operando a supporto ed in collaborazione con gli operatori sanitari e gli operatori socio-assistenziali ed educativi per il soddisfacimento dei bisogni socio sanitari degli utenti.

3.1.4 Il servizio socio assistenziale

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

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 20 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.1.5 Il servizio riabilitativo

Il servizio riabilitativo assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo perché volto ad evitare o a limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente. La terapia riabilitativa, svolta in accordo con il medico di nucleo e il medico specialista fisiatra, riguarda l'attività di ciascun Ospite per il posizionamento a letto, per il trasferimento dal letto alla sedia/poltrona/carrozzina, per la postura seduta, per il cammino con relativi presidi ed ausili nel proprio nucleo o in palestra con trattamenti individuali e/o di gruppo. Il terapeuta della riabilitazione svolge anche attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico.

3.1.6 Il servizio educativo/animativo e psicologico

Il servizio educativo e di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano ed alla prevenzione del decadimento cognitivo, con l'obiettivo di incrementare il benessere psico-fisico di ogni Ospite. L'animazione lavora *per* le persone e *con* le persone *per rendere la struttura a misura di ogni Ospite e aperta al mondo esterno*.

Il servizio educativo, viene coordinato da uno psicologo che si occupa inoltre di supportare il personale operante nel nucleo Alzheimer (al fine di evitare il burn-out), di guidare i loro comportamenti per la garanzia di un migliore servizio e di promuovere e organizzare corsi di formazione.

3.1.7 Farmaci, ausili per l'incontinenza, gas medicali e trasporti in ambulanza

La RSA Villa Serena provvede alla fornitura di farmaci, di gas medicali, degli ausili per la gestione dell'incontinenza e dei presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni cutanee da decubito.

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

I trasporti in ambulanza, qualora previsti nell'ambito del territorio provinciale, sono a carico della RSA e il relativo costo è compreso nella retta.

Fanno eccezione tutti i trasporti in ambulanza oltre l'ambito provinciale, quelli per visite o spostamenti decisi dall'Ospite o da un suo familiare in totale autonomia e in maniera indipendente, nonché quelli relativi ai dializzati, quelli per procedure amministrative di carattere previdenziale e quelli per visite odontoiatriche.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 21 di 36	01/02/2023
		Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	

3.2 I servizi alberghieri

3.2.1 Il servizio di ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

I pasti vengono 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 in ogni nucleo in modo da essere ben visibili ad Ospiti e parenti e prevedono una rotazione settimanale e stagionale.

Nel caso in cui il medico della struttura reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti in camera. Il medico stesso può richiedere per i propri assistiti, in particolari condizioni di difficoltà, un'anticipazione del pasto rispetto all'orario normale di distribuzione in sala pranzo per garantirne al meglio la fruibilità. 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 aiutare il proprio congiunto nella somministrazione del pasto nella sua camera e possono anche consumare i pasti nella struttura, preferibilmente nei giorni festivi. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

3.2.2 Il servizio di 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 familiari 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.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 22 di 36	01/02/2023
			Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	

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 necessitano di un trattamento a secco e/o di tipo professionale.

3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

La pulizia degli spazi comuni è affidata a personale specifico, mentre il personale ausiliario socio assistenziale provvede direttamente a pulire le aree 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.

3.3 I servizi generali

3.3.1 Hall-reception-centralino

La reception regola gli ingressi e le uscite dalla struttura ed è un punto di riferimento quotidiano per l'Ospite e per il suo familiare per informazioni o piccole necessità.

Presso la reception è attivo il servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

Ciascun Ospite della RSA può ricevere telefonate trasferite dal centralino mediante un apparecchio cordless presente in ogni nucleo.

Negli orari di chiusura del centralino le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato all'infermiere in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Struttura.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dall'Ospite tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto e di un impianto mobile di chiamata al servizio di vigilanza esterno in dotazione al personale. Tali impianti permettono al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 23 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

3.3.2 Il servizio amministrativo

Il servizio amministrativo garantisce il normale lavoro d'ufficio ed ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare il buon funzionamento della RSA Villa Serena.

Entro il mese di marzo di ogni anno, in osservanza alle disposizioni regionali previste, la struttura consegna ad ogni Ospite una dichiarazione (cedolino Ospite), su specifica modulistica, riportante lo scorporo della retta in quota sanitaria e quota non-sanitaria, al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di legge.

3.3.3 L'ufficio relazioni con il pubblico (URP)

L'URP ha funzioni di informazione e di sostegno per l'Ospite ed per i suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o per quelli insorti durante la permanenza presso la R.S.A.

Per informazioni di carattere generale sono comunque a disposizione anche gli addetti al Centralino/Reception, la direzione amministrativa e, se necessario, la Direzione della Struttura.

3.3.4 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute

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

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

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

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

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

3.3.5 Il servizio di manutenzione

Gli impianti e le attrezzature della RSA Villa Serena sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma appositamente predisposto di manutenzione ordinaria e straordinaria per garantire la massima funzionalità e la sicurezza per coloro che risiedono nella Struttura.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 24 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)				

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

3.3.6 Il servizio di parrucchiere, di barbiere e di podologo

La RSA garantisce a tutti i suoi Ospiti l'erogazione delle prestazioni di un parrucchiere, secondo un programma di intervento periodico il cui costo è ricompreso nella retta ed ai suoi ospiti maschi il taglio della barba che è effettuato direttamente dal personale addetto all'assistenza. La struttura ha introdotto un servizio aggiuntivo di parrucchiere a pagamento per gli Ospiti che volessero ulteriori trattamenti e/o interventi di taglio-piega con frequenza maggiore rispetto al programma; in tal caso è a disposizione la reception per organizzare l'accesso al servizio con le frequenze desiderate.

La RSA garantisce, inoltre, l'erogazione delle prestazioni di un podologo, i cui costi sono esclusi dalla retta e regolarizzati direttamente dall'ospite o dai suoi famigliari con il professionista incaricato, con il quale la direzione concorderà le relative tariffe.

3.3.7 L'assistenza religiosa

Il servizio religioso cattolico è curato da un sacerdote che garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati.

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.

A libera richiesta degli Ospiti viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i Ministri degli altri culti.

La struttura garantisce ad ogni Ospite il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

3.3.8 Il volontariato

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 sia nei nuclei abitativi sia nell'organizzazione di momenti ricreativi all'interno e all'esterno della struttura (gite, uscite..). L'attività del volontariato è coordinata dalla direzione della RSA.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 25 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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

3.3.10 Custodia valori

La RSA Villa Serena 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 involucri chiuso e sigillato. La RSA 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

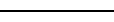
Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del gestore che ha come obiettivo prioritario *"la soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze in quanto componente della qualità complessiva dei servizi erogati."*

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 la RSA Villa Serena si propone :

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari;
2. di analizzare le schede reclami e gli elogi;
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 RSA, permette di verificare i punti

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 26 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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 della RSA Villa Serena;
- 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 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

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 27 di 36	01/02/2023
			Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	

interventi correttivi e migliorativi da parte della direzione mentre i risultati ottenuti nel corso degli anni e confrontati graficamente consentono di verificare l'andamento del livello motivazionale e del clima di lavoro nel corso del tempo.

5 LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

Le rette applicate sono diversificate per tipologia di posto letto destinato (posto letto accreditato e contrattualizzato o posto letto accreditato), per collocazione in Nuclei destinati ad Ospiti affetti da patologie di demenza di tipo Alzheimer e per tipologia di ospitalità (vitalizio o temporaneo).

5.1 I posti letto accreditati e contrattualizzati (n° 182)

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 126 posti letto accreditati e contrattualizzati con l'ATS della Brianza con decorrenza dal 01/02/2023 è la seguente:

- € 74,00 per ingressi vitalizi
- € 84,00 per ingressi temporanei;

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 56 posti letto accreditati e contrattualizzati come Nuclei Alzheimer con l'ATS della Brianza con decorrenza dal 01/02/2023 è la seguente:

- € 79,00 per ingressi vitalizi;
- € 84,00 per ingressi temporanei.

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

Servizi inclusi nella retta

I Servizi descritti di seguito in dettaglio sono inclusi nella retta.

TIPO DI SERVIZIO	SERVIZI EROGATI INCLUSI NELLA RETTA
Direzione della Struttura	Direttore Generale Responsabile della gestione della struttura presente a tempo pieno.
Direzione Medica e Sanitaria	Direttore Responsabile servizi socio-sanitari./geriatra
Servizio Medico	I Medici sono presenti quotidianamente, festivi compresi e reperibili 24 ore al giorno per 7 gg. a settimana nei restanti orari in cui non è prevista la loro presenza.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 28 di 36	01/02/2023
			Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	

Servizio Medico specialistico	Fisiatra e geriatra, presenti secondo necessità.
Servizio infermieristico	Gli Infermieri Professionali sono presenti dalle 06.00 alle 22.00 tutti i giorni della settimana e dalle 22.00 alle 06.00 con presenza o con il servizio di pronta reperibilità.
Servizio Socio Sanitario (OSS)	Gli OSS sono presenti tutti i giorni della settimana nell'ambito delle 24h
Farmaci, Ausili Sanitari e gas medicali	Secondo necessità.
Servizio di fisioterapia	Il servizio è effettuato quotidianamente dal lunedì al venerdì.
Servizio Educativo/animativo	Gli animatori/educatori sono presenti quotidianamente 6 gg. a settimana, con esclusione del sabato.
Servizio Ausiliario Socio Assistenziale	Gli operatori sono presenti 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.
Altri servizi	Sono assicurati tutti i servizi alberghieri (URP e Reception, Ristorazione con produzione interna e dietista, Sanificazione e pulizia degli ambienti, Lavanderia, stireria, guardaroba, manutenzione e sicurezza, servizio religioso e volontariato, custodia valori).
Servizio di parrucchiere e barbiere	Prestazione di base, secondo necessità.
Trasporti in ambulanza	Secondo necessità.
Servizi Amministrativi	Dal lunedì al venerdì.

Sono escluse dalla retta:

- le visite specialistiche diverse da quelle sopra indicate;
- il podologo, per interventi estetici o lievemente curativi;
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;
- le spese personali per generi voluttuari;
- l'assistenza e l'accompagnamento individuale all'esterno della struttura;
- il servizio bar;
- le telefonate personali;
- l'eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero;

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 29 di 36	01/02/2023	
		Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		

- il servizio funebre;
- trasporti in ambulanza oltre il territorio provinciale e trasporti in ambulanza decisi autonomamente dall'Ospite o dal familiare o per espletare procedure amministrative e/o previdenziali, per la dialisi e per visite odontoiatriche.

5.2 I posti letto accreditati (n° 2)

La retta giornaliera per i n° 2 posti letto accreditati non contrattualizzati con l'ATS della Brianza con decorrenza dal 01/02/2023 è la seguente:

- € 84,00 per ingressi vitalizi;
- € 84,00 per ingressi temporanei

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

Servizi inclusi nella retta

I Servizi descritti di seguito in dettaglio sono inclusi nella retta.

TIPO DI SERVIZIO	SERVIZI EROGATI INCLUSI NELLA RETTA
Direzione della Struttura	Direttore Generale Responsabile della gestione della struttura presente a tempo pieno.
Direzione Medica e Sanitaria	Direttore Responsabile servizi sanitari/geriatra
Servizio infermieristico	Gli Infermieri Professionali sono presenti dalle 06.00 alle 22.00 tutti i giorni della settimana e dalle 22.00 alle 06.00 con presenza o con il servizio di pronta reperibilità.
Servizio Socio Sanitario (OSS)	Gli OSS sono presenti tutti i giorni della settimana nell'ambito delle 24h
Servizio di fisioterapia	Il servizio è effettuato quotidianamente dal lunedì al venerdì.
Servizio Educativo/animativo	Gli animatori/educatori sono presenti quotidianamente 6 gg. a settimana, con esclusione del sabato.
Servizio Ausiliario Socio Assistenziale	Gli operatori sono presenti 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.
Altri servizi	Sono assicurati tutti i servizi alberghieri (URP e Reception, Ristorazione con produzione interna e dietista, Sanificazione e pulizia degli ambienti, Lavanderia, stireria, guardaroba,

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 30 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

	manutenzione e sicurezza, servizio religioso e volontariato, custodia valori).
Servizio di Parrucchiere e barbiere	Prestazione di base, secondo necessità
Trasporti in ambulanza	Secondo necessità.
Servizi Amministrativi	Dal lunedì al venerdì.

Sono esclusi dalla retta:

- Il servizio medico di base;
- il podologo, per interventi estetici o lievemente curativi;
- farmaci ed ausili;
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;
- le spese personali per generi voluttuari;
- l'assistenza e l' accompagnamento individuale all'esterno della struttura;
- il servizio bar;
- le telefonate personali;
- l'eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero;
- il servizio funebre.

5.3 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 per l'occupazione del posto letto accreditato e contrattualizzato o di posto letto accreditato.

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

La sottoscrizione del contratto di ospitalità all'ingresso in struttura 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.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 31 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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 RSA 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 della RSA, 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 è attualmente dipendente della Struttura e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali il gestore ha stipulato convenzioni.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 32 di 36	01/02/2023
			Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	

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 della RSA Villa Serena 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 nella RSA;
- 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

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 33 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

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 superiori a 20 giorni annui 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 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. Il Medico di nucleo fornisce inoltre la propria disponibilità ad essere contattato telefonicamente dal nuovo Medico Curante dell'anziano al fine di assicurare nel miglior modo la continuità delle cure.

L'Ospite e/o i suoi famigliari possono richiedere la compilazione di eventuali certificati medici, previa richiesta scritta da consegnare all'URP della struttura; tale documentazione viene rilasciata entro trenta giorni dalla presentazione della richiesta.

7 L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

La RSA Villa Serena 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.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 17
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Pag.: 34 di 36 Data: 01/02/2023

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. I familiari e gli amici possono consumare i pasti presso la RSA Villa Serena e prendere parte alle attività di animazione collettiva. E' pertanto garantita la libertà di accesso dalle ore 08.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni, salvo le limitazioni transitorie nel rispetto della privacy o della sanificazione degli ambienti. Nella fascia oraria tra le ore 20.00 e le ore 08.00 del mattino successivo le visite sono regolamentate per garantire la tranquillità degli Ospiti durante il riposo notturno e il relativo accudimento igienico-sanitario nelle prime ore della giornata.

I Visitatori sono altresì tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli Ospiti dalle ore 13.00 alle ore 15.00 pomeridiane.

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

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

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.

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

7.2 Il fumo

All'interno della RSA Villa Serena 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

La RSA garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti non autosufficienti, se accompagnati, possono uscire liberamente dalla struttura, previa compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in ogni nucleo.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 17	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 35 di 36	01/02/2023
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			

Qualora l'Ospite voglia allontanarsi contrariamente al parere espresso dal medico, deve firmare, o far firmare ad un familiare o ad un suo delegato, una dichiarazione che liberi la RSA da ogni responsabilità. 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 il posto letto, 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, prevendo 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.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev. 17
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		Data: 01/02/2023

7.6 La personalizzazione delle camere

La struttura permette e incoraggia la personalizzazione delle camere purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza. Ogni modifica deve essere preventivamente autorizzata dalla direzione. 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

All 1. La carta dei diritti della persona anziana

All. 2 Modulo unico di ingresso per inserimento nei posti letto delle RSA della provincia di Lecco

All. 3 Informativa ai sensi degli art.li 12,13,14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679

All. 4 Informativa sull'amministratore di sostegno

All. 5 Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari

All. 6 Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori

All. 7 Scheda di segnalazione disservizio

All. 8 Menù tipo

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 4	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All. 1	

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria amministrativa	Direzione di struttura	Il Presidente / Legale Rappresentante

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.

Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 2 di 4	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All. 1

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.

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

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 3 di 4	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 1

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 SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzandone gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 4 di 4	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 1

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

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.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 1 di 12	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All. 2	

MODULO UNICO DI INGRESSO

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria amministrativa	Direzione di struttura	Il Presidente / Legale Rappresentante

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.

Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 2 di 12	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	All. 2	

DOMANDA UNICA DI INSERIMENTO IN R.S.A.

SEZ. 1

DATI ANAGRAFICI

COGNOME E NOME _____

LUOGO DI NASCITA _____ (PROV. _____) DATA _____ ☐ M ☐ F

CODICE FISCALE _____

RESIDENTE A _____ (PROV. _____) IN VIA/PIAZZA _____ N° _____

TELEFONO/CELL. _____ E - MAIL _____

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

VIA/PIAZZA _____ N° _____ TELEFONO/CELL. _____

EVENTUALE TUTORE O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO:

COGNOME E NOME _____ TELEFONO _____

CITTA' _____ VIA/PIAZZA _____ N° CIVICO _____

ATTO N° _____ DEL _____ TRIBUNALE DI _____

PERSONA DI RIFERIMENTO

COGNOME E NOME _____ DATA DI NASCITA _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____ IN VIA/PIAZZA _____ N. _____

GRADO DI PARENTELA _____ E-MAIL _____

TELEFONO/CELL. _____ ALTRI RECAPITI TELEFONICI _____

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 3 di 12	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All 2	

URGENZA DELLA DOMANDA:

- ☐ ESTREMA
 ☐ ORDINARIA
 ☐ INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA A SCOPO PREVENTIVO

MOTIVI DELLA DOMANDA DI RICOVERO:

- ☐ STATO DI SALUTE
 ☐ SOLITUDINE
☐ PROBLEMI FAMILIARI
 ☐ ALTRO (specificare):.....
☐ CONDIZIONI ABITATIVE
 ☐ ALLOGGIO NON ADEGUATO
☐ TRASFERIMENTO DA ALTRA UNITA' DI OFFERTA
 ☐ EVENTUALE SFRATTO

SEZ. 2 DATI PERSONALI

SCOLARITÀ:

- ☐ ELEMENTARI
 ☐ SUPERIORI
 ☐ ALTRO

ATTIVITÀ LAVORATIVA:

.....

IN MERITO ALLA DECISIONE DEL FUTURO RICOVERO, L'ANZIANO È:

- ☐ CONSENZIENTE
 ☐ INDIFFERENTE
 ☐ NON IN GRADO DI DECIDERE
☐ CONTRARIO
 ☐ NON INFORMATO

LA RICHIESTA È PER UN RICOVERO:

- ☐ TEMPORANEO
 ☐ DEFINITIVO

STATO CIVILE:

- ☐ CELIBE / NUBILE
☐ CONIUGATO / A
☐ SEPARATO / A
☐ DIVORZIATO / A
☐ VEDOVO / A

PENSIONE TIPO :

- ☐ ANZIANITA' -VECCHIAIA
 ☐ REVERSIBILITÀ
 ☐ INVALIDITÀ SOCIALE
☐ ALTRO (indicare il tipo)
 ☐ NESSUNA PENSIONE

INVALIDITÀ CIVILE:

- ☐ IN CORSO
 ☐ RICONOSCIUTA, AL _____ %
 ☐ DOMANDA NON PRESENTATA

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 4 di 12	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All 2	

INDENNITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO:

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ NON RICONOSCIUTA | ☐ RICONOSCIUTA: (indicare il tipo) | ☐ CIECO ASSOLUTO |
| ☐ IN ATTESA | | ☐ CIECO CON RESIDUO VISIVO |
| ☐ DOMANDA NON PRESENTATA | | ☐ INVALIDO 100% CON ACCOMPAGNAMENTO |
| | | ☐ SORDOMUTO |

RICONOSCIMENTO L. 104 /92

- ☐ IN CORSO
 ☐ SÌ
 ☐ NO
 ☐ DOMANDA NON PRESENTATA

SEZ. 3 RETE SOCIALE E COINVOLGIMENTO DEI SERVIZI TERRITORIALI

ATTUALMENTE IL SOGGETTO PER CUI SI PRESENTA DOMANDA DI RICOVERO SI TROVA:

- | | |
|--|---|
| ☐ AL PROPRIO DOMICILIO | ☐ PRESSO PROPRI FAMILIARI |
| ☐ IN OSPEDALE (INDICARE QUALE)..... | ☐ IN STRUTTURA RIABILITATIVA (INDICARE QUALE)..... |
| REPARTO..... | REPARTO..... |
| ☐ IN STRUTTURA PROTETTA (INDICARE QUALE)..... | ☐ DA QUANTO TEMPO..... |

SE RESIDENTE IN ABITAZIONE:

- ☐ DI PROPRIETÀ
 ☐ IN AFFITTO

SITUAZIONE FAMILIARE:

- | | |
|---|---|
| ☐ VIVE SOLO | ☐ DA QUANTO TEMPO..... |
| ☐ NON VIVE SOLO | |
| ☐ CONIUGE
☐ FIGLIO/A
☐ BADANTE
☐ ALTRO | |

IL CONVIVENTE È:

- ☐ AUTOSUFFICIENTE
 ☐ PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE
 ☐ NON AUTOSUFFICIENTE

ELENCO DEI PRINCIPALI FAMIGLIARI O PARENTI

	COGNOME E NOME	ETA'	INDIRIZZO (Città, via, n°civico)	TELEFONO	CONVIVENTE?	
1					☐ SÌ	☐ NO
2					☐ SÌ	☐ NO
3					☐ SÌ	☐ NO
4					☐ SÌ	☐ NO

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 5 di 12	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All 2

SERVIZI TERRITORIALI DI CUI USUFRUISCE:

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNALE:	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)
☐ IGIENE PERSONALE	☐ M.M.G.
☐ PULIZIA CASA	☐ INFERMIERE PROFESSIONALE
☐ ASSISTENZA SOCIO-ECONOMICA	☐ TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE
☐ AIUTO PER LA SPESA	☐ ALTRO (specificare): _____
☐ PASTO CALDO	
☐ TELESOCCORSO	
☐ ALTRO (specificare): _____	

ALTRI SERVIZI DI CUI USUFRUISCE:

- ☐ CENTRO PSICOSOCIALE
 ☐ CENTRO DIURNO ANZIANI
 ☐ CENTRO DIURNO INTEGRATO

USA I SEGUENTI AUSILI E/O PRESIDI A DOMICILIO:

- ☐ CARROZZINA
 ☐ MATERASSO ANTIDECUBITO
 ☐ SOLLEVATORE
☐ ALTRO (specificare):

SEZ. 4 ADEMPIMENTI PRIVACY

Sarà cura della RSA individuata dare applicazione al Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali del 27 aprile 2016 n. 679.

La Richiesta viene inoltrata:

- ☐ DIRETTAMENTE DALL'INTERESSATO
☐ DA UN PARENTE (specificare):
☐ ALTRO (specificare):

(NOME E COGNOME) _____ tel. _____

Firma dell' interessato o del richiedente _____

Data _____

Si allega :

- copia carta d'identità dell'interessato
- copia tessera sanitaria dell'interessato

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 6 di 12	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 2

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brianza

INFORMAZIONI PER IL MEDICO CURANTE

Gentile collega,

il suo/la sua paziente intende presentare la domanda di ammissione presso una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) del territorio dell'Agenzia della Salute (ATS) della Brianza. La scheda allegata fa parte del nuovo modello unico di ammissione concordato con le RSA al fine di facilitare le famiglie nella ricerca di una struttura idonea e per evitare ai medici di famiglia di essere chiamati a compilare più volte le necessarie certificazioni sanitarie.

Le informazioni sanitarie sono raccolte utilizzando in buona parte il modello della CIRS (Cumulative Illness rating Scale), adottato dalla Regione Lombardia per la stima delle esigenze sanitarie di una persona accolta in RSA o in un CDI. La CIRS è uno strumento standardizzato utile a ricavare una misura della salute della persona anziana. Non fornisce informazioni dirette sull'autonomia quotidiana, che sono raccolte con altre modalità. Le viene quindi chiesto di assegnare un giudizio di gravità soggettivo alla situazione clinica e funzionale di 14 organi e apparati, secondo lo schema seguente:

1	Assente	Nessuna compromissione di organo o sistema
2	Lieve	La compromissione di organo o sistema non interferisce con la normale attività. Il trattamento può essere richiesto oppure no. La prognosi è eccellente.
3	Moderato	La compromissione di organo o sistema interferisce con la normale attività, il trattamento è necessario. La prognosi può essere buona.
4	Grave	La compromissione di organo o sistema produce disabilità, il trattamento è indilazionabile, la prognosi può non essere buona.
5	Molto grave	La compromissione di organo o sistema mette a repentaglio la sopravvivenza, il trattamento è urgente, la prognosi è grave

Si ottengono così due indici:

- **Indice di severità:** si ricava dalla media dei punteggi delle prime 13 categorie (escludendo la categoria delle patologie psichiatriche/comportamentali);
- **Indice di comorbidità:** si ricava dal numero delle categorie nelle quali si ottiene un punteggio superiore o uguale a 3 (escludendo la categoria delle patologie psichiatriche/comportamentali).

Alcune note per la corretta compilazione:

- **Ipertensione:** il giudizio di gravità esclude la presenza di eventuali danni d'organo, che saranno eventualmente descritti nelle categorie corrispondenti;
- **Disturbi vascolari:** comprendono malattie dei vasi arteriosi e venosi, del sangue, del midollo e del sistema linfatico;
- **Apparato gastroenterico superiore:** comprende esofago, stomaco, duodeno, pancreas e vie biliari
- **Sistema muscolo-scheletrico e cutaneo:** comprende le lesioni da decubito
- **Patologie endocrino-metaboliche:** includono diabete, infezioni, sepsi e stati tossici.

La ringraziamo per la collaborazione.

Direttore Dipartimento PIPSS
(Programmazione per Integrazione delle Prestazione Sociosanitarie con quelle Sociali)
Dr. Andrea De Vitis

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 7 di 12	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All 2	

RELAZIONE SANITARIA A CURA DEL MEDICO CURANTE
PER L'INGRESSO IN R.S.A.

Sig./ra _____

Data di nascita _____ Tessera sanitaria _____ Data compilazione _____

Esenzione _____

Sez. 1 PATOLOGIE PRESENTI E GIUDIZIO DI GRAVITÀ

	1	2	3	4	5	
	Assente	Lieve	Moderato	Grave	Molto Grave	Data insorgenza
Patologie cardiache Specificare: _____						
Iipertensione arteriosa Specificare: _____						
Patologie vascolari Specificare _____						
Patologie respiratorie Specificare _____						
Vista, udito, naso, gola, laringe Specificare _____						
Apparato gastroenterico superiore Specificare _____						
Apparato gastroenterico inferiore Specificare _____						
Patologie epatiche Specificare _____						
Patologie renali Specificare _____						
Altre patologie genito-urinarie Specificare _____						
Sistema muscolo-scheletrico e Cute Specificare _____						

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 8 di 12	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All 2	

Patologie neurologiche centrali e periferiche (escluse le demenze) Specificare _____						
Patologie endocrino-metaboliche (incluso infezioni, sespi e stati tossici) Specificare _____						
Patologie psichiatrico-comportamentali (incluse le demenze) Specificare _____						

Sez. 2 ALTRI PROBLEMI CLINICI, FUNZIONALI, ASSISTENZIALI

Problemi e condizioni correlate con l'alimentazione

- | | |
|---|---|
| ☐ NESSUNO | ☐ DISFAGIA |
| ☐ STATO NUTRIZIONALE SODDISFACENTE | ☐ DIETA FRULLATA O OMOGENEIZZATA |
| ☐ OBESITÀ | ☐ NUTRIZIONE ENTERALE: |
| ☐ MALNUTRIZIONE | ○ SONDINO NASO - GASTRICO |
| ☐ RIFIUTO DEL CIBO | ○ GASTROSTOMIA (PEG) / DIGIUNOSTOMIA |
| ☐ SI ALIMENTA AUTONOMAMENTE | ☐ NUTRIZIONE PARENTERALE TOTALE |
| ☐ SI ALIMENTA CON AIUTO | |
| ☐ TOTALMENTE DIPENDENTE | |

Diabete mellito

- | | |
|--|--|
| ☐ TRATTATO CON LA SOLA DIETA | ☐ INSULINOTERAPIA |
| ☐ FARMACI ANTIDIABETICI ORALI | |

Lesioni cutanee

- | | |
|--|--------------------------|
| ☐ LESIONI DA DECUBITO | SEDE: _____ STADIO _____ |
| ☐ LESIONI VASCOLARI | SEDE: _____ STADIO _____ |

Coma o stato vegetativo ☐

Sclerosi Laterale Amiotrofica ☐

Linguaggio

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ NORMALE | |
| ☐ DISARTRIA | |
| ☐ AFASIA | ☐ ESPRESSIVA |
| | ☐ DI COMPRENSIONE |
| | ☐ GLOBALE |

Vista ed udito

- | |
|--|
| ☐ VEDE E SENTE BENE |
| ☐ NON VEDE |
| ☐ NON SENTE |
| ☐ DEFICIT CORRETTO DA PROTESI E/O OCCHIALI IN USO |

Igiene

- | |
|---|
| ☐ SI LAVA AUTONOMAMENTE |
| ☐ NECESSITA DI AIUTO PER ALCUNE OPERAZIONI IGIENICHE |
| ☐ TOTALMENTE DIPENDENTE |

Capacità di vestirsi / svestirsi

- | |
|--|
| ☐ SI VESTE/SVESTE AUTONOMAMENTE |
| ☐ NECESSITA DI AIUTO PER VESTIRSI/SVESTIRSI |
| ☐ TOTALMENTE DIPENDENTE |

Mobilità

- | |
|--|
| ☐ SI MUOVE AUTONOMAMENTE |
| ☐ SI MUOVE CON DEAMBULATORE |
| ☐ IN CARROZZINA |
| ☐ ALLETTATO |

Cadute negli ultimi 3 mesi

- | |
|---|
| ☐ NESSUNA |
| ☐ 1 – 3 VOLTE |
| ☐ PIÙ DI TRE VOLTE |

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Pag.: 9 di 12	01/10/2021
	KCS caregiver Cooperativa sociale		
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 2	

Terapia riabilitativa in corso ☐ NESSUNA ☐ POST-ACUTA ☐ DI MANTENIMENTO		Assistenza respiratoria ☐ OSSIGENO OCCASIONALMENTE ☐ OSSIGENOTERAPIA CON O2 GASSOSO ☐ OSSIGENOTERAPIA CON O2 LIQUIDO ☐ TRACHEOTOMIA ☐ VENTILAZIONE MECCANICA NON INVASIVA ☐ VENTILAZIONE MECCANICA INVASIVA	
Minzione e Evacuazione ☐ UTILIZZO DI PRESIDI ASSORBENTI PER INCONTINENZA ☐ CATETERISMO VESCICALE AD INTERMITTENZA ☐ CATETERISMO VESCICALE A PERMANENZA ☐ URETEROCUTANEOSTOMIA ☐ NEFROSTOMIA ☐ STIPSI (BISOGNO DI CLISTERI EVACUATIVI) ☐ ILEOSTOMIA/COLONSTOMIA			
Disturbi cognitivi e comportamentali, problemi psichiatrici e dell'umore ☐ NESSUNO ☐ PERDITA DI MEMORIA OCCASIONALE O PER EVENTI RECENTI ☐ PERDITA DI MEMORIA SEVERA O NON RAMMENTA NULLA ☐ DISORIENTAMENTO NEL TEMPO ☐ DISORIENTAMENTO NELLO SPAZIO ☐ COMPLETA CONFUSIONE SENZA CAPACITÀ DI RELAZIONE CON L'ESTERNO ☐ PROBLEMI DI LINGUAGGIO E/O DEFICIT DI COMPrensIONE ☐ FACILE IRRITABILITÀ ☐ CAMMINO INCESSANTE SENZA UN PRECISO SCOPO O AFFACCENDAMENTO ☐ URLA O LAMENTAZIONI O VOCALISMI RIPETITIVI ☐ DISTURBI DEL SONNO (EVENTUALE SPECIFICA) ☐ DISFORIA/EUFORIA E/O COMPORTAMENTI DISINIBITI ☐ DELIRI E ALLUCINAZIONI ☐ STATO ANSIOSO ☐ TONO DELL'UMORE DEFLESSO ☐ APATIA, RITIRO SOCIALE, PERDITA DI INTERESSI ☐ TENTATI SUICIDI ☐ ETILISMO ATTUALE ☐ ETILISMO PREGRESSO ☐ AGGRESSIVITÀ VERSO SÉ E/O VERSO ALTRI ☐ NEGLI ULTIMI 6 MESI, SONO STATI UTILIZZATI MEZZI DI PROTEZIONE/CONTENZIONE ☐ NEGLI ULTIMI 6 MESI, ABBANDONO DEL DOMICILIO/STRUTTURA DI RICOVERO, SENZA CAPACITÀ DI FARVI RITORNO ☐ ALTRO			
Terapia dialitica ☐ DIALISI PERITONEALE ☐ DIALISI EXTRACORPOREA			
☐ Radioterapia			
☐ Chemioterapia			

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 10 di 12	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All 2	

Terapia farmacologica in corso (indicare il farmaco in uso e la posologia)

▪ _____	▪ _____
▪ _____	▪ _____
▪ _____	▪ _____
▪ _____	▪ _____
▪ _____	▪ _____
▪ _____	▪ _____
▪ _____	▪ _____
▪ _____	▪ _____
▪ _____	▪ _____
▪ _____	▪ _____

Allergie a farmaci

☐ NO
☐ SI quali? _____

Il soggetto è esente da malattie infettive e contagiose e può vivere in comunità? SI ☐ NO ☐

Eventuali note: _____

Timbro e firma del Medico

Telefono

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 11 di 12	01/10/2021	
		Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 2

ELENCO RSA PROV. LECCO

Denominazione	Indirizzo	Comune	Provincia	Telefono	preferenza
RSA San Francesco	Via Al-Ca', 19	Bellano	LC	0341/821219	
Azienda Speciale Casa di riposo Monticello	Via Sirtori, 1	Monticello Brianza	LC	039/92304201	
Casa del Cieco Mons.Gilardi	Via N. Sauro, 5	Civate	LC	0341/550331	
Casa di Riposo "C. e E. Frigerio" Onlus	Via Cartiglio, 2	Brivio	LC	039/5320100	
Casa di riposo "Dr. Luigi e Regina Sironi"	Via Locatelli, 9	Oggiono	LC	0341/576391	
Casa di Riposo di Mandello del Lario Onlus	Via degli Alpini, 4	Mandello del Lario	LC	0341/731355	
Casa di Riposo Maria Monzini	Via Manzoni, 26	Casatenovo	LC	039/9202252	
Casa di Riposo Mons. G. Borsieri	Via S. Nicola , 4/6/8/10	Lecco	LC	0341/264500	
Casa di Riposo P.Buzzi	Via Cesare Cant, 75/a-75/b	Olginate	LC	0341/6534100	
Casa famiglia per Anziani	Via Aldo Moro, 10	Olgiate Molgora	LC	039/9910471	
Casa Madonna della Neve Onlus	Via Manzoni, 7	Premana	LC	0341/890288	
Casa San Antonio	Via Luigi Corsi, 8	Barzio	LC	0341/996228	
CdR La Madonnina	Via Attilio Giordani, 1	Vendrogno	LC	0341/870116	
RSA Opera Pia Magistris	Via A. Manzoni, 7	Valmadrera	LC	0341/581380	
Fondaz. Casa di Riposo "Brambilla-Nava" Onlus	Via Cerscera, 3	Civate	LC	0341/550351	
Casa di Riposo Fondazione A.- E. Nobili	Via Risorgimento, 12	Vigano'	LC	039/958282	
Istituti Riuniti "Airoldi e Muzzi"	Via Airoldi e Muzzi, 2	Lecco	LC	0341/497172	
Istituto Geriatrico Frisia	Via don Gnocchi , 24	Merate	LC	039/999161	
Istituto Sacra Famiglia	Via Strada del Verde, 11	Perledo	LC	0341/814111	

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 12 di 12	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 2

Denominazione	Indirizzo	Comune	Provincia	Telefono	preferenza
Parrocchia San Martino Vescovo - Casa Madonna della Fiducia	Via Fratelli Calvi, 62	Calolziocorte	LC	0341/635611	
Residenza "Villa Serena"	Via don Arturo Fumagalli, 9	Introbio	LC	0341/981589	
Residenza S. Giorgio	Via dell'Oro, 5	Oliveto Lario	LC	031/968000	
Villa dei Cedri	Viale Montegrappa, 59	Merate	LC	039/59101	
Villa Serena	Via A. Grandi, 1	Galbiate	LC	0341/242011	

Richiedente ingresso
in RSA

Data

Firma

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 1 di 5	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 3	

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 12,13,14 DEL REGOLAMENTO EUROPEO PRIVACY EU/2016/679

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria amministrativa	Direzione di struttura	Il Presidente / Legale Rappresentante

*La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione,
è vietata.*

Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Pag.: 2 di 5	01/10/2021
	KCS caregiver Cooperativa sociale		
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 3	

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.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 3 di 5	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 3

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 (RSA)**
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.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 14	Data:
			Pag.: 4 di 5	01/10/2021
	KCS caregiver Cooperativa sociale			
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All 3	

- **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.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 5 di 5	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 3	

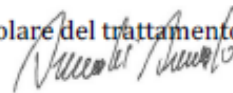
Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

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. _____

☐ in proprio

☐ in qualità di

☐ amministratore di sostegno

☐ tutore

☐ curatore

☐ _____ (grado di parentela)

nome e cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. _____;

per l'interessato impossibilitato fisicamente od incapace di agire.

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 _____

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 6	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All 4	

AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria amministrativa	Direzione di struttura	Il Presidente / Legale Rappresentante

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.

Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 2 di 6	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All 4

- Informativa -

Cos'è

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

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

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

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

Normativa di riferimento

Legge n° 6 del 9/01/2004 (G.U. n. 14 del 19/01/2004) in vigore 19/03/2004

Chi può richiedere al nomina

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

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

Dove presentare la richiesta di nomina

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

- **SPORTELLO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO DI LECCO**

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 3 di 6	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 4	

Lo sportello riceve *tutti i venerdì dalle 16 alle 18 presso la sede dell'Unione Ciechi, Corso Matteotti 3/a - Lecco.*

Per accedere allo sportello è necessario fissare un appuntamento presso:

Ufficio Protezione Giuridica Direzione Sociale ASL - Lecco

c.so C. Alberto 120 - 23900 Lecco

tel. 0341/482398 fax 0341/362300

e-mail: protezione.giuridica@asl.lecco.it

Orari: Mercoledì ore 9 - 12, 14 - 16; Venerdì ore 9 - 12

• **SPORTELLO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO PER IL DISTRETTO DI MERATE**

Il Punto Informativo è aperto *il primo ed il terzo mercoledì del mese dalle 9.00 alle ore 12.00 presso la sede AUSER di Paderno d'Adda in piazza Vittoria, 4 a Paderno d'Adda*

Per accedere al punto informativo è necessario fissare un appuntamento attraverso:

Ufficio Protezione Giuridica Direzione Sociale ASL - Lecco

• **SPORTELLO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO PER IL DISTRETTO DI BELLANO**

Il Punto Informativo è aperto *il secondo ed il quarto giovedì del mese dalle 10.00 alle ore 12.00 presso lo Spazio Incontro del Comune di Bellano in via Stoppani 1*

Per accedere al punto informativo è necessario fissare un appuntamento presso

Ufficio Protezione Giuridica Direzione Sociale ASL - Lecco

Come si svolge

1. Deve proporsi la domanda al Giudice Tutelare (DOMANDA DI NOMINA DI AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO) del luogo ove vive abitualmente la persona interessata.
2. La persona interessata se ricoverata permanentemente presso una residenza per anziani o altra struttura è competente il Giudice del luogo di ricovero. Il ricovero temporaneo (es. per riabilitazione) non influisce sul luogo ove presentare la domanda, che resterà determinato in base alla residenza.
3. Presso la Cancelleria della Volontaria Giurisdizione o presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione (se la domanda è stata presentata tramite essi) viene consegnato un promemoria con le informazioni utili per l'udienza avanti al Giudice ed una lista dei documenti da presentare (DICHIARAZIONI DEL RICORRENTE PER L'UDIENZA). Viene inoltre consegnato un CODICE FASCICOLO da annotarsi per tutte le fasi successive.
4. Entro cinque giorni il ricorrente è tenuto ad inviare una fotocopia della domanda presentata ed il promemoria dell'udienza (con raccomandata con ricevuta di ritorno) a tutte le persone che potrebbero opporsi alla nomina, alla stessa persona per la quale si

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 4 di 6	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 4

richiede la nomina di amministrazione (gli va spedita anche se totalmente incapace), al coniuge, al padre e alla madre, ai figli ed ai fratelli.

Se la persona interessata aveva un fratello o una sorella deceduti precedentemente anche ai figli di questi ultimi.

Se mancano tutte queste persone (solo se mancano tutti) la fotocopia della domanda presentata e il promemoria dell'udienza vanno inviati ai nonni, agli zii, ai prozii ed ai cugini della persona per la quale si richiede la nomina perché, in questo caso, queste persone devono essere avvisate della possibilità che sia nominato l'amministratore; in alternativa queste persone possono intervenire all'udienza oppure si può far firmare loro la domanda e allegare una fotocopia della loro carta di identità.

5. All'udienza il Giudice Tutelare deve sentire l'interessato (che quindi deve recarsi in Tribunale) e può assumere informazioni e disporre accertamenti anche medici.

Se la persona interessata è trasportata in ambulanza il Giudice potrà esaminarla all'interno del veicolo. Se non è possibile trasportare neanche in ambulanza l'interessato, è necessario segnalarlo nella domanda e produrre un certificato medico di non trasportabilità da presentare all'udienza. Ove la persona interessata non compaia, il Giudice dovrà rinviare la decisione e fissare nuova udienza per l'esame.

Il Giudice Tutelare pronuncia un decreto con il quale autorizza un amministratore di sostegno a compiere l'attività richiesta.

Effetti della nomina

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

L'amministratore di sostegno, una volta nominato, presta giuramento di svolgere il proprio incarico con fedeltà e diligenza.

Lo stesso amministratore di sostegno può essere revocato qualora ne vengano meno i presupposti o se esso si riveli non idonea a realizzare la tutela del beneficiario.

Doveri dell'amministratore di sostegno

Con il giuramento l'amministratore di sostegno si impegna a svolgere il proprio incarico con fedeltà e diligenza; nello svolgimento dei suoi compiti deve tenere conto delle aspirazioni e dei

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 5 di 6	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 4

bisogni del beneficiario e informarlo delle decisioni che intende prendere e, in caso di dissenso, informarne il Giudice Tutelare.

Appena nominato l'amministratore di sostegno dovrà fare un elenco dei beni di maggior valore del beneficiario (mobili, quadri, oggetti preziosi, immobili), che presenterà al primo rendiconto. Ogni anno, **decorrente dal giorno del giuramento**, l'amministratore deve depositare presso gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione il rendiconto della gestione economica. L'amministratore dovrà documentare ogni spesa superiore a € 100,00 richiedendo sempre la fattura o la ricevuta fiscale se dovuta (es. per interventi terapeutici ed altro). Non è necessario invece allegare scontrini che non rechino il codice fiscale del soggetto.

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

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

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

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

Rapporti con Istituti affini

In caso di incapacità gestionale totale può essere nominato un tutore, anziché un amministratore di sostegno.

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

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 6 di 6	01/10/2021
			Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	

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

Situazioni di urgenza

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

Tempi

Mediante la prima udienza per la nomina dell'amministratore di sostegno viene fissata entro due mesi dalla presentazione della domanda correttamente depositata.

Se la persona incapace compare alla prima udienza il Giudice potrà emettere il provvedimento senza fissare altra udienza: mentre, in caso contrario, i tempi si allungheranno.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 4	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All 5	

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDIFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMIGLIARI

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria amministrativa	Direzione di struttura	Il Presidente / Legale Rappresentante

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.

Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 2 di 4	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 5	

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

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 3 di 4	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 5	

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

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 4 di 4	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 5

- 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,

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 1 di 5	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 6	

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria amministrativa	Direzione di struttura	Il Presidente / Legale Rappresentante

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.

Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 2 di 5	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 6	

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

<u>CARATTERISTICHE PERSONALI</u>								
Professione	☐ asa	☐ ip	☐ medico	☐ fisioterapista	☐ animatore	☐ reception	☐ Pulizia/cucina	☐ altro

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 3 di 5	01/10/2021
			Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	

<u>CONTENUTO DEL LAVORO</u>					
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	☐ sì	☐ 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	☐ sì	☐ no			
Sono per lei importanti corsi di formazione, aggiornamento per svolgere al meglio la propria attività	☐ sì	☐ no			

<u>CONTESTO DEL LAVORO</u>					
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

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 4 di 5	01/10/2021
			Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)	

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

<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	☐ sì	☐ no			
Consiglierebbe a qualcuno di portare il proprio parente presso questa RSA	☐ sì	☐ no			
Gradiresti che ci fosse uno strumento per dare indicazioni continuative dei suggerimenti e/o miglioramenti	☐ sì	☐ no			
Quali sono, secondo lei le cose più urgenti da migliorare nell'organizzazione					

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Cod.: CSVS	
			Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 5 di 5	01/10/2021	
		Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 6

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,

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 1 di 2	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 7	

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISSERVIZIO

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria amministrativa	Direzione di struttura	Il Presidente / Legale Rappresentante

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.

Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 2 di 2	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 7	

In data il sottoscritto

parente del Sig/Sig.ra
(indicare il grado di parentela)

Ospite presso la Vostra RSA, 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)

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 3	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)			All 8	

MENU' TIPO

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria amministrativa	Direzione di struttura	Il Presidente / Legale Rappresentante

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.

Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

	CARTA DEI SERVIZI	Cod.: CSVS	
	RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 2 di 3	01/10/2021
Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 8	

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

	CARTA DEI SERVIZI RSA Villa Serena – Galbiate (LC)	Cod.: CSVS	
		Rev. 14	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 3 di 3	01/10/2021
	Rotonda dei Mille 1 - 24122 Bergamo (BG)		All 8

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 Arrosti di lonza alle erbe Carote all'olio	Minestrone 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/Emmentaler Zucchine trifolate
Giovedì	Pasta allo zafferano e speck Polpettone di manzo farcito Piselli in umido	Minestrone di riso P. Praga al forno/Gorgonzola Finocchi gratinati
Venerdì	Risotto alla milanese Merluzzo gratinato Carote al vapore	Semolino in brodo Pizza al prosciutto/Delissio Erbe all'olio
Sabato	Zuppa di verdure Verzosa Polenta	Crema di legumi Ricotta gratinata/Bologna Broccoletti gratinati
Domenica	Lasagne alla bolognese Arrosti di vitello in salsa di mele Patate al rosmarino	Tortellini in brodo Brie in crosta/P.crudo Zucchine trifolate