

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 24
			Data: 20/03/2026

Centro Diurno Integrato
“Bosco in Città”
Via Martin Luther King, 4

Brugherio (MB)

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 CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 2 di 24
			Data: 20/03/2026

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli ospiti che vogliono essere accolti presso il Centro Diurno Integrato (CDI) 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 il CDI, 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 multiprofessionale 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 CDI BOSCO IN CITTA'	Cod.: CARSER	
		Rev.4	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 3 di 24	20/03/2026

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
1.1 La mission	5
1.2 Le caratteristiche generali	5
1.3 Come raggiungere la struttura	6
1.4 Il gestore dei servizi	7
1.4.1 Scheda informativa del gestore	7
1.5 Il codice etico	8
2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO.....	9
2.1 Accoglienza e Ingresso al C.D.I.	9
2.2 Processo di accoglienza	9
2.3 La giornata	10
3. I SERVIZI OFFERTI	11
3.1 I servizi socio sanitari	12
3.1.1 L'equipe multiprofessionale	12
3.1.2 Il servizio medico	12
3.1.3 Il servizio infermieristico	13
3.1.4 Il servizio socioassistenziale	13
3.1.5 Il servizio riabilitativo	13
3.1.6 Il servizio educativo, di animazione e di supporto psicologico	13
3.2 I servizi alberghieri.....	13
3.2.1 Il servizio di ristorazione.....	13
3.2.1 Il servizio di pulizia degli ambienti	14
3.3 I servizi generali	14
3.3.1 Reception	14
3.3.2 Il servizio amministrativo	14
3.3.3 Servizio di coordinamento generale	15
3.3.4 La sicurezza e i servizi di tutela alla salute	15
3.3.5 Il servizio di manutenzione.....	16
3.3.6 Il servizio di parrucchiere, barbiere e pedicure.....	16
3.3.7 L'assistenza religiosa	16
3.3.8 Il volontariato	16
4. GLI STANDARD DI QUALITA'	17
4.1 La politica della qualità.....	17

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA	Cod.: CARSER	
		Rev.4	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 4 di 24	20/03/2026

4.1.1	La customer satisfaction ad Ospiti e parenti.....	17
4.1.2	La scheda reclami ed encomi	17
4.1.3	La customer satisfaction degli operatori.....	18
5.	LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO.....	18
5.1	Le modalità di pagamento.....	18
6.	LE PROCEDURE DI DIMISSIONE	20
7.	L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	22
7.1	La presenza dei familiari.....	22
7.2	Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza	22
7.3	La partecipazione alla vita della struttura	23
7.4	Il fumo.....	23
7.5	La polizza assicurativa.....	23
7.6	Rilascio certificazione retta ai fini fiscali.....	23
8.	CARTA DEI DIRITTI	23
9.	REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	24
10.	ALLEGATI	24

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 5 di 24	Data: 20/03/2026

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 La mission

La missione istituzionale del CDI è quella di erogare servizi assistenziali e di socializzazione a favore di anziani parzialmente non autosufficienti o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

La responsabilità sanitaria e le conseguenti scelte riferite alla cura restano a carico del servizio di Medicina generale esterno alla struttura; all'interno del CDI è comunque presente un Medico incaricato che effettua con regolarità visite di controllo degli Utenti del CDI e tiene contatti, ove necessario od opportuno, con il medico generale.

È responsabilità del Medico, unitamente all'equipe multidisciplinare del CDI, il monitoraggio e l'osservazione degli Utenti e il supporto per il piano socioassistenziale e tutelare individuale.

1.2 Le caratteristiche generali

Il Centro Diurno Integrato (CDI) annesso alla RSA, attivato il 13 settembre 2004 con Autorizzazione permanente al Funzionamento n° 45/2004 del 20.02.2004 (precedenti autorizzazioni n° 125/2003 del 09.04.2003 – n° 7/2002 del 15.01.2002) e Accredimento della Regione Lombardia n° 7/18708 del 13.09.2004 risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dal piano regionale, per accogliere anziani non autosufficienti.

Telefono Centralino/Reception	039.870497
Telefax	039.2879632
E-mail	brugherio@kcscaregiver.it
La struttura si trova: C.D.I. "Bosco in Città" - Via Martin Luther King, 4 - Brugherio (MB)	

La struttura offre l'accoglienza diurna nel Centro Diurno Integrato (CDI) tutti i giorni dell'anno dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00, fino ad un massimo di 30 Utenti. Per i residenti a Brugherio la struttura, a richiesta, provvede al trasporto da e per il domicilio prendendo e accompagnando gli Utenti direttamente all'abitazione con inizio servizio dalle ore 8.30 e termine alle ore 17.30.

Il CDI è situato al piano terra dove sono collocati anche servizi quali la palestra, i laboratori per le attività di animazione, il locale riservato alla parrucchiera e quello per la pedicure, la cappella per le funzioni religiose e gli uffici di Direzione, la reception.

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 6 di 24	Data: 20/03/2026

All'esterno la struttura è circondata da un ampio giardino piantumato, attrezzato, sul retro, con gazebo. L'utilizzo dei suddetti ambienti è condiviso con gli Ospiti della RSA.

In particolare, al CDI sono dedicate due sale situate al piano terra:

- **Sala polivalente** - si tratta di un ampio salone accogliente utilizzato sia per il pranzo degli utenti del CDI sia per l'intrattenimento e le attività di gruppo organizzate sia per gli utenti del CDI, sia, talvolta, per gli Ospiti della RSA.
- **Sala riposo** - un salone più piccolo, riservato, dotato di poltrone relax, all'interno del quale gli Utenti del CDI che lo desiderano possono riposar nell'immediato dopo pranzo; la sala riposo viene utilizzata, durante la giornata, per attività dedicate a gruppi ristretti di utenti sia del CDI sia della RSA.

Al CDI sono infine dedicati:

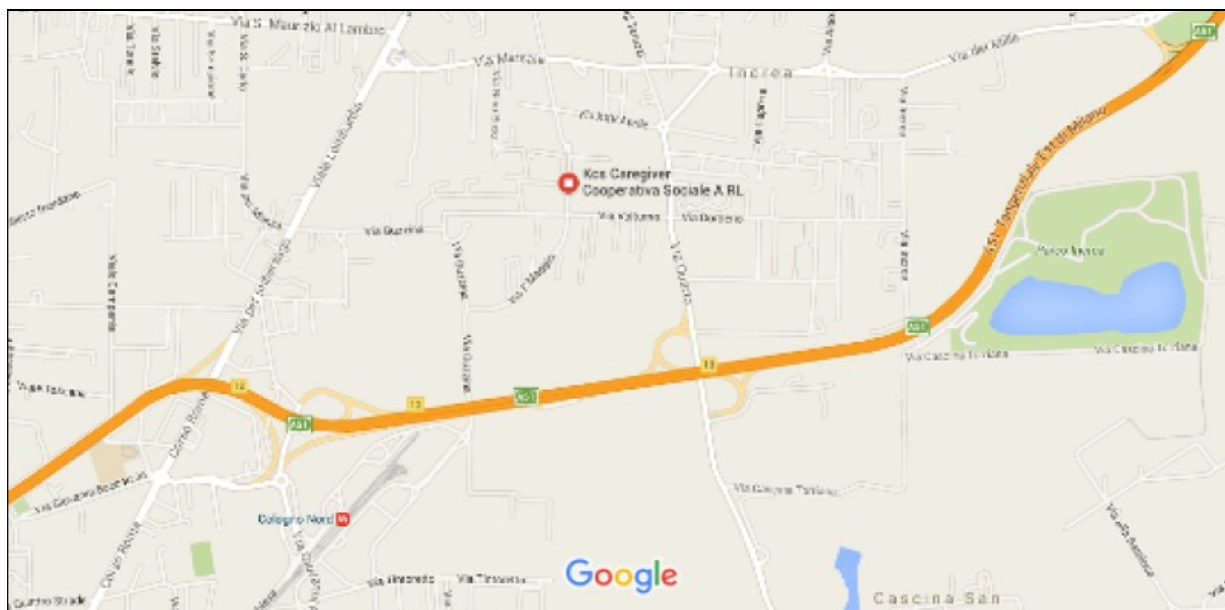
- un bagno assistito, locale appositamente strutturato per l'igiene personale degli Utenti e dotato di attrezzature specifiche anche per le persone più compromesse dal punto di vista fisico
- la Sala Medica, locale attrezzato per gli interventi di carattere clinico-infermieristico, all'interno della quale il Medico responsabile del CDI effettua le visite periodiche programmate (con frequenza bimestrale) e visite di emergenza; in tale locale l'Infermiera addetta provvede ad effettuare i monitoraggi dei parametri vitali, effettua medicazioni e somministra la terapia farmacologica necessaria.

1.3 Come raggiungere la struttura

Il CDI è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile - tangenziale est, direzione Venezia, uscita n.13 Cernusco S/N – Brugherio
- Metropolitana verde, direzione Cologno Nord e Autobus ATMA (circolari destra, sinistra e unica) con fermata in prossimità della struttura

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 7 di 24
			Data: 20/03/2026



1.4 Il gestore dei servizi

Il gestore dei servizi del CDI 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

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 8 di 24
			Data: 20/03/2026

Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Paracelso, 2 Tel: 800216793 Fax: 039-6056765 e-mail: direzione@kcscaregiver.it										
Consiglio di Amministrazione	<table> <tr> <td>Carlo V. Civeriati</td><td>Presidente</td></tr> <tr> <td>Stefano Carminati</td><td>Vice Presidente</td></tr> <tr> <td>Arianna Bocchi</td><td>Consigliere</td></tr> <tr> <td>Katia Ciarambino</td><td>Consigliere</td></tr> <tr> <td>Ilaria Montrasio</td><td>Consigliere</td></tr> </table>	Carlo V. Civeriati	Presidente	Stefano Carminati	Vice Presidente	Arianna Bocchi	Consigliere	Katia Ciarambino	Consigliere	Ilaria Montrasio	Consigliere
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 del CDI 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.

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 9 di 24	Data: 20/03/2026

2. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 Accoglienza e Ingresso al C.D.I.

L'accesso al CDI avviene tramite una specifica richiesta individuale dell'Utente o di un familiare per esso responsabile e del medico di base.

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

In allegato alla domanda stessa deve essere presentata una relazione medica riportante la condizione psico-fisica e comportamentale del candidato nonché la terapia farmacologica in atto con dosaggi e orari di somministrazione.

La domanda è vagliata dal Responsabile Sanitario della struttura che, insieme all'equipe multiprofessionale, valuta la compatibilità del candidato con le caratteristiche della struttura e del servizio offerto.

Qualora l'equipe lo ritenesse necessario e in accordo con il candidato stesso o con il parente di riferimento e/o con i servizi sociali del territorio, viene effettuata una visita al domicilio del candidato per una migliore valutazione dello stesso, nonché per una conoscenza reciproca che facilita il successivo inserimento in Struttura.

Il nominativo del candidato accettato è inserito in lista d'attesa, in ordine cronologico, con priorità agli utenti residenti nel Comune di Brugherio (MB).

Al momento della disponibilità del posto il candidato, o la persona di riferimento, della lista, viene contattato dal Direttore o persona incaricata per concordare le modalità e i tempi per l'inizio della frequenza.

L'inizio della frequenza deve avvenire entro le 48 ore successive dall'avvenuta comunicazione della disponibilità.

Il familiare e l'utente possono richiedere una visita guidata presso il CDI, sarà cura del Direttore effettuare questa richiesta.

2.2 Processo di accoglienza

Al suo arrivo l'Ospite viene accolto dall'équipe multiprofessionale, in particolare:

- ✓ l'equipe sociosanitaria provvede alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti e ai vari operatori addetti in servizio; l'Ospite viene quindi

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 10 di 24
			Data: 20/03/2026

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

- ✓ il Medico effettua la visita di ingresso, raccoglie i dati anamnestici e analizza la documentazione sanitaria prodotta dall'Ospite;
- ✓ l'animatore e il fisioterapista approfondiscono la conoscenza dell'Ospite e illustrano le attività organizzate internamente.

2.3 La giornata

Nel CDI la giornata tipo in linea di massima dell'Utente risulta così articolata:

Orari		Attività quotidiane
Mattino	08,30-09.30	Arrivo e accoglienza presso il CDI (trasporto dal domicilio al CDI quando previsto)
	09.30-12.00	Riabilitazione, terapia occupazionale, animazione con spuntino/idratazione alle ore 10.30 circa. Igiene personale secondo programmazione.
	11.30-13.00	Pranzo e somministrazione terapia
Pomeriggio	13.00-14.30	Riposo
	14.30-15.30	Socializzazione/animazione
	15.30-16.30	Animazione e bagni settimanali
	16.15-16.30	Merenda
	16.30-17.30	Ritorno al domicilio (con trasporto, quando previsto)

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

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

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

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 11 di 24	Data: 20/03/2026

Con frequenza settimanale (o con diversa frequenza eventualmente definita nel PAI) è programmato il bagno, comprensivo di lavaggio dei capelli e controllo delle unghie dei piedi (attività, queste, che non sostituiscono le prestazioni di parrucchiere e pedicure che saranno comunque garantite mensilmente in quanto incluse nella retta).

Sarà cura dell'Utente o del parente di riferimento predisporre il cambio degli indumenti per il giorno di programmazione del bagno (comunicato dagli Operatori) e consegnarlo all'addetto all'assistenza.

Per casi particolari la cui necessità è definita nel PAI, sarà attivato il servizio di lavanderia presente all'interno della struttura, senza alcun onere aggiuntivo rispetto alla retta indicata.

3. I SERVIZI OFFERTI

La composizione del personale, impiegato nel nostro CDI è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

I servizi offerti agli Ospiti del CDI 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 e supporto psicologico

b) SERVIZI ALBERGHIERI

- Servizio di ristorazione
- Servizio di pulizia degli ambienti

c) SERVIZI GENERALI

- Servizio amministrativo
- Sicurezza e servizi di tutela alla salute
- Servizio di manutenzione
- Servizio di barbiere, parrucchiere e pedicure
- Assistenza religiosa e di volontariato

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 12 di 24	Data: 20/03/2026

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.

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.

3.1 I servizi socio sanitari

3.1.1 L'equipe multiprofessionale

Nel nostro CDI è presente un'*equipe* multiprofessionale che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite.

L'*equipe* multiprofessionale è composta principalmente dalle seguenti figure professionali, sanitarie e assistenziali:

- ✓ Animatori/educatori
- ✓ Fisioterapisti
- ✓ Infermieri
- ✓ Medici
- ✓ ASA
- ✓ Medico specialista Fisiatra
- ✓ Psicologo

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. Gli operatori indossano divise in base alle diverse professionalità: maglietta rossa per gli animatori, divisa bianca con fascia rossa per gli ASA, divisa bianca con fascia blu per infermieri e fisioterapisti e divisa a righe verdi per addetti ai servizi generali.

3.1.2 Il servizio medico

Il Medico svolge attività di monitoraggio e osservazione ospiti per l'attuazione del PAI.

Il nominativo del medico è esposto nella bacheca centrale, con orari di presenza e di ricevimento.

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 13 di 24	Data: 20/03/2026

3.1.3 Il servizio infermieristico

Il servizio infermieristico, presente giornalmente interpreta i bisogni assistenziali e sanitari degli Ospiti, mantiene rapporti costanti con il personale medico e, con lo stesso, segue il decorso di ogni evento morboso dell'Ospite. Le principali prestazioni fornite riguardano la preparazione e la somministrazione di terapie, le medicazioni, e il controllo e la somministrazione della dieta alimentare e gli interventi d'urgenza seguiti da immediata richiesta di intervento medico.

3.1.4 Il servizio socioassistenziale

Il servizio socioassistenziale è previsto per tutto il servizio di apertura del centro diurno e consiste fondamentalmente nelle attività di assistenza alla persona, di nutrizione e di idratazione, di assistenza motoria, 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 processo morboso o la disabilità permanente. Il terapeuta della riabilitazione svolge anche attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico.

3.1.6 Il servizio educativo, di animazione e di supporto psicologico

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 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.*

È a disposizione del servizio educativo e di animazione degli Ospiti e dei loro caregiver, uno psicologo che assicura una sua presenza settimanale.

3.2 I servizi alberghieri

3.2.1 Il servizio di ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione del, pranzo, della merenda. I pasti vengono preparati quotidianamente all'interno della struttura negli appositi locali adibiti a cucina.

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 14 di 24	Data: 20/03/2026

I menù (vedasi esempio di menù allegato) sono elaborati da una dietista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono ampia scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in ogni nucleo in modo da essere ben visibili ad Ospiti e parenti e prevedono una rotazione settimanale e stagionale.

Sono previste diete speciali personalizzate predisposte dalla dietista, qualora richieste dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù da parte dell'Ospite viene raccolta dal personale assistenziale che provvede poi alla trasmissione degli ordini ai responsabili della cucina.

3.2.1 Il servizio di pulizia degli ambienti

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

La pulizia degli spazi comuni è affidata a personale specifico. 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 Reception

La reception è aperta dal lunedì alla domenica dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Regola gli ingressi e le uscite dalla struttura ed è un punto di riferimento quotidiano per l'Ospite e per il suo familiare per informazioni o piccole necessità. Presso la reception è attivo il servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

3.3.2 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 Residenza, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 15 di 24	Data: 20/03/2026

3.3.3 Servizio di coordinamento generale

La struttura considera fondamentali i rapporti con gli Utenti e i loro familiari. Il servizio è costituito dal Direttore e ha funzioni di informazione e sostegno all'Utente e ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti all'ingresso o insorti durante la frequenza presso il CDI.

È a disposizione anche per informazioni sulla possibilità di accedere a contributi pubblici; fornisce supporto nel percorso volto al riconoscimento della protezione giuridica, tutela e per l'amministratore di sostegno, qualora l'equipe ne individui la necessità.

Il Direttore riceve per appuntamento ed è disponibile, anche prima della decisione di entrare, per visite guidate alla struttura o per valutare situazioni particolari. È presente in struttura dal lunedì al venerdì e riceve anche il sabato mattina su appuntamento.

3.3.4 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. 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 struttura 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.

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 16 di 24	Data: 20/03/2026

3.3.5 Il servizio di manutenzione

Gli impianti e le attrezzature della nostra struttura sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma appositamente predisposto di manutenzione ordinaria 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 garantita sia da manutentori interni sia da ditte specializzate con le quali vengono stipulati regolari contratti di gestione degli impianti.

3.3.6 Il servizio di parrucchiere, barbiere e pedicure

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

3.3.7 L'assistenza religiosa

Il servizio religioso cattolico è assicurato tramite accordi con la parrocchia locale. A libera richiesta degli Ospiti viene somministrato il giovedì il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

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

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

3.3.8 Il volontariato

La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso delle convenzioni stipulate ai sensi delle leggi vigenti con associazioni iscritte nell'apposito albo regionale.

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA'		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 17 di 24	Data: 20/03/2026

I volontari forniscono un valido supporto al servizio di animazione sia nei nuclei abitativi sia nell'organizzazione di momenti ricreativi all'interno e all'esterno della struttura (gite, uscite). L'attività del volontariato è coordinata dalla direzione della Residenza.

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”*.

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 il nostro CDI 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

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/familiari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità.

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.

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 18 di 24	Data: 20/03/2026

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

- un colloquio con il Direttore Medico o con il Direttore della struttura
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione della struttura
- una comunicazione da depositare nel box posto in reception
- una segnalazione a mezzo e-mail (brugherio@kcscaregiver.it)
- scheda reclami/suggerimenti allegata alla carta dei servizi

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 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

La retta giornaliera è unica e indifferenziata, viene aggiornata annualmente con le modalità specificate nel contratto di ricovero (vedasi allegato).

5.1 Le modalità di pagamento

L'Ospite deve versare la retta giornaliera stabilita per i servizi previsti.

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

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 19 di 24	Data: 20/03/2026

All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente ad una mensilità con finalità di cauzione.

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 il CDI.

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.

All'Ospite saranno altresì addebitati gli interessi di mora per eventuali ritardi nei pagamenti dal giorno di scadenza previsto per il versamento fino al saldo effettivo.

La struttura richiede il versamento, all'atto dell'ammissione, di una mensilità aggiuntiva (pari a 30 gg) a titolo di deposito cauzionale.

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA'		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 20 di 24	Data: 20/03/2026

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

La RSA non richiede alcun tipo di intervento o prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico. Un'eventuale assistenza integrativa privata a carico dell'Ospite può essere attivata previo accordo con la Direzione della Struttura, nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio; tale assistenza integrativa privata non può essere richiesta e affidata a personale dipendente della Struttura e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali l'Ente ha stipulato convenzioni.

6. LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

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

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:

- ✓ 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 famigliari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita.
- ✓ per decisione motivata della struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:
 - diventi pericoloso per 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;

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA	Cod.: CARSER	
		Rev.4	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 21 di 24	20/03/2026

- evidenze patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza nel CDI;
- 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 struttura, 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 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 seguito 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 decesso dell'Ospite; in tal caso il Contraente deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e la retta.
- ✓ per assenze temporanee superiori a 20 giorni annui e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure.

Il Fascicolo socioassistenziale e sanitario e la cartella clinica redatti durante la degenza dell'Ospite e copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura possono essere richiesti, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sanitaria viene rilasciata dal responsabile medico e 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.).

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 22 di 24	Data: 20/03/2026

Contestualmente alla dimissione il medico provvede a redigere una relazione di dimissione che viene consegnata all'Ospite e/o al familiare di riferimento.

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

Il CDI 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.

L'ospite e/o un familiare possono richiedere una copia della propria cartella e il costo è di € 50,00 a fronte di fattura emessa da KCS caregiver. L'ospite e/o familiare debbono effettuare la richiesta per iscritto e la copia sarà fornita entro 10 gg. dalla richiesta.

7.1 La presenza dei familiari

È possibile fare visita ai propri cari frequentanti il CDI durante l'orario di apertura del Centro.

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

La presenza durante il pranzo NON è consentita ai visitatori presso la sala pranzo e nelle vicinanze dei carrelli delle vivande, sia per questioni igieniche sia per assicurare la necessaria tranquillità agli Utenti in un momento "delicato" come quello dedicato ai pasti.

7.2 Tutela privacy, consenso informato e diritto di riservatezza

La struttura assicura la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679; riconosce e 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.

Tutti gli operatori incaricati sono tenuti a trattare i dati personali e sensibili solo limitatamente alle operazioni essenziali per svolgere le attività inerenti al 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.

	CARTA DEI SERVIZI CDI BOSCO IN CITTA'		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 23 di 24	Data: 20/03/2026

L' Ospite e le persone dallo stesso autorizzate vengono informati in modo chiaro esauriente e comprensibile riguardo alle cure messe in atto nella struttura e sono chiamati a sottoscrivere il progetto individualizzato e il relativo piano assistenziale.

7.3 La partecipazione alla vita della struttura

La struttura considera fondamentali i rapporti con gli Utenti e i loro familiari. I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- ✓ assicurare una comunicazione costante con gli Utenti e i familiari
- ✓ estendere la personalizzazione degli interventi
- ✓ favorire la partecipazione di utenti e loro familiari al miglioramento del servizio
- ✓ coinvolgere gli organismi presenti sul territorio nella vita quotidiana della Struttura (associazioni culturali, di volontariato, scuole, ecc.)
- ✓ consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione

7.4 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.

7.5 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.

7.6 Rilascio certificazione retta ai fini fiscali

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente per la quota di retta per spese sanitarie, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi ai sensi della normativa 2636/1997.

8. CARTA DEI DIRITTI

La carta dei diritti della persona anziana viene allegata alla presente carta dei Servizi e ne forma parte integrante, anche in ottemperanza alle indicazioni specifiche della Regione Lombardia.

*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 CDI BOSCO IN CITTA		Cod.: CARSER
			Rev.4
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 24 di 24	Data: 20/03/2026

9. 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.

10. 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 UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER SEMIRESIDENZIALI	Cod.:	K_ACC_MOD_033_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:

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

DATI ANAGRAFICI DELL'UTENTE

2. Sesso

- ☐ MASCHIO
☐ FEMMINA

3. Da quanto tempo frequenta il servizio?

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

ACCOGLIENZA

(rispondere solo se frequenta il servizio 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'utente?

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

8. Quanto è soddisfatt* degli spazi comuni?

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

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

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

PIANO ASSISTENZIALE

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

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

	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER SEMIRESIDENZIALI	Cod.:	K_ACC_MOD_033_IT
	NOME STRUTTURA	Rev. 01	DATA: 03/04/2026
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 2 di 4	

SERVIZIO MEDICO

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

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

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

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

SERVIZIO INFERMIERISTICO

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

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

14. 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)

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

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

16. 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

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

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

18. 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

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

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

20. 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 UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER SEMIRESIDENZIALI	Cod.:	K_ACC_MOD_033_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)

21. Quanto è soddisfatt* degli interventi psicologici?

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

SERVIZIO PARRUCCHIERE E PEDICURE/PODOLOGO

22. Quanto è soddisfatt* degli interventi di parrucchiere?

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

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

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

SERVIZIO CENTRALINO

24. Quanto è soddisfatt* del servizio centralino?

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

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

25. Quanto è soddisfatt* del servizio amministrativo?

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

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

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

SERVIZIO PULIZIE

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

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

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

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

SERVIZIO RISTORAZIONE

29. Quanto è soddisfatt* della qualità dei pasti?

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

30. Quanto è soddisfatt* della varietà dei pasti ?

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

31. Quanto è soddisfatt* dell'attenzione rispetto alle esigenze alimentari dell'utente?

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

SERVIZIO TRASPORTO (compilare SOLO se presente e utilizzato)

32. Quanto è soddisfatt* del servizio di trasporto?

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

	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER SEMIRESIDENZIALI	Cod.:	K_ACC_MOD_033_IT
	NOME STRUTTURA	Rev. 01	DATA: 03/04/2026
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 4 di 4	

COMPLESSIVAMENTE

33. Consiglierebbe questa struttura a conoscenti/amici?

☐ SI ☐ NO

34. 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
Lunedì	Risotto alla milanese Pennette all'arrabbiata Polpettone di manzo in umido Scaloppina di maiale al vino bianco Macedonia di verdure Spinaci al burro
Martedì	Orzotto speck e mele Mezze penne alle olive Arrosto di tacchino Zucchine di magro Carote prezzemolate Contorno mediterraneo
Mercoledì	Risotto alla parmigiana Sedanini pomodoro e basilico Brasato Zola Zucchine strapazzate Polenta
Giovedì	Farfalle al ragù di peperoni Pasta e fagioli Petto di pollo alla milanese Maiale arrosto Cavolfiori all'olio Patate al forno
Venerdì	Risotto al pomodoro Fusilli al tonno bianco Scaloppa di tacchino al marsala Platessa impanata Tris di verdure Cipolle in agrodolce
Sabato	Pasta amatriciana, Pasta agli asparagi* Uova Fagiolini* Frutta di stagione o cotta
Domenica	Minestra di riso Cassoeula con costine Polenta Frutta di stagione o cotta Dessert

LE RETTE GIORNALIERE DI FREQUENZA CDI “Bosco in Città” - Brugherio

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 30 posti letto accreditati e contrattualizzati con l’ATS della Brianza con decorrenza dal **01/01/2026** è la seguente:

- € 28,71 (iva 5% compresa), al giorno senza trasporto
- € 39,00 (iva 5% compresa), al giorno con trasporto

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
- i trasporti sanitari

Servizi extra retta a pagamento

Servizio Parrucchiera/Estetista	Costo prestazione
Taglio	€ 10,00
Messa in piega	€ 10,00
Taglio e messa in piega	€ 18,00
Permanente/colore	€ 28,00
Frizione curativa	€ 5,00
Frizione	€ 2,00
Manicure	€ 10,00
Pedicure	€ 10,00
Manicure+pedicure	€ 18,00
Epilazione peli del naso	€ 5,00
Epilazione peli delle orecchie	€ 5,00
Epilazione mento e labiale	€ 5,00
Epilazione/regolazione sopracciglia	€ 5,00
Maschera viso e collo	€ 10,00