

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 1 di 17	20/03/2026

Residenza Sanitaria Assistenziale “I lecci”

Viale Alcide De Gasperi, 221-227

Prato (PO)



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 R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 2 di 17	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.) 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 e le modalità con le quali regola i rapporti tra gli Ospiti con i loro familiari e la struttura.

Il sistema dei servizi che si presenta riconosce il processo 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 R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 3 di 17	20/03/2026

1.	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
1.1	La mission	4
1.2	Le caratteristiche della struttura	4
1.3	Come raggiungere la struttura	5
1.4	Proprietà della struttura e gestione dei servizi	5
1.4.1	Scheda informativa del gestore	6
1.5	Il codice etico	6
1.6	La politica della qualità	7
2.	I SERVIZI OFFERTI	9
2.1	L'equipe multi-professionale	11
2.2	Impegni della Struttura	12
2.3	La sicurezza e i servizi di tutela alla salute	12
2.4	Il servizio di manutenzione	12
2.5	I trasporti	13
2.6	La polizza assicurativa	13
3.	INGRESSI, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI	13
3.1	Presa in carico	15
3.2	Dimissioni	16
4.	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO	17
5.	REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	17

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI		Cod.: CARSER
			Rev.3
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 4 di 17
			Data: 20/03/2026

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La mission

La nostra Residenza Sanitaria Assistenziale è una struttura residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti.

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;
- infermieristici e riabilitativi, per il mantenimento e per il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- ricreativi e culturali, per il superamento delle condizioni di isolamento e di solitudine.

La nostra RSA è funzionante tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, e l'organizzazione è sempre pronta a 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 della persona e si applicano i principi fondamentali di eguaglianza, di imparzialità, di parità di trattamento, di informazione, di sicurezza personale, di autodeterminazione e di libera espressione, di esercizio della propria religione e di rispetto della *privacy*.

La *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.

1.2 Le caratteristiche della struttura

La Residenza "I lecci" è una struttura residenziale destinata ad accogliere anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ai sensi di quanto previsto della Deliberazione della Giunta Regionale Toscana n. 949 del 27.08.2018, modifiche al DPGR 9 gennaio 2018, n. 2/R (Regolamento di attuazione dell'art. 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41).

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 5 di 17	20/03/2026

La Residenza è adeguatamente arredata e attrezzata per l'accoglienza residenziale di un numero massimo di 80 ospiti, distribuiti in camere doppie, dotate di bagni esclusivi.

Nello specifico la struttura si sviluppa su 3 livelli.

Piano terra: sono collocati gli uffici amministrativi / direzione, ascensori, depositi materiale, bagni visitatori, spogliatoi del personale, fisioterapia, podologo/parrucchiere, sala polivalente, zona Break, Cappella, stanza mortuaria.

1° piano: n. 20 camere di degenza con due posti letto e bagno, infermeria, bagno assistito, depositi materiale, lava padelle, sala pranzo, sala tv, spazi comuni.

2° piano: n. 20 camere di degenza con due posti letto e bagno, infermeria, bagno assistito, depositi materiale, lava padelle, sala pranzo, sala tv, spazi comuni.

Parti scoperte: esternamente la struttura è circondata da un ampio giardino.

La gestione è coordinata da un Direttore di Struttura e regolamentata sulla base delle disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi / Regolamento Interno.

Orari dei pasti sono i seguenti:

- Colazione dalle ore 08.30
- Pranzo ore 12.30
- Cena ore 18.30



1.3 Come raggiungere la struttura

La Residenza Sanitaria per Anziani “I lecci” è situata in Viale Alcide De Gasperi, 221/227. È raggiungibile con l'automobile A11 uscita Prato Est, con il treno e l'autobus.

1.4 Proprietà della struttura e gestione dei servizi

La struttura è di proprietà e la gestione dei servizi è della 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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI		Cod.: CARSER
			Rev.3
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 20/03/2026

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 7 di 17	20/03/2026

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 a 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.

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.

1.6 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”*.

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

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 8 di 17	20/03/2026

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 R.S.A., permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni.

1.6.1 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/familiari, 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 parenti.

1.6.1 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:

- un colloquio con il Responsabile sanitario o con il Direttore della struttura
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione di struttura
- un fax simile reclami da depositare nel box posto in reception
- una segnalazione a mezzo e-mail 3nbg@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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 9 di 17	20/03/2026

2. 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 o prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico. I servizi offerti agli Ospiti nella struttura si possono così suddividere:



Prestazioni mediche - Lo stato di salute delle persone ospitate viene seguito dai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale. I MMG sono responsabili della presa in carico e del percorso assistenziale.



Servizio infermieristico - Il Servizio infermieristico è attivo h 24. Il Servizio 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, le cateterizzazioni e gli interventi d'urgenza seguiti da immediata richiesta d'intervento del Medico di Medicina Generale.



Servizio di assistenza alla persona - Il Servizio di assistenza si svolge 24 h 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 e fisioterapia.



Attività motorie e riabilitative - Il Servizio di fisioterapia tramite piani individualizzati mira al recupero e al miglioramento delle capacità residue degli ospiti. La struttura è dotata di una palestra fisioterapica a disposizione degli ospiti che ne possono fare uso in base alle loro necessità con l'ausilio dei fisioterapisti negli orari di apertura, dal lunedì al sabato mattina.



Animazione - Il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative. Il Servizio animativo è presente dal lunedì al sabato mattina.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI		Cod.: CARSER
			Rev.3
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 10 di 17
			Data: 20/03/2026



Servizio di ristorazione - La gestione del Servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione interna. Pranzo, merenda e cena sono veicolati da una ditta esterna.

Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua, vino e caffè serviti a tavola.

Il menù viene esposto settimanalmente in ogni nucleo e consente la scelta fra le diverse possibilità. La scelta delle portate previste dal menù da parte dell'Ospite viene raccolta dal personale assistenziale che provvede poi alla trasmissione degli ordini ai Responsabili della cucina.

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.



Lavanderia - Il Servizio lavanderia indumenti ospiti è così strutturato: biancheria intima (compresa nella retta). Il lavaggio degli indumenti è a pagamento (extra retta) e affidato a una lavanderia esterna in convenzione con la struttura e propone un proprio contratto con l'utente. I familiari possono comunque lavare gli indumenti dell'ospite anche a domicilio o altra lavanderia (eccetto l'intimo compreso nella retta).

In occasione degli accordi pre-ingresso 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.



Servizi alberghieri - Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche. La pulizia degli spazi comuni è affidata a personale specifico, mentre il personale ausiliario socio-assistenziale provvede direttamente a pulire l'unità personale dell'Ospite. 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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 11 di 17	20/03/2026



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



Parrucchiere - Taglio e piega 1 volta al mese. L'ospite può usufruire di ulteriori prestazioni a pagamento.



Podologo - 1 volta al mese e in base alle necessità dell'ospite.



Assistenza religiosa e di volontariato - L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata tramite accordi con la parrocchia locale. Settimanalmente 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.

2.1 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.

L'operatività quotidiana si svolge quindi ponendo la relazione interpersonale come elemento fondante il buon esito degli interventi e l'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si attua nell'ambito dell'équipe multiprofessionale che favorisce il coinvolgimento della rete familiare e/o dei caregiver e si declina attraverso:

- la valutazione multidimensionale per la valutazione dei bisogni entro 30 gg dall'ingresso;
- la definizione degli obiettivi;
- il programma per l'attuazione di tale progetto;
- la verifica dei risultati;
- la rivalutazione e l'eventuale modifica di obiettivi e strategie.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 12 di 17	20/03/2026

2.2 Impegni della Struttura

La Struttura si impegna a:

- garantire agli assistiti la massima libertà, compatibilmente con il loro stato di salute e con l'organizzazione interna, nonché a organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita e abitudini degli stessi, ricreando le situazioni che incidono sul benessere psicofisico dell'assistito, compresa la possibilità di visita in Struttura agli animali d'affezione;
- favorire il mantenimento della relazione tra gli assistiti e i loro familiari e/o la loro rete amicale, avendo cura che anche gli operatori mantengano le competenze relazionali indispensabili affinché ciò avvenga;
- consentire l'accesso libero durante le ore diurne (8-20) e a concordare, nelle restanti ore, l'accesso alla Struttura da parte di familiari e amici degli assistiti, fatte salve – per il rispetto della privacy – le fasce orarie di svolgimento delle attività di igiene personale e terapia e dei pasti, indicate nel regolamento della Struttura;
- favorire la partecipazione a iniziative sociali, di tempo libero, religiose e culturali zonali, anche con il coinvolgimento del Comitato dei parenti e/o di associazioni di tutela e volontariato, favorendo, quando possibile, anche brevi soggiorni in famiglia.

2.3 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 Direzione della Struttura ha predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di intervenire tempestivamente e in modo preordinato.

KCS caregiver Coop. Soc. 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.

2.4 Il servizio di manutenzione

Gli impianti e le attrezzature della nostra R.S.A. sono sottoposti a periodici controlli e a un programma appositamente predisposto di manutenzione ordinaria, per garantire la massima funzionalità e la sicurezza per coloro che risiedono nella struttura.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 13 di 17	20/03/2026

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

2.5 I trasporti

I trasporti per visite mediche esterne sono a carico del familiare che provvede con proprio automezzo o tramite servizio convenzionato.

2.6 La polizza assicurativa

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli Ospiti 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.

3. INGRESSI, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

L'ingresso è possibile a seguito di valutazione della UVM e attribuzione della quota sanitaria spendibile tramite il principio della libera scelta nelle RSA toscane accreditate.

È inoltre prevista la possibilità d'ingresso in forma privata.

L'elenco delle strutture accreditate è consultabile sul portale regionale delle RSA al seguente indirizzo: <https://servizi.toscana.it/RT/RSA/>.

La data di ingresso viene concordata tra assistito, servizi competenti e Struttura prescelta e deve essere fissata entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla comunicazione all'assistito della disponibilità del titolo di acquisto da parte dei servizi competenti.

Inserimenti privati: per gli inserimenti privati è necessario inviare una richiesta alla Direzione alla mail 3nbg@kscscaregiver.it

L'accoglienza in R.S.A. 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 deve essere sottoscritta dalla persona, o da chi lo rappresenta, dopo la relativa compilazione.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 14 di 17	20/03/2026

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 alla Direzione o all'infermiere in turno in busta chiusa o tramite e-mail all'indirizzo 3nbg@kcscaregiver.it

I DOCUMENTI PER L'INSERIMENTO

La data di ingresso è concordata con la struttura e l'inserimento avviene solitamente dopo una visita alla struttura, un colloquio preliminare con i componenti dell'equipe multiprofessionale e la raccolta e sottoscrizione dei seguenti documenti:

- Documento d'identità della persona da accogliere in corso di validità
- Codice fiscale e tessera sanitaria della persona da accogliere
- Eventuale attestazione di invalidità
- Riferimenti del medico di famiglia della persona da accogliere del familiare di riferimento e dell'assistente sociale (se inserimento tramite servizio pubblico)
- Decreto di nomina dell'amministratore di sostegno o tutore (se presente)
- Eventuale altra documentazione sanitaria (es. dimissioni, vaccinazioni, precedenti ricoveri).

Nel caso di inserimenti urgenti, nei fine settimana o in prossimità delle feste, è richiesta la fornitura dei farmaci a carico dei familiari.

In occasione del colloquio, o prima dell'inserimento, la struttura consegna, anche per mail, la seguente documentazione:

- Carta dei servizi
- Regolamento interno
- Contratto di ospitalità
- Consenso al trattamento dei dati personali e all'utilizzo delle immagini
- Scheda con il corredo di vestiario richiesto

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 15 di 17	20/03/2026

- Scheda esplicativa per l'attivazione del Portale Parenti e per l'inserimento del familiare o persona di riferimento nel Comitato dei parenti
- Scheda riepilogativa con contatti, numeri di telefono e-mail per informazioni sanitarie, programmazione di visite o altre comunicazioni.

3.1 Presa in carico

Gli ingressi nella nostra R.S.A. sono programmati, di norma, in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente alle 10.00 e alle 14.30.

Il momento dell'ingresso di un Ospite in una R.S.A. 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, in particolare:

- il Direttore provvede alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti e ai vari operatori addetti in servizio.
- 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 R.S.A. 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, alla Struttura che, dopo un'accurata anamnesi e un esame obiettivo, in collaborazione con l'équipe multiprofessionale, redige una prima valutazione multidimensionale dell'Ospite.

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.

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 16 di 17	20/03/2026

La variazione della camera può essere attuata anche da parte della Direzione di struttura per motivi organizzativi e gestionali.

Gli Ospiti, i loro famigliari o le persone di loro riferimento vengono preventivamente informati di tali spostamenti.

3.2 Dimissioni

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio verrà organizzata la dimissione e accompagnato l'Ospite e i familiari nel percorso di reinserimento nel territorio, con l'ausilio dei Servizi sociali territoriali e di eventuali organizzazioni esistenti (volontariato, ecc.).

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 gg alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

Per decesso dell'Ospite: in tal caso l'Impegnatario deve provvedere al ritiro degli effetti personali e al pagamento della retta.

Il Fascicolo socio assistenziale e sanitario redatto 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 dalla Struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro 30 (trenta) 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 a 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 (Ausl, NAS, Tribunali, ecc.).

	CARTA DEI SERVIZI R.S.A. I LECCI	Cod.: CARSER	
		Rev.3	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 17 di 17	20/03/2026

In caso di dimissioni o di trasferimento di un Ospite ad altra struttura viene rilasciata una relazione infermieristica, 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.

4. LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

Per le Rette giornaliere di soggiorno si rimanda all'allegato.

5. 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 a ogni nuovo Ospite. Sarà possibile chiedere copia in Segreteria.

I servizi vengono svolti nel rispetto delle clausole dei contratti collettivi nazionali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (art 19 comma 2 – LR 41/05)

La carta dei servizi è redatta in conformità all'ART 9 della LR. 41/05 Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale, la stessa è esposta in visione nella bacheca all'ingresso della Residenza.



LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO RSA “I LECCI” - Prato

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 80 posti letto, con decorrenza dal **01/01/2025** è la seguente:

- **€ 116,65** (iva al 5% inclusa) al giorno per ospite non autosufficiente in libero mercato senza la fornitura degli ausili per l'incontinenza
- **€ 118,23** (iva al 5% inclusa) al giorno per ospite non autosufficiente in libero mercato con fornitura degli ausili per l'incontinenza
- **€ 56,18** (iva al 5% inclusa) quota sociale per ospite non autosufficiente titolare di quota sanitaria

Sono escluse dalla retta le seguenti prestazioni:

- le visite specialistiche
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali
- le spese personali per genere voluttuari
- l'assistenza e l'accompagnamento individuale all'esterno della struttura
- l'eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero
- il servizio funebre
- tutti i trasporti per le visite o gli spostamenti decisi dal paziente o dai parenti in totale autonomia e in maniera indipendente dalle valutazioni della struttura, i trasporti per terapie o trattamenti esterni prolungati nel tempo (es. logopedia, laserterapia, ecc.)