



**RP “G. MAZZINI” di  
LA SPEZIA**

**CARTA DEI SERVIZI**

Data emissione: 15/09/2011  
Revisione: 0



**Gentile signore/a**

il fascicolo che le presentiamo, costituisce la

**“Carta dei Servizi”**

della Residenza Protetta “G. Mazzini” di La Spezia, Viale Alpi, 45

E’ il documento che le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi che la struttura mette a sua disposizione.

La Carta dei Servizi le indicherà tutte le informazioni necessarie prima di accedere alla R.P., i servizi offerti, sia quelli compresi nella retta sia quelli a pagamento, le figure di riferimento, le modalità di accesso.

Una breve presentazione le fornirà le informazioni sulla società KCS caregiver, a cui il Comune della Spezia ha affidato la gestione della struttura dal 1 gennaio 2010

Sin dal momento dell’ingresso inizierà la predisposizione di un progetto socio-assistenziale specificatamente mirato alle sue necessità.

Lei ed i suoi familiari potrete contribuire alla predisposizione e realizzazione di tale progetto offrendoci consigli, segnalando eventuali disservizi ai responsabili della gestione, presenti quotidianamente presso gli uffici situati all’interno della R.P. stessa, al piano primo.

Il Direttore della Struttura ed il Responsabile delle Attività Sanitarie , sono disponibili per ascoltare le sue esigenze e per garantirle una confortevole permanenza.

**Indice**

- 1) PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'**
- 2) LA R.P. "G. MAZZINI"**
  - 2.1 LA MISSIONE ISTITUZIONALE DELLA R.P.**
  - 2.2 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**
- 3) PRESENTAZIONE DI KCS CAREGIVER COOPERATIVA SOCIALE**
- 4) PROCEDURA DI INGRESSO**
  - 4.1 ACCOGLIENZA IN R.P.**
  - 4.2 LE DIMISSIONI**
  - 4.3 LA RETTA**
- 5) RELAZIONI CON IL PUBBLICO**
- 6) L'ORGANIZZAZIONE INTERNA**
  - 6.1 L'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**
  - 6.2 L'EQUIPE MULTI-PROFESSIONALE**
  - 6.3 LA "GIORNATA TIPO" DELL'OSPITE**
  - 6.4 ORARIO DI VISITA**
  - 6.5 IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**
  - 6.6 GLI ALTRI SERVIZI A DISPOSIZIONE**
- 7) INFORMAZIONI UTILI**
  - 7.1 NORME ANTINCENDIO**
  - 7.2 MANUTENZIONE**
  - 7.3 FORMAZIONE**
  - 7.4 IL VOLONTARIATO**
- 8) PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELLA STRUTTURA**
- 9) STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO**

**1) PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ**

L'attività della R.P. si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- ◆ *EGUAGLIANZA*: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza alcuna discriminazione.
- ◆ *IMPARZIALITÀ*: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- ◆ *CONTINUITÀ*: la struttura assicura la continuità e regolarità delle cure.
- ◆ *PARTECIPAZIONE*: la struttura garantisce all'Ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa.

Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

- ◆ *EFFICACIA ED EFFICIENZA*: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Copia della presente Carta dei Servizi

è esposta nella bacheca a disposizione dei Familiari e presso la Direzione della Struttura  
ove ne può essere richiesta una copia aggiornata.

**2) LA R.P. "G. MAZZINI"****2.1) LA MISSIONE ISTITUZIONALE DELLA RP**

*La missione istituzionale della RP è quella di erogare servizi assistenziali e di socializzazione a favore della popolazione anziana non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.*

*L'Ospite anziano ricoverato in RP è garantito da una organizzazione pronta ad intervenire su tutti gli aspetti clinici di medicina di base, infermieristici e tutelari necessari rispetto alla fragilità della persona e a rispondere a tutte le esigenze primarie e secondarie della vita quotidiana grazie a servizi socio-educativi ed alberghieri strutturati.*

**2.2) PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

La R.P. "G. Mazzini", attivata nel 1987 con Autorizzazione al Funzionamento rinnovata il \_\_\_\_\_ di proprietà del Comune della Spezia, risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dalla normativa nazionale e regionale, per accogliere anziani non autosufficienti.

La gestione totale della struttura è stata affidata, dal 1 gennaio 2010, a KCS CAREGIVER dal

**Comune della Spezia**



Tutte le informazioni utili sono reperibili all'interno della struttura tramite il Capo Servizio di KCS che provvede a dare risposte e a fare visitare la struttura illustrandone il funzionamento.

Telefono Centralino / Reception: 0187 711360  
Telefax: 0187 707182  
E-mail: mazzini-rp@libero.it

La struttura offre due tipologie di servizi:

- ◆ l'accoglienza a tempo indeterminato fino a 82 ospiti ;
- ◆ l'accoglienza a tempo determinato fino a 8 ospiti.

La struttura è organizzata su due piani. Sono presenti camere doppie, triple con bagno e stanze singole la cui assegnazione spetta alla Direzione che si basa, per la scelta ,sui casi specifici all'atto della valutazione che precede il ricovero o successivamente con l'insorgenza di motivazioni particolari.

<b>Piano Terra</b>	Al piano terra sono presenti: la portineria, la Direzione, l'ambulatorio medico, l'infermeria e medicheria, la palestra, sala parrucchiera, sala tv, salone soggiorno, sala da pranzo
<b>Primo Piano</b>	Al primo piano sono ubicate le camere da letto
<b>Seminterrato</b>	Al piano interrato si trovano i servizi generali: cucina, lavanderia, guardaroba, magazzini e spogliatoi del personale.

All'esterno la struttura è circondata da un'ampia area verde, progettata per essere vivibile da parte di tutti gli ospiti.

**3) PRESENTAZIONE DI KCS CAREGIVER COOPERATIVA SOCIALE**

Il Comune della Spezia ha affidato la gestione della R.P. a



KCS caregiver cooperativa sociale nasce dall'unione di esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio-sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri di livello nazionale. 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 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.

KCS caregiver promuove una cultura dell'assistenza che considera gli anziani non come soggetti di bisogni passivi, ma come soggetti attivi e fonti di risorse, con l'intento di offrire a tutti i propri Utenti soluzioni personalizzate secondo i più elevati standard qualitativi.

**Le certificazioni di qualità**

KCS caregiver, forte di una struttura organizzativa certificata ISO 9001:2008, opera come azienda leader nella gestione globale di Strutture specializzate per la terza e la quarta età e per i disabili.

Nel 2007 KCS caregiver ha ottenuto anche la Certificazione Ambientale ISO 14000.

Sempre dal 2007, KCS ha adempiuto a quanto previsto dal D.Lg.s 231 in materia di Responsabilità d'Impresa, provvedendo alla definizione di un proprio modello organizzativo, alla stesura di un codice etico, alla nomina di un organismo di vigilanza.

Nel 2009 ha ottenuto la Certificazione SA 8000 sulla Responsabilità Sociale.







**La scheda informativa di KCS caregiver**

<i>Denominazione</i>	<b>KCS caregiver Cooperativa Sociale</b>
<i>Costituzione e durata</i>	25/11/1991 sino a 30/06/2050
<b>C.Fiscale e P.IVA</b>	<b>02125100160</b>
<i>R.E.A.</i>	BG n.° 264820
<i>Registro Imprese</i>	BG 02125100160
<i>Albo Società Cooperative</i>	n. A127487 dal 23/03/05
<i>Sezione</i>	Cooperative a mutualità prevalente di diritto
<i>Categoria</i>	Cooperative sociali
<i>Cat. Attiv. esercitata</i>	Cooperativa di produzione e lavoro
<i>Sede Legale</i>	24100 Bergamo, Via Manzoni, 7
<i>Sede Operativa</i>	20041 Agrate Brianza Via dell'Artigianato, 22 Tel.: 039/656171 Fax: 039/6056765 E-mail: <a href="mailto:direzione@kcscaregiver.it">direzione@kcscaregiver.it</a>
<i>Consiglio di Amministrazione</i>	<i>Aldo Frecchiami</i> <i>Presidente</i> <i>Armando Armandi</i> <i>Vice Presidente</i> <i>Carlo Ferri</i> <i>Consigliere</i> <i>Francesco Pieralisi</i> <i>Consigliere</i> <i>Emanuele Intra</i> <i>Consigliere</i>
<i>Responsabile ai sensi del D.Lgs 196/03</i>	<i>Carlo Ferri</i>
<i>Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):</i>	<i>Alessandro Fabrizio</i>
<i>Delegato all'Autocontrollo D.Lgs 193/2007 e Reg.CE 852/04</i>	<i>Roberto Picello</i>
<i>Responsabile della Qualità</i>	<i>Carlo Ferri</i>
<i>Bilancio certificato</i>	<i>a norma di legge</i>
<i>Certificato di Qualità</i>	<i>ISO 9001:2008 TUV n° 73 100 1189</i>
<i>Certificazione Ambientale</i>	<i>ISO 14001:2004 TUV n° 73 104 1189</i>
<i>Certificazione SA 8000</i>	<i>SA8000:2008 SGS n. IT09/0341</i>

#### **4) PROCEDURA DI INGRESSO**

La richiesta di ricovero in struttura deve essere presentata esclusivamente al Servizio Sociale del Comune della Spezia che ne cura l'istruttoria ai sensi del Regolamento dei Servizi Sociali

##### **4.1) LA PRESENTAZIONE**

La fase di presentazione prende avvio dalla comunicazione del committente che intende procedere all'inserimento di un nuovo ospite in struttura (RICOVERO PERMANENTE O TEMPORANEO). Durante la presentazione il referente del committente, alla presenza dell'equipe multi-professionale, comunica tutte le informazioni che necessitano per accogliere l'ospite.

##### **4.1.1) L'ACCOGLIMENTO**

La fase di accoglimento prende avvio il giorno prima dell'entrata effettiva dell'ospite: i coordinatori dei servizi assistenziali comunicano agli addetti ai servizi alberghieri l'ingresso del nuovo ospite per la opportuna predisposizione e verifica del nucleo abitativo assegnato al nuovo ospite

##### **4.1.2) LA PRESA IN CARICO**

Il giorno di ingresso l'ospite e/o il familiare di riferimento con il quale si è preliminarmente concordato l'orario di arrivo in struttura, viene accolto da:

- Coordinatore servizi assistenziali, operatore socio sanitario, Coordinatore infermieristico e dal Medico di Struttura il quale provvede ad effettuare la visita di ingresso con relativa raccolta di dati anamnestici e analisi della documentazione prodotta dall'Ospite stesso o da persone di riferimento
- Il Coordinatore dei servizi assistenziali e l'animatore provvedono all'opportuna presentazione del nuovo inserito agli ospiti già presenti ed ai vari operatori in servizio: nella stessa giornata, il nuovo ospite viene accompagnato a visitare tutte le zone comuni e gli viene illustrato lo svolgimento della vita all'interno della struttura
- Il Direttore provvede ad ottemperare agli obblighi di legge comunicando l'avvenuto ingresso agli Uffici competenti (ASL-COMUNE)

##### **4.2) LE DIMISSIONI**

Qualora l'Ospite stesso o il familiare di riferimento decidessero di interrompere la permanenza presso la struttura in via definitiva, devono darne comunicazione al Servizio Sociale del Comune della Spezia



Nel caso in cui la causa delle dimissioni fosse il decesso dell'Ospite, l'organizzazione delle esequie è affidata ai familiari (se esistenti) o al Comune , nei casi in cui ne sussistano le condizioni (mancanza di parenti obbligati o tutori)

Il Direttore, nel caso di dimissione o di decesso di un ospite, provvede a darne comunicazione agli uffici competenti (ASL-Comune)

#### **4.3) LA RETTA**

***L'IMPORTO DELLA RETTA DI RICOVERO VIENE STABILITO E RISCOSSO DAL COMMITTENTE (COMUNE DELLA SPEZIA)***

#### 4.3.1) I SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

I servizi descritti di seguito in dettaglio inclusi nella retta.

TIPO DI SERVIZIO	SERVIZI EROGATI INCLUSI NELLA RETTA
<b>Direttore della Struttura</b>	Presente a tempo pieno da lunedì a sabato per un minimo di 38 ore settimanali.
<b>Medico di Struttura</b>	Presente da lunedì al sabato mattina per 36 ore settimanali
<b>Responsabile Sanitario</b>	Presente in struttura una volta al mese per 8 ore
<b>Coordinatore infermieristico</b>	Presente in struttura a tempo pieno da lunedì alla domenica compresa per un minimo di 38 ore settimanali
<b>Coordinatore servizi assistenziali</b>	Presente in struttura a tempo pieno da lunedì alla domenica compresa per un minimo di 38 ore settimanali (n. 2 operatori)
<b>Infermiere professionale</b>	Copertura 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana, con 3 Infermieri al mattino, 2 al pomeriggio e 2 di notte.
<b>Fisioterapista</b>	Presente in struttura per 36 ore settimanali ( n.2 operatori ) dal lunedì al sabato
<b>Animatore/educatore</b>	E' presente un animatore/educatore per 38 ore settimanali da lunedì al sabato
<b>OSS</b>	Copertura 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana; con 11 addetti al mattino, 11 al pomeriggio e 4 di notte.
<b>Assistente Sociale</b>	E' presente 3 giorni la settimana per un massimo di 10 ore
<b>Psicologa</b>	E' presente 1 giorno la settimana per 3 ore
<b>Dietista</b>	E' presente 2 volte la settimana per un totale di 12 ore
<b>Altri servizi</b>	Sono assicurati i servizi alberghieri (Amministrazione, Portierato, Ristorazione con produzione interna dei pasti, Sanificazione e lavanderia, Trasporto e manutenzione)

#### 4.3.2) SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA

I servizi di parrucchiera e pedicure sono esclusi dalla retta di ricovero.

I prezzi relativi alle suddette prestazioni sono esposti nei locali adibiti a tali attività.

## 5) U.R.P. - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La struttura considera fondamentali i rapporti con gli Ospiti ed i loro familiari.

Il servizio U.R.P. è costituito dal Direttore di Struttura, ed ha funzioni di informazione e sostegno all'Ospite e ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o insorti durante la permanenza presso la R.P. Il Direttore si avvale di altre figure presenti, quali l'assistente sociale e i coordinatori delle attività assistenziali.

Il Direttore riceve i giorni feriali dalle 9,30 alle 17,30 (da lunedì a venerdì) e dalle 9,30 alle 12 (il sabato, previo appuntamento) ed è disponibile, anche prima della decisione di entrare, per visite guidate alla struttura o per valutare situazioni particolari.

Per informazioni di carattere generale è comunque a disposizione anche il servizio amministrativo.

### 5.1.1) PRIVACY

Il rispetto del Decreto Legislativo 196/2003 sulla Privacy e quindi il trattamento e la comunicazione dei dati personali e dei dati sensibili sono garantiti da appositi accordi e modulo<sup>1</sup> di "autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili" sottoscritto dall'Ospite e/o da familiare avente diritto all'atto del ricovero presso la Struttura.

### 5.1.2) CONSENSO INFORMATO ALLA CURA

La comunicazione dell'iter terapeutico / assistenziale e l'informazione sulle cure fornite all'Ospite sono espletati all'atto del ricovero e sottoscritti su apposito modulo<sup>2</sup> di "consenso informato alla cura" dall'Ospite e/o da familiare avente diritto.

Per pratiche estemporanee, come vaccinazioni antinfluenzali, vengono predisposte specifiche informative e conseguenti moduli di consenso informato.

### 5.1.3) TUTELA, RECLAMI

La struttura esercita la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto alla Direzione tramite apposito modulo disponibile presso l'ufficio amministrativo della struttura che potrà essere compilato e consegnato mediante immissione in apposita cassetta posta presso la portineria della struttura o segnalando direttamente il reclamo alla Direzione che provvede a registrarlo sul "Libro generale dei Reclami".



La segnalazione potrà essere espressa anche in forma anonima. Qualora così non fosse e se richiesto, la Direzione è tenuta in ogni caso a dare risposta.

Per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione la risposta dovrà essere tempestiva, qualora fosse specificatamente richiesta una risposta scritta, questa sarà comunque garantita entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo.

Per segnalazioni operative o richieste di chiarimenti il Direttore è disponibile per colloqui dedicati come specificato nei precedenti punti.

Le principali informazioni sulla struttura e sulle prestazioni erogate sono fornite anche telefonicamente.

## 6) L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

### 6.1) L'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

#### 6.1.1) LA DIREZIONE

KCS caregiver assicura la supervisione della struttura tramite un componente della Direzione Aziendale.

Tutte le attività della R.P. sono coordinate dal Direttore della Struttura, responsabile della gestione, mentre il Responsabile Sanitario con il Medico di Struttura rispondono degli aspetti sanitari.

I nominativi di riferimento da un punto di vista organizzativo sono indicati nell'organigramma esposto all'ingresso della struttura.

#### 6.1.2) L'EQUIPE MULTI-PROFESSIONALE

La stretta integrazione fra le diverse professionalità, costituisce un carattere distintivo della R.P. Mazzini.

L'equipe multi-professionale è un gruppo di lavoro che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite.

Elabora progetti e programmi generali per il buon funzionamento della struttura e predispone

#### **Piani Assistenziali Individuali (PAI) per gli ospiti.**

Per la pianificazione del programma individualizzato per l'ospite l'equipe utilizza scale validate e test geriatrici con valenza funzionale e cognitiva.

Sono programmati periodicamente incontri per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi, favorendo il coinvolgimento della rete familiare e/o amicale.

L'equipe collabora inoltre con i servizi territoriali, le associazioni di volontariato.

### 6.1.3) I COMPONENTI DELL'EQUIPE MULTI-PROFESSIONALE

L'equipe multi-professionale è composta principalmente dalle seguenti figure professionali:

◆ Figure sanitarie e assistenziali

- Medico
- Dietista
- Coordinatore Attività Infermieristiche
- Infermieri
- Terapisti della Riabilitazione
- Coordinatori Attività Assistenziali
- Addetti all'Assistenza in possesso di attestato di qualificazione regionale
- Assistente Sociale
- Psicologo
- Animatori / Educatori

**Tutti i collaboratori sono riconoscibili attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate per mansione.**



## 6.2) LA GIORNATA "TIPO" DELL'OSPITE

La vita nella struttura è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative; il personale si impegna, comunque, a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare i ritmi di vita degli ospiti, conciliando le esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

	Orari	Attività quotidiane
Mattino	06.30-08.30	Alzata, igiene personale, vestizione
	08.30-09.30	Colazione, somministrazione terapia
	09.30-12.00	Riabilitazione, terapia occupazionale, animazione, idratazione alle ore 10.30 circa
	12.00/14.00	Pranzo (1° turno dalle 12 alle 13- 2° turno dalle 13 alle 14) Somministrazione terapia
Pomeriggio	13.30-15,30	Riposo
	14.30-16.00	Animazione, socializzazione
	16.00-16.30	Merenda
	16,30-18.00	Animazione, socializzazione, idratazione
	18.00-19.30	Cena (1° turno dalle 18 alle 18.45- 2° turno dalle 18.45 alle 19.30) Somministrazione terapia
	19.30-21.00	Distribuzione camomilla e messa a letto

I bagni assistiti vengono programmati, assicurando ad ogni ospite una frequenza settimanale.

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

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

**l'animatore organizza a favore degli Ospiti numerose attività tra cui:**

laboratori, momenti ricreativi, feste, attività ludiche occupazionali, uscite e gite.

Orario di visita

**L'accesso alla struttura non presenta limiti di orario, ma si suggerisce ai familiari ed amici di accedere alla R.P. dalle ore 8.30 alle ore 21,30 al fine di agevolare l'attività di cura.**

Durante l'orario di visita, parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni della struttura e all'interno delle stanze, solo se non occupate da altri ospiti, in modo da assicurare il rispetto di tutti.

È possibile pranzare con l'Ospite previa prenotazione presso la Direzione della Struttura.

Non è consentita la presenza di persone esterne durante le visite mediche e gli interventi assistenziali, al fine di assicurare il rispetto alla privacy e alla dignità di ognuno.

Solo in casi particolari è possibile concordare con il Medico la permanenza di un familiare anche al di fuori di tali orari.

La presenza durante il pranzo e la cena è consentita ai visitatori presso le sale pranzo, ma è vietato sostare nelle vicinanze dei carrelli delle vivande, per motivi di igiene.

Al piano terra, sono disponibili distributori automatici di bevande fredde / calde e snack.

### **6.3) IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione è gestito da KCS caregiver.

#### **6.3.1) LA COMPOSIZIONE DEL PASTO**

##### **◆ Pranzo o cena:**

<b>Primo piatto a scelta tra:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ piatto del giorno</li> <li>▪ pasta/riso in bianco</li> <li>▪ pastina in brodo</li> <li>▪ bevande: ½ l. di acqua e ¼ di vino</li> </ul>	<b>Contorno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ secondo il menù del giorno</li> <li>▪ verdura cotta</li> </ul>
<b>Secondo piatto a scelta fra:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ piatto del giorno</li> <li>▪ derrate presenti quel giorno in cucina (formaggi, salumi, tonno, uova, ecc)</li> </ul>	<b>Frutta a scelta tra:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ frutta fresca di stagione</li> <li>▪ frutta cotta</li> <li>▪ yogurt</li> <li>▪ frutta frullata</li> </ul>

##### **Colazione a scelta tra:**

latte, caffè, caffelatte, tè, fette biscottate, biscotti, biscotti dietetici, marmellata miele.

##### **Merenda a scelta tra:**

proposta del giorno  
tè, yogurt.

### **6.3.2) LE DIETE SPECIALI**

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

### **6.3.3) I MENÙ**

Il menù viene esposto in apposita bacheca e consente la scelta giornaliera fra le diverse possibilità.

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

Gli Ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

### **6.3.4) I PRANZI PER I PARENTI**

E' prevista la possibilità per i parenti di consumare il pranzo con i propri cari.

La richiesta e l'organizzazione dei singoli eventi è gestita dal Direttore della Struttura che attraverso i Coordinatori delle Attività Assistenziali comunicherà al Responsabile della Cucina il numero dei pasti aggiuntivi ed il giorno dell'evento.

E' richiesto un preavviso di almeno 48 ore. Il costo del pasto sarà direttamente comunicato all'interessato.

## **6.4) GLI ALTRI SERVIZI A DISPOSIZIONE**

### **6.4.1) SERVIZIO DI LAVANDERIA**

È disponibile un servizio di lavanderia per la biancheria personale degli Ospiti e per la biancheria piana, il cui costo è incluso nella retta.

Poiché tale modalità di lavaggio potrebbe risultare non adatta a capi di particolare valore o pregio, si consiglia di provvedere in proprio al lavaggio di tali capi.

Il Coordinatore delle attività assistenziali fornirà indicazioni all'Ospite e/o ai familiari di riferimento, sulla dotazione minima di base consigliata, sia per quanto riguarda la tipologia sia per quanto riguarda la quantità di indumenti e biancheria personale.

I capi in dotazione all'Ospite verranno muniti di numero identificativo al momento dell'ammissione e di tali capi verrà fatto un elenco su apposito modulo, che verrà applicato all'interno dell'armadio, in ogni camera. Ogni 6 mesi, in occasione del rinnovo del P.A.I. e della restituzione al familiare e/o all'Ospite stesso dei contenuti di tale piano assistenziale, i coordinatori OSS, insieme agli interessati, provvederanno ad effettuare un controllo degli indumenti e della biancheria dell'Ospite.

#### **6.4.2) IL SERVIZIO DI PEDICURE**

Gli Ospiti possono usufruire del servizio di pedicure. Tale servizio è previsto con cadenza settimanale ed il costo della prestazione, non incluso nella retta, è esposto nel locale adibito a tale attività.

#### **6.4.3) IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE**

La parrucchiera garantisce la presenza per due giorni la settimana ed esegue le seguenti prestazioni: piega, taglio, colore, permanente. Il costo delle suddette prestazioni, non incluso nella retta, è esposto nel locale adibito a tale attività.

#### **6.4.4) I TRASPORTI**

I trasporti sono a carico della gestione della struttura e, quindi, di KCS caregiver.

Fanno eccezione i trasporti sanitari e tutti i trasporti per le visite o gli spostamenti decisi dal paziente o dai parenti in totale autonomia e in maniera indipendente dalla gestione stessa.

#### **6.4.5) OGGETTI PERSONALI E CUSTODIA VALORI**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

Presso la Struttura è attivo un servizio di custodia valori; è quindi possibile conservare in apposita cassaforte

*piccoli oggetti di valore o piccole somme di denaro*

che dovranno tuttavia essere dichiarati e registrati.

La Direzione non risponde di eventuali furti o smarrimenti di oggetti di valore o somme di denaro che non siano stati depositati.



#### **6.4.6) I GIORNALI**

La struttura provvede all'acquisto di quotidiani per uso della comunità.

#### **6.4.7) L'ASSISTENZA RELIGIOSA**

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

Settimanalmente, solitamente la domenica alle ore 17,00 viene celebrata la Santa Messa e, agli Ospiti che lo desiderano, viene assicurata l'assistenza spirituale.

Ogni funzione proposta può essere liberamente seguita dagli Ospiti.

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

## 7) INFORMAZIONI UTILI

### 7.1) NORME ANTINCENDIO

La struttura è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ◆ ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.)
- ◆ portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- ◆ delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi

Il personale della struttura è stato addestrato ad intervenire in caso d'incendio e per tutelare la sicurezza degli ospiti

Periodicamente verranno effettuate prove simulate di evacuazione al fine di assicurare la costante formazione al personale presente.

### 7.2) MANUTENZIONE

La manutenzione programmata e quella ordinaria degli impianti tecnologici e della struttura sono garantite da un manutentore interno alla struttura nonché da Aziende specializzate con le quali KCS stipula regolari contratti di gestione impianti.

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

### **7.3) FORMAZIONE**

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- ◆ migliorare la comunicazione
- ◆ favorire lo sviluppo del lavoro dell'équipe
- ◆ garantire il costante aggiornamento degli operatori.

### **7.4) IL VOLONTARIATO**

La Direzione della Struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato collaborando con Associazioni (A.V.O. e A.U.S.E.R.) iscritte nell'apposito Albo Regionale.

L'attività dei volontari è controllata dalla Direzione della Struttura e coordinata dall'animatore e dall'educatore. I volontari durante il loro servizio sono identificabili dal cartellino di riconoscimento e/o divisa.

La collaborazione con i volontari è attiva dall'avvio della struttura e con il tempo si è consolidata permettendo al servizio di volontariato una integrazione positiva con gli operatori, a totale vantaggio degli Ospiti.

## **8) PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELLA STRUTTURA**

La struttura considera fondamentali i rapporti con gli Ospiti ed i loro familiari.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- ◆ Assicurare una comunicazione costante con gli Ospiti e i familiari
- ◆ Estendere la personalizzazione degli interventi
- ◆ Favorire la partecipazione di utenti e loro familiari al miglioramento del servizio
- ◆ Coinvolgere gli organismi presenti sul territorio nella vita quotidiana della Struttura (associazioni culturali, di volontariato, scuole, ecc.)
- ◆ Consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione

## 9) STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO

Per valutare il gradimento e soddisfazione per i servizi offerti viene proposto uno specifico questionario

- ◆ agli **Ospiti**, ove possibile
- ◆ ai loro **Familiari** / conoscenti
- ◆ agli Operatori

Tutti i questionari sono anonimi.

I questionari distribuiti agli Ospiti vengono compilati dagli stessi, per quanto possibile, o con la collaborazione dei loro familiari o di un operatore (animatore).

Una volta compilati, dovranno essere restituiti al Direttore o inseriti in apposita urna predisposta presso la portineria.

KCS caregiver provvede all'analisi ed alla diffusione dei risultati. La diffusione dei dati raccolti avviene tramite l'esposizione dei risultati in apposita bacheca presente presso la portineria della struttura.

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

La cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti, che possono formulare, loro stessi o tramite i propri familiari, suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità della prestazioni. Il referente per la comunicazione è il Direttore della struttura.

Reclami e suggerimenti sono utili per capire gli eventuali problemi e prevedere le azioni correttive e gli interventi migliorativi necessari. Gli appositi moduli sono a disposizione di ospiti e familiari presso la Portineria della struttura e possono essere presentati direttamente alla Direzione o, anche in forma anonima, depositati nell'apposita cassetta posta all'interno della struttura, vicino all'ingresso.

La Direzione è a disposizione per rispondere anche ai reclami espressi verbalmente e comunque registrati su apposito registro conservato presso l'ufficio della Direzione stessa.

**E' ALLEGATO ALLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI, DI CUI FA PARTE INTEGRANTE: IL REGOLAMENTO DELLA R.P.**



