

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 31
			Data: 20/03/2026

Residenza Sanitaria Assistenziale
“Centro comunale per i Servizi Sociali”
Via Madonna in Pratis, 6

Rudiano (BS)

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria	Direzione di Filiale	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.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 2 di 31
			Data: 20/03/2026

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli ospiti che vogliono essere accolti presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Centro Servizi Sociali e ai loro familiari e costituisce uno strumento volto a dare una corretta informazione riguardo ai servizi offerti.

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

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

Cooperativa sociale KCS caregiver

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 3 di 31	20/03/2026

1.	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	5
1.1	La mission	5
1.2	Le caratteristiche generali	6
1.3	Come raggiungere la struttura	7
1.4	Il gestore dei servizi	7
1.4.1	Scheda informativa del gestore	7
1.5	Il codice etico	8
2.	PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	9
2.1	Ingresso in R.S.A.	9
2.2	Accoglienza e presa in carico	11
2.3	La giornata	13
3.	I SERVIZI OFFERTI	14
3.1	I servizi socio sanitari	16
3.1.1	L'equipe multi-professionale	16
3.1.2	Il servizio medico	16
3.1.3	Il servizio infermieristico	17
3.1.4	Il servizio socio assistenziale	17
3.1.5	Il servizio riabilitativo	17
3.1.6	Il servizio educativo e di animazione	18
3.1.7	Farmaci, ausili e gas medicali	18
3.2	I servizi alberghieri	18
3.2.1	Il servizio di ristorazione	18
3.2.2	Il servizio di lavanderia	19
3.2.3	Il servizio di pulizia degli ambienti	20
3.3	I servizi generali	20
3.3.1	Il servizio amministrativo	20
3.3.2	La sicurezza e i servizi di tutela alla salute	20
3.3.3	Il servizio di manutenzione	21
3.3.4	Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo	21
3.3.5	L'assistenza religiosa	21
3.3.6	Il volontariato	22
3.3.7	Il servizio bar e televisione	22
3.3.8	Custodia valori	22

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Cod.: CARSER
			Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

4.	GLI STANDARD DI QUALITA'	22
4.1	La politica della qualità.....	22
4.1.1	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti.....	23
4.1.2	La scheda reclami ed encomi	23
4.1.3	La customer satisfaction degli operatori.....	24
5.	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO	24
5.1	Le modalità di pagamento.....	24
6.	LE PROCEDURE DI DIMISSIONE	25
7.	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI.....	27
7.1	La presenza dei familiari	28
7.2	I permessi di uscita e le libertà personali	29
7.3	La corrispondenza.....	29
7.4	Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza	29
7.5	La personalizzazione delle camere	30
7.6	Il fumo.....	31
7.7	La polizza assicurativa.....	31
8.	REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	31
9.	ALLEGATI.....	31

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev.5
			Data: 20/03/2026

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La mission

La nostra Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti con compromissioni anche severe a livello cognitivo e delle autonomie funzionali e si propone loro quale luogo di cura, di assistenza e di vita.

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

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

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 e affettiva e non necessariamente come momento patologico o come momento di perdita.

La nostra Residenza è funzionante tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, e l'organizzazione è sempre pronta ad intervenire sui bisogni sociosanitari complessi della persona ricoverata e a rispondere alle esigenze primarie e secondarie della loro vita quotidiana, grazie a servizi socioeducativi e alberghieri strutturati.

Nell'operatività quotidiana le attività si svolgono nel rispetto della centralità, dell'individualità e della dignità 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 *mission* della R.S.A. è quindi rivolta a garantire una dignitosa qualità di vita ai suoi Ospiti in considerazione dei loro peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con le loro famiglie e con i servizi territoriali.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

1.2 Le caratteristiche generali

La RSA Centro per i servizi sociali, sita in Rudiano (BS) - Via Madonna in Pratis - è autorizzata al funzionamento per n. 31 posti letto di cui n. 30 accreditati a contratto e n. 1 posto letto di sollievo. La RSA risponde a tutte le norme strutturali e gestionali indicate e richieste dal piano sanitario regionale e dalle normative vigenti e opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate dall' ATS di Brescia, 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 Centro per i servizi sociali è così strutturata:

- ❖ Piano terra destinato a servizi collettivi quali sala pranzo, sala polivalente e palestra attrezzata oltre ad ospitare i locali destinati a servizi diversi quali lavanderia, stireria, locale magazzino, cucina e dispensa
- ❖ Piano primo che ospita la Direzione Amministrativa, l'Infermeria, il locale tisaneria, ufficio animazione e il reparto con n. 7 stanze (di cui n. 5 a due letti, n. 1 a tre letti e n. 1 singola) tutte dotate di servizi e n. 1 bagno assistito
- ❖ Piano secondo che ospita n. 11 stanze (di cui n. 5 singole, n. 6 doppie) tutte dotate di servizi e n. 1 bagno protetto

Le camere sono singole, a due o tre posti letto, dotate di bagno ad uso esclusivo attrezzato con ausili per la non autosufficienza. L'arredamento in stile alberghiero è funzionale alle esigenze degli ospiti non autosufficienti; gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento con eventuali ausili e i letti sono ad altezza variabile e con sponde di contenimento a scomparsa. Ogni singolo posto letto è dotato di un sistema di chiamata.

La struttura 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 piani.

Per coloro che ne fossero interessati, previo accordo con la Direzione, è consentita la possibilità di effettuare visite guidate alla struttura, l'incaricato preposto è il Capo Servizio.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Cod.: CARSER
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Rev.5
			Data: 20/03/2026

1.3 Come raggiungere la struttura

Telefono Centralino/Reception	030.716116
Telefax	030.716116
E-mail	3n9w@kcscaregiver.it
La struttura si trova nel centro storico di Rudiano, vicino al Municipio e alla Chiesa Parrocchiale: R.S.A. Centro per i Servizi Sociali Via Madonna in Pratis, 6 - Rudiano (BS)	

Vi si accede dalla piazza centrale del paese “Piazza Martiri della Libertà” dove è possibile parcheggiare. Il Comune di Rudiano è inoltre raggiungibile mediante pullman di linea con partenza dalla vicina stazione ferroviaria di Chiari.

1.4 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi della R.S.A. è la cooperativa sociale KCS caregiver che ha acquisito esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio sanitarie, in aziende di servizi alberghieri a livello nazionale e opera come azienda leader nella gestione globale e integrata di Strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili.

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

1.4.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050
C. Fiscale e P.IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative	n. A127487 dal 23/03/05
Sezione	Cooperative a mutualità prevalente di diritto
Categoria	Cooperative sociali
Cat. Attiv. esercitata	Cooperativa di produzione e lavoro (Tipo A)
Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Paracelso, 2 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kcscaregiver.it

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 8 di 31
			Data: 20/03/2026

Consiglio di Amministrazione	Carlo V. Civeriati Stefano Carminati Arianna Bocchi Katia Ciarambino Ilaria Montrasio	Presidente Vice Presidente Consigliere Consigliere Consigliere
Certificato di Qualità Certificazione Ambientale Certificaz. Resp. Sociale d'Impresa Certificaz. Sicurezza Alimentare Certificaz. Sicurezza, Salute luoghi lavoro Certificaz. Servizi-Assist. Resid. Anziani Certificato sulla Parità di Genere	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 SA 8000:2014 HACCP – ISO 22000:20018 ISO 45001:2018 UNI 1081:2013 UNI PdR 125:2022	

1.5 Il codice etico

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

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

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

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 9 di 31
			Data: 20/03/2026

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

2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 Ingresso in R.S.A.

L'accesso alla struttura, per i 30 posti accreditati, è subordinato ad una lista unica di attesa del distretto 7 Oglio Ovest redatta sulla base di un protocollo d'intesa fra le R.S.A. del distretto 7 e l'ATS di Brescia. Sulla base di questo protocollo le procedure di ammissione alla R.S.A. sono diversificate a seconda della residenza del potenziale ospite.

Per gli anziani residenti nei Comuni del distretto 7 Oglio Ovest la domanda di ammissione deve essere presentata presso gli uffici Servizi Sociali del proprio Comune di residenza.

Per gli anziani residenti in altri Comuni, la domanda deve essere presentata direttamente agli uffici dell'ATS di Chiari.

La decisione in ordine di ricovero è assunta dall' Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale (UCAM) i cui membri, l'infermiere professionale e il medico geriatra, supportati dall'Assistente Sociale comunale provvedono alla valutazione della situazione complessiva della persona, dei suoi bisogni sociali e sanitari, dei suoi livelli di autonomia, della possibilità o meno di soluzioni alternative.

L'accoglienza per il ricovero su posto di sollievo avviene tramite una specifica richiesta individuale da parte di un Ospite o di un familiare o di chi ne è responsabile da effettuare su apposita modulistica. La documentazione per la richiesta di ammissione è disponibile presso la direzione della struttura e deve essere sottoscritta dall'utente, o da chi lo rappresenta, dopo la relativa compilazione.

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

La modulistica, debitamente compilata, deve essere quindi consegnata direttamente o spedita tramite e-mail all'indirizzo 3n9w@kcscaregiver.it o tramite fax al nr. 030.716116, in modo che si possa provvedere alla sua registrazione.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI	Cod.: CARSER	
		Rev.5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 10 di 31	20/03/2026

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

La domanda è vagliata dal Responsabile Sanitario della Struttura che insieme all'équipe multiprofessionale valuta l'appropriatezza della richiesta con le caratteristiche della Struttura e del servizio offerto. La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe multiprofessionale della Struttura possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sotto quello sociosanitario.

Le richieste di ammissione sono registrate secondo l'ordine cronologico con cui le stesse sono pervenute ma la priorità spetta ai residenti in Rudiano.

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

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

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

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

Al momento della disponibilità del posto di sollievo, l'anziano in lista d'attesa e la sua persona di riferimento vengono contattate per concordare le modalità e i tempi del ricovero. Per le richieste di posto accreditato, invece, le persone vengono contattate direttamente dall'ATS e successivamente dalla struttura. Presi telefonicamente gli accordi, il ricovero deve avvenire nel termine massimo di 72 ore all'avvenuta comunicazione della disponibilità.

Verrà consegnato alla persona di riferimento l'elenco del corredo personale necessario fornendo anche indicazioni sulla tipologia di vestiario più idonea alla permanenza in R.S.A.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Cod.: CARSER
			Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 11 di 31
			Data: 20/03/2026

Il corredo personale dovrà essere etichettato a cura della persona di riferimento con la numerazione comunicata dall'R.S.A. prima dell'ingresso dell'Ospite.

La formalizzazione dell'ingresso avviene con la sottoscrizione da parte dell'Ospite (o di un suo caregiver, di un suo tutore, amministratore di sostegno o curatore) del contratto di ospitalità della R.S.A., 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 la sottoscrizione del contratto l'R.S.A. comunica al Comune di residenza dell'Ospite l'avvenuto inserimento.

2.2 Accoglienza e presa in carico

La formalizzazione dell'ingresso avviene con la sottoscrizione da parte dell'Ospite (o di un suo caregiver, di un suo tutore, amministratore di sostegno o curatore) del contratto di ospitalità della RSA, predisposto secondo le linee guida contenute nella normativa vigente, comprensivo della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del Contraente in essa contenuti. Con l'ingresso 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 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.

Processo di accoglienza

Gli ingressi nella nostra Residenza sono programmati, di norma, in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente alle ore 10.00.

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 e 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 multiprofessionale e in particolare:

- il Coordinatore OSS/ASA o in sua assenza il personale presente al piano terra che provvede alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti; l'Ospite viene quindi

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 12 di 31	20/03/2026

accompagnato a visitare le aree del nucleo e le zone comuni illustrandogli lo svolgimento della vita all'interno della Struttura

- il Medico e l'infermiere che effettuano la visita di ingresso raccolgono i dati anamnestici e analizzano la documentazione sanitaria prodotta dall'Ospite
- l'Animatore o il fisioterapista che approfondiscono la conoscenza dell'Ospite e 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 per conoscere la struttura, gli ambienti, le sue regole e 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 multiprofessionale, redige una prima valutazione multidimensionale dell'Ospite, un Progetto Individuale (PI).

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

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

Il PI sarà sempre condiviso con l'Ospite e/o con il familiare/tutore/amministratore di sostegno.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

La revisione del PI è sempre effettuata in équipe e il Progetto Individuale dà atto delle relative rivalutazioni. L'équipe multidisciplinare, contestualmente all'ingresso, predispone e compone il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.Sa.S.). All'interno del Fa.Sa.S. il medico inserisce la Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.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'assegnazione del posto letto all'Ospite è disposta dalla Direzione in base alla disponibilità.

Durante il soggiorno è prevista la possibilità da parte dell'équipe multiprofessionale 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 per motivi organizzativi e gestionali. Gli Ospiti, i loro famigliari o le persone di loro riferimento vengono preventivamente informati di tali spostamenti. Immediatamente dopo l'ingresso, la Direzione di struttura provvede a comunicare all'ATS l'ingresso in RSA dell'Ospite.

Ai sensi degli artt. 5-6-8 del DPR 223/1989 dopo due anni di permanenza dell'Ospite presso la struttura, la Direzione di Struttura è obbligata ad effettuare il cambio di residenza anagrafica, salvo esplicita diversa indicazione dell'Ospite o della persona di riferimento che, per iscritto, NON autorizza la Direzione di Struttura ad effettuare il cambio.

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

2.3 La giornata

Nella nostra Residenza la giornata tipo in linea di massima dell'Ospite risulta così articolata:

06.15 - 08.30	Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione
08.00 - 09.30	Prima colazione e somministrazione della terapia
09.30 - 11.30	Visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali e occupazionali. Attività libera. Idratazione alle ore 10.30 circa con distribuzione di una bevanda.
11.45 - 13.00	Pranzo e somministrazione della terapia

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Cod.: CARSER
			Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 14 di 31
			Data: 20/03/2026

13.00 - 14.30	Eventuale riposo pomeridiano
14.30 - 15.30	Alzata e socializzazione
15.30 - 17.30	Merenda, visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali e occupazionali. Attività libera.
17.45 - 18.45	Preparazione e distribuzione della cena, trattamenti infermieristici e assistenziali
18.45 - 20.00	Distribuzione di camomilla prima del riposo, messa a letto per riposo notturno
20.00 - 06.00	Assistenza e sorveglianza per la notte

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

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

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

Gli animatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui: laboratori, momenti ricreativi, feste, attività ludiche occupazionali, uscite e gite, preparazione e partecipazione a spettacoli.

3. I SERVIZI OFFERTI

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

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

a) SERVIZI SOCIO SANITARI

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI	Cod.: CARSER	
		Rev.5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 15 di 31	20/03/2026

- Fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali e trasporti

b) SERVIZI ALBERGHIERI

- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia
- Servizio di pulizia degli ambienti

c) SERVIZI GENERALI

- Servizio amministrativo
- Sicurezza e i servizi di tutela alla salute
- Servizio di manutenzione
- Servizio di barbiere, parrucchiere e pedicure, se necessita viene fissata visita con podologo
- Servizio di tutela della salute
- Servizio religioso
- Distributore automatico per bevande

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

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come elemento fondante il buon esito degli interventi e l'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si attua nell'ambito dell'*equipe* multidisciplinare. I programmi individuali prevedono:

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

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 16 di 31
			Data: 20/03/2026

3.1 I servizi socio sanitari

3.1.1 L'équipe multi-professionale

Nella nostra R.S.A. è presente un'équipe multiprofessionale 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 e il PAI per ognuno dei suoi Ospiti, in base alla normativa vigente.

Tale équipe programma periodicamente incontri per la verifica dei risultati e per la rivalutazione degli obiettivi, favorendo il coinvolgimento della rete familiare e/o dei caregiver; l'équipe stessa, se necessario e per il benessere dell'Ospite, collabora con i servizi territoriali e con le associazioni di volontariato. L'équipe multiprofessionale è composta principalmente dalle seguenti figure professionali sanitarie, sociali e assistenziali:

- Medico
- Infermieri
- Fisioterapista
- Coordinatore OSS (in sua assenza OSS o ASA)
- Animatore/educatore

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.

3.1.2 Il servizio medico

Il Responsabile Sanitario della nostra R.S.A. svolge attività di cura e di consulenza, organizzazione e controllo dell'attività sociosanitaria, in stretta collaborazione con la Direzione di struttura e garantisce l'attività medica di diagnosi e cura in collaborazione con un'équipe di medici reperibili ogni giorno dell'anno.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 17 di 31
			Data: 20/03/2026

Il Medico di reparto ha la facoltà di prescrivere attraverso il SSN, visite e/o esami specialistici, per approfondimenti da effettuare all'esterno della R.S.A. La prenotazione della visita e/o dell'esame diagnostico viene eseguita dall'I.P. in turno.

Eventuali costi per prestazioni non esenti dal ticket del SSN, saranno a carico dell'Ospite.

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

Per assicurare la continuità assistenziale degli Ospiti il Servizio Medico è garantito in R.S.A. 24/24h tramite reperibilità, con intervento entro 30 minuti.

3.1.3 Il servizio infermieristico

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

3.1.4 Il servizio socio assistenziale

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

3.1.5 Il servizio riabilitativo

Il servizio riabilitativo assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo perché volto ad evitare o a limitare l'ulteriore aggravamento del percorso 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 e ausili nel proprio nucleo o in palestra con trattamenti individuali e/o di gruppo. Il terapeuta della riabilitazione svolge anche attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico. Il servizio riabilitativo è presente dal lunedì al venerdì mattina.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 18 di 31
			Data: 20/03/2026

3.1.6 Il servizio educativo e di animazione

Il servizio educativo e di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano e alla prevenzione del decadimento cognitivo, con l'obiettivo di incrementare e/o mantenere dove sia possibile 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 di animazione è presente dal lunedì al venerdì durante il pomeriggio, salvo eventi speciali organizzati anche il sabato e la domenica. Nel salone della struttura è posta una bacheca con i programmi delle attività previste.

3.1.7 Farmaci, ausili e gas medicali

La nostra Residenza provvede, per gli ospiti accreditati, alla fornitura di farmaci, di gas medicali, degli ausili per la gestione dell'incontinenza e dei presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni cutanee da decubito. Eventuali farmaci alternativi a quelli forniti dalla struttura (es. omeopatici, fitoterapici, cosmetici, integratori, ecc.) potranno essere autorizzati dal Responsabile Sanitario della struttura e forniti esclusivamente dalla struttura, ma il costo sarà addebitato al familiare.

La struttura mette a disposizione 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).

Gli ospiti in ricovero di sollievo rimangono in carico al proprio medico di base ed è compito dei familiari fornire alla R.S.A. i farmaci previsti dal piano terapeutico.

La struttura garantisce, grazie a convenzioni stipulate con associazioni di volontariato del territorio, il trasporto gratuito dell'Ospite accreditato, per il rientro in R.S.A. a seguito di: invio in pronto soccorso, ricoveri ospedalieri, visite mediche esterne ed esami diagnostici. Per gli ospiti in regime di sollievo i trasporti non sono compresi nella retta dovranno essere pagati separatamente.

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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI	Cod.: CARSER	
		Rev.5	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 19 di 31	20/03/2026

I pasti vengono veicolati dal centro di cottura certificato e consegnati quotidianamente all'interno della struttura negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono esposti nel salone in modo da essere ben visibili ad Ospiti e parenti e prevedono una rotazione settimanale e stagionale. È prevista la definizione di menù individualizzati, elaborati dalla dietista, laddove venga segnalato dal medico.

Nel caso in cui il medico della struttura reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti in camera. L'equipe multiprofessionale può decidere, in particolari condizioni di difficoltà, un'anticipazione del pasto rispetto all'orario normale di distribuzione in sala pranzo per garantirne al meglio la fruibilità.

Le diete speciali

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

I menù

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

I pranzi per i parenti

È prevista la possibilità per i parenti di consumare il pranzo con i propri cari, compatibilmente con gli spazi disponibili e le necessità degli Ospiti, secondo indicazioni della Direzione della Struttura.

La richiesta e l'organizzazione dei singoli eventi è gestita dal Servizio Amministrativo della Struttura. È richiesto un preavviso di almeno 48 ore e non sono previsti costi aggiuntivi a carico dell'Ospite o dei suoi familiari, fatta eccezione per le occasioni particolari e per le feste comandate per cui vengono esposti di volta in volta in bacheca, a piano terra, costi e modalità di prenotazione.

3.2.2 Il servizio di lavanderia

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e degli effetti personali (biancheria intima e 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.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

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

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

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

La struttura non risponde in caso di smarrimento di capi e le riparazioni degli indumenti sono a carico dei familiari.

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 e delle aree di degenza è affidata a personale ausiliario socio assistenziale. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche tecniche e i dati per la sicurezza nell'uso. Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi a quanto disposto dalle normative vigenti.

3.3 I servizi generali

3.3.1 Il servizio amministrativo

Il servizio amministrativo garantisce il normale lavoro d'ufficio e ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare il buon funzionamento della nostra R.S.A.

3.3.2 La sicurezza e 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 e in modo preordinato.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 21 di 31
			Data: 20/03/2026

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.

3.3.3 Il servizio di manutenzione

Gli impianti e le attrezzature della nostra Residenza 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.

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

3.3.4 Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo

Il servizio è garantito da un operatore specializzato alle tariffe esposte in bacheca parenti, il costo non è incluso nella retta.

Gli ospiti usufruiranno del Servizio di pedicure che è previsto con cadenza mensile ed è incluso nella retta. La Pedicure, oltre all'abituale toilette ai piedi, interviene anche per callosità; in caso di necessità (rimozione delle parti infette delle unghie) e qualora non sia sufficiente l'intervento del Medico o dell'Infermiere, l'intervento del Podologo non è incluso nella retta (professionista esterno attivato al bisogno).

3.3.5 L'assistenza religiosa

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata tramite accordi con la parrocchia o enti religiosi locali.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

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

3.3.6 Il volontariato

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

3.3.7 Il servizio bar e televisione

Nel salone sono presenti due distributori automatici e un televisore 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.

3.3.8 Custodia valori

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. Presso la struttura è attivo in servizio di custodia valori, è quindi possibile conservare temporaneamente in apposita cassaforte piccoli oggetti di valore o piccole somme di denaro che dovranno tuttavia essere dichiarati e registrati.

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

4. GLI STANDARD DI QUALITA'

4.1 La politica della qualità

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

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

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

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari
2. di analizzare le schede reclami e gli encomi
3. di verificare la soddisfazione dei propri operatori

L'analisi condivisa dei dati raccolti fra la direzione della struttura, i suoi operatori, gli Ospiti e i loro Familiari, attraverso la loro esposizione all'albo della RSA, permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni.

4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

La struttura ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti e ai loro familiari 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 familiari liberi di esprimere il loro reale giudizio

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

4.1.2 La scheda reclami ed encomi

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

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

- colloquio con il Responsabile Sanitario o con il Direttore della struttura
- lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione della nostra Residenza
- segnalazione a mezzo fax (030.716116)

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

- segnalazione a mezzo e-mail 3n9w@kcscaregiver.it

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

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

4.1.3 La customer satisfaction degli operatori

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

5. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

Le rette applicate sono diversificate per tipologia di ospitalità e residenza (in allegato).

5.1 Le modalità di pagamento

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

All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente ad una mensilità con finalità di cauzione. La cauzione verrà restituita alla fine del ricovero all'Impegnatario del contratto, effettuate le opportune verifiche sui pagamenti. Successivamente la retta è da versarsi mensilmente, in forma anticipata, entro e non oltre il 10 di ogni mese.

Il versamento della retta può essere effettuato con delega continuativa all'incasso (RID).

È esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso la RSA.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

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

Il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire delle modifiche o degli adeguamenti sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT e dei maggiori oneri derivanti sia dagli aumenti contrattuali del personale, sia dagli adeguamenti alle normative regionali e nazionali ogni variazione viene comunicata con un preavviso scritto non inferiore a 15 giorni.

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

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

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

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

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

6. LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura della Direzione organizzare la dimissione e il reinserimento nel territorio, con l'ausilio dei Servizi Sociali territoriali e di eventuali organizzazioni esistenti (Volontariato, ATS, ecc.).

Il rapporto tra l'anziano e la nostra Residenza inizia pertanto il giorno dell'ammissione e termina nei casi di seguito indicati, secondo le modalità riportate:

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

- per esplicita richiesta dell'Ospite, da presentarsi per iscritto alla Direzione della struttura con un preavviso di almeno 15 giorni. In caso di mancato preavviso la struttura addebita ugualmente i giorni intercorsi tra le dimissioni effettive e il giorno successivo alla scadenza del preavviso. Qualora l'Ospite intenda dimettersi volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e per la sua incolumità, la struttura darà preventive notizie al Contraente, ai familiari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita.
- per decisione motivata dell'equipe multiprofessionale, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:
 - diventi pericoloso per sé 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 R.S.A.;
 - nel caso in cui un familiare somministri direttamente ovvero richieda la somministrazione di qualsiasi tipo di farmaco o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o quant'altro senza la dovuta autorizzazione della Direzione;
- per ogni altra circostanza/evento che risulti violativo delle normative regolamentari e civili della struttura a insindacabile giudizio della Direzione.
- per decisioni motivate dalla Direzione KCS, con preavviso scritto di almeno 15 giorni. In particolare, nel caso in cui l'Ospite risulti moroso per un importo complessivo superiore a due mensilità. La Direzione di struttura contestualmente all'inoltro del preavviso scritto di dimissione comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita.
- per recesso dell'Ospite a seguito di mancata accettazione delle variazioni in aumento della retta da parte del Contraente, con obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione.
- per assenze temporanee superiori a 25 giorni in un anno e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

- per decesso dell'Ospite (sarà chiesto il pagamento 5 giornate, oltre a quella di decesso);
l'Impegnatario deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e al pagamento della retta.

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 R.S.A. possono essere richiesti, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto, ovvero chi esplicitamente delegato e autorizzato dall'Ospite in vita, tutori e amministratori di sostegno (esclusivamente coloro per i quali il decreto autorizzativo preveda esplicitamente il diritto di gestione di pratiche sanitarie, oltre a quelle di natura amministrativo-patrimoniale) e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sanitaria viene rilasciata dal Responsabile Sanitario della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro 60 giorni dalla richiesta, previo pagamento anticipato dei diritti amministrativi di riproduzione pari a:

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

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

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

In caso di decesso in Struttura, i famigliari saranno contattati dal Medico. Il personale assistenziale provvederà alla preparazione della salma e al trasferimento nella camera mortuaria della R.S.A.

I famigliari dovranno contattare l'agenzia di pompe funebri pe l'organizzazione dei funerali.

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

La nostra Residenza 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.

*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.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

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 prendere parte alle attività di animazione collettiva.

L'Ospite ha diritto di avvalersi del sostegno di parenti e conoscenti per le proprie esigenze (escluse le attività di tipo sanitario e assistenziale, il cui espletamento è riservato al personale preposto), compatibilmente con le necessità del servizio e nel rispetto degli altri Ospiti.

La R.S.A. non richiede alcun tipo di intervento e/o prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico.

Un eventuale sostegno relazionale privato a carico dell'Ospite può essere attivato previo accordo con la Direzione della R.S.A., del rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio; tale sostegno relazionale privato non può essere richiesto e affidato a personale dipendente di KCS Caregiver Cooperativa Sociale e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali KCS Caregiver Cooperativa Sociale ha stipulato convenzioni.

L'orario consentito per le visite è dalle ore 08:00 alle ore 20:00.

Durante l'orario di visita, parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni della R.S.A., in modo da assicurare il rispetto di tutti. È 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.

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

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

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

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 29 di 31
			Data: 20/03/2026

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 e usare i servizi igienici riservati agli Ospiti.

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

7.2 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.

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. Tale allontanamento consente di mantenere il posto letto ma non prevede la sospensione nel pagamento della retta.

7.3 La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo indirizzata all'Ospite, che perviene alla struttura, viene collocata nell'apposita bacheca vicino alla zona bar.

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

7.4 Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza

La struttura assicura la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679; riconosce accetta e si obbliga a garantire il rispetto dei principi generali della privacy nel trattamento di tali dati (liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione alla conservazione, integrità e riservatezza) e valuta la loro protezione sin dalla progettazione, prevedendo soluzioni e misure tecniche e organizzative atte ad assicurarla.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

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

I medici sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite. L'Ospite e le persone dallo stesso autorizzate vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali messe in atto nella struttura e sono chiamati a sottoscrivere il progetto individualizzato e il relativo piano assistenziale.

7.5 La personalizzazione delle camere

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

In caso di assenza temporanea dell'Ospite della R.S.A. verrà garantito il mantenimento del posto alle condizioni indicate nel contratto. Ogni modifica deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione di struttura. È vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche, per il riscaldamento, per il condizionamento, per la cottura o fornelli elettrici o apparecchiature a gas, ferri da stiro o apparecchiature similari. Gli Ospiti che si renderanno responsabili di danni provocati dall'utilizzo di tali apparecchiature saranno tenuti al risarcimento dei medesimi.

La stanza da letto della R.S.A. va considerata come spazio personale dell'Ospite, pertanto, dovranno essere osservati tutti gli accorgimenti che ne tutelino l'ordine, la cura, ma anche la riservatezza. A tale comportamento è tenuto il personale, ma anche i Familiari e tutti i visitatori. Analogo atteggiamento sarà richiesto agli Ospiti, anche in camere a due letti. Nelle camere è consentito solo l'uso di apparecchi televisivi, radiofonici e di riproduzione video-musicale con cuffie senza fili che siano a norma CEE e in ottime condizioni elettriche, in ogni caso devono essere autorizzati dalla Direzione della struttura, anche in considerazione di problematiche derivanti dalla convivenza con altri Ospiti.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	R.S.A. CENTRO COMUNALE PER I SERVIZI SOCIALI		Rev.5
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

A tutti gli Ospiti è data la possibilità, in accordo con il Direttore della struttura e nei limiti dello spazio e compatibilmente con il mantenimento della funzionalità degli ambienti, di portare con sé oggetti, suppellettili, piccoli arredi, quadri di sua proprietà o che rivestano un valore affettivo, così da riprodurre il più possibile l'ambiente a loro familiare, favorire il loro inserimento e facilitare la permanenza in struttura.

7.6 Il fumo

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

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 da parte dell'Operatore durante le attività assistenziali. Non sarà possibile procedere al risarcimento nell'eventualità di un danno/smarrimento di ausili e protesi causato dallo stesso Ospite.

8. REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

9. ALLEGATI

- A. La carta dei diritti della persona anziana
- B. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari
- C. Modulo reclami/suggerimenti
- D. Menù tipo
- E. La retta

La Carta dei diritti della persona Anziana

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
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
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano, fino dove è possibile, al domicilio se questo è ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticamente opportuna. Resta in ogni modo garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto è possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle condizioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI/CAREGIVER RESIDENZIALI		Cod.:	K_ACC_MOD_032_IT
	NOME STRUTTURA		Rev. 01	DATA: 03/04/2026
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 4	

DATA DI COMPILAZIONE __ / __ / ____

1. Il questionario è stato compilato da:

- ☐ OSPITE
☐ FAMILIARE/CAREGIVER
☐ OSPITE AIUTATO DA ALTRA PERSONA
☐ ALTRO (specificare) _____

DATI ANAGRAFICI DELL'OSPITE

2. Sesso

- ☐ MASCHIO
☐ FEMMINA

3. Da quanto tempo si trova in struttura?

- ☐ DA MENO DI 6 MESI
☐ DA 6 MESI A 1 ANNO
☐ DA 1 A 3 ANNI
☐ DA OLTRE 3 ANNI

ACCOGLIENZA

(rispondere solo se si trova in struttura da meno di 1 anno)

4. Al momento dell'ingresso ha potuto visitare la struttura?

- ☐ SI ☐ NO

5. Quanto è soddisfatt* delle informazioni ricevute al momento dell'ingresso?

- ☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

6. Quanto è soddisfatt* delle informazioni contenute nella Carta dei servizi?

- ☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

STRUTTURA

7. Quanto è soddisfatt* della struttura per le esigenze dell'Ospite?

- ☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

8. Quanto è soddisfatt* della sua camera?

- ☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

9. Quanto è soddisfatt* degli spazi comuni?

- ☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

10. Quanto è soddisfatt* degli spazi esterni della struttura?

- ☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

PIANO ASSISTENZIALE

11. Quanto è soddisfatt* di come è stato condiviso il Piano Assistenziale?

- ☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI/CAREGIVER RESIDENZIALI	Cod.:	K_ACC_MOD_032_IT
	NOME STRUTTURA	Rev. 01	DATA: 03/04/2026
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 2 di 4

SERVIZIO MEDICO

12. Quanto è soddisfatt* degli interventi di natura medica in relazione ai bisogni dell'Ospite?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

13. Quanto è soddisfatt* dell'attenzione e della comunicazione da parte del personale medico rispetto allo stato di salute dell'Ospite (disponibilità, chiarezza, ecc.)?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

SERVIZIO INFERMIERISTICO

14. Quanto è soddisfatt* degli interventi di natura infermieristica in relazione ai bisogni dell'Ospite?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

15. Quanto è soddisfatt* dell'attenzione e della comunicazione da parte del personale infermieristico?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

SERVIZIO DI ASSISTENZA E CURA ALLA PERSONA (ASA/OSS)

16. Quanto è soddisfatt* degli interventi di natura assistenziale in relazione ai bisogni dell'Ospite?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

17. Quanto è soddisfatt* dell'attenzione e della comunicazione da parte del personale di assistenza (ASA/OSS)?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

SERVIZIO FISIOTERAPIA

18. Quanto è soddisfatt* degli interventi di fisioterapia in relazione ai bisogni dell'Ospite?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

19. Quanto è soddisfatt* dell'attenzione e della comunicazione da parte del personale di fisioterapia?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

SERVIZIO EDUCATIVO/ANIMATIVO

20. Quanto è soddisfatt* degli interventi educativi/animativi in relazione ai bisogni dell'Ospite?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

21. Quanto è soddisfatt* dell'attenzione e della comunicazione da parte del personale educativo/animativo?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI/CAREGIVER RESIDENZIALI	Cod.:	K_ACC_MOD_032_IT
	NOME STRUTTURA	Rev. 01	DATA: 03/04/2026
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 3 di 4	

SERVIZIO PSICOLOGICO (compilare SOLO se presente e utilizzato)

22. Quanto è soddisfatt* degli interventi psicologici?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

SERVIZIO PARRUCCHIERE E PEDICURE/PODOLOGO

23. Quanto è soddisfatt* degli interventi di parrucchiere?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

24. Quanto è soddisfatt* degli interventi di pedicure/podologo?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

SERVIZIO CENTRALINO

25. Quanto è soddisfatt* del servizio centralino?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

26. Quanto è soddisfatt* del servizio amministrativo?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

27. Quanto è soddisfatt* dell'attenzione da parte del personale direttivo?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

SERVIZIO PULIZIE

28. Quanto è soddisfatt* del servizio di pulizia della camera?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

29. Quanto è soddisfatt* del servizio di pulizia degli spazi comuni?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

30. Quanto è soddisfatt* del servizio di pulizia dei bagni?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

SERVIZIO RISTORAZIONE

31. Quanto è soddisfatt* della qualità dei pasti?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

32. Quanto è soddisfatt* della varietà dei pasti ?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

33. Quanto è soddisfatt* dell'attenzione rispetto alle esigenze alimentari dell'Ospite?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

SERVIZIO LAVANDERIA

34. Quanto è soddisfatt* del servizio di lavanderia?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI/CAREGIVER RESIDENZIALI	Cod.:	K_ACC_MOD_032_IT
	NOME STRUTTURA	Rev. 01	DATA: 03/04/2026
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 4 di 4	

COMPLESSIVAMENTE

35. Consiglierebbe questa struttura a conoscenti/amici?

☐ SI ☐ NO

36. Quanto è soddisfatt* complessivamente tenendo conto di tutti gli aspetti sopracitati?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

Quali suggerimenti desidera esprimere per migliorare l'organizzazione all'interno della struttura?

LA RINGRAZIAMO PER IL TEMPO DEDICATO ALLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

**MODULO RECLAMI, SUGGERIMENTI E RINGRAZIAMENTI**

Cod. 85324

Servizio**Via****Modulo compilato in data** _____☐ dall'assistito Sig. _____
(facoltativo)☐ con l'aiuto di familiari o conoscenti
☐ con l'aiuto di un operatore☐ da un familiare ☐ altro☐ **reclamo**☐ **suggerimento**☐ **ringraziamento****ESPOSIZIONE DEL FATTO**

Nel ringraziarLa per la cortese collaborazione, La informiamo che, qualora Lei lo desideri, provvederemo al più presto a fornirLe informazioni in merito alla Sua segnalazione. La raccolta delle informazioni del presente modulo sarà finalizzata anche ad elaborazioni statistiche e le stesse non saranno utilizzate a fini diversi dalla rilevazione qualitativa del servizio, nè divulgate a terze parti non direttamente coinvolte nello stesso.

KCS caregiver
La Direzione

Prego indirizzare la risposta a:

Sig. /Sig.ra _____
Via _____ n. _____
Località _____ CAP _____
Telefono _____
E-mail _____

MENU' SETTIMANALE

Il menù viene esposto settimanalmente 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.

Esempio di menù settimanale

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

	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto alla milanese Pennette all'arrabbiata Polpettone di manzo in umido Scaloppina di maiale al vino bianco Macedonia di verdure Spinaci al burro	Minestrone mediterraneo Omelette al formaggio Carciofi* Frutta di stagione o cotta
Martedì	Orzotto speck e mele Mezze penne alle olive Arrosto di tacchino Zucchine di magro Carote prezzemolate Contorno mediterraneo	Pancotto Pollo lesso Erbette* Frutta di stagione o cotta
Mercoledì	Risotto alla parmigiana Sedanini pomodoro e basilico Brasato Zola Zucchine strapazzate Polenta	Minestra di riso e sedano Pizza Piatto freddo Fagioli* Frutta di stagione o cotta
Giovedì	Farfalle al ragù di peperoni Pasta e fagioli Petto di pollo alla milanese Maiale arrosto Cavolfiori all'olio Patate al forno	Crema di zucchine Verdure ripiene Finocchi* Frutta di stagione o cotta
Venerdì	Risotto al pomodoro Fusilli al tonno bianco Scaloppa di tacchino al marsala Platessa impanata Tris di verdure Cipolle in agrodolce	Pasta e patate Calzoncini alla pizzaiola Coste* Frutta di stagione o cotta
Sabato	Pasta amatriciana Pasta agli asparagi* Uova Fagiolini* Frutta di stagione o cotta	Pasta e fagioli Polpette di manzo Zucca* Frutta di stagione o cotta
Domenica	Minestra di riso Cassoeula con costine Polenta Frutta di stagione o cotta Dessert	Passato di verdure Simmenthal Cavolini di Bruxelles* Frutta di stagione o cotta

LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

RSA “Centro comunale per i Servizi Sociali” - Rudiano

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 30 posti letto accreditati e contrattualizzati con l’ATS Brescia con decorrenza dal **01/01/2025** è la seguente:

- € **55,50** (iva 5% inclusa), per ingressi vitalizi di ospiti residenti nel Comune di Rudiano
- € **59,00** (iva di legge), per ingressi vitalizi di ospiti NON residenti nel Comune di Rudiano

N. 1 posto letto autorizzato a libero mercato dal 01/01/2025:

- € **63,50** per ingressi temporanei, ospiti residenti nel comune di Rudiano
- € **69,00** per ingressi temporanei, ospiti NON residenti nel comune di Rudiano

Sono esclusi dalla retta le seguenti prestazioni:

- Visite mediche specialistiche
- Le prestazioni di parrucchiera per donna e uomo saranno fatturate direttamente all’ospite
- Podologia curativa
- Spese personali per genere voluttuari
- Assistenza e accompagnamento individuale all’esterno della struttura
- Eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero

Servizi extra retta a pagamento

Servizio Parrucchiera	Costo prestazione
Taglio	€ 10.00
Messa in piega	€ 12.00
Taglio e messa in piega	€ 22.00
Taglio, messa in piega e colore	€ 38.00
Taglio e Permanente	€ 37.00