



Residenza

“VILLA TASSO” RAPALLO

CARTA DEI SERVIZI



Gentile signore/a

il fascicolo che Le presentiamo, costituisce la

“Carta dei Servizi”

della Residenza “Villa Tasso” di Rapallo, ubicata in Via Costaguta n. 7, a Rapallo (Ge).

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

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

Copia della presente Carta dei Servizi

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

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare delle Residenze, è il documento che descrive i Servizi erogati, per il maggior benessere dei suoi Ospiti.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite le **informazioni di base** relative alla Residenza e ai servizi e alle prestazioni erogate: le modalità di accesso, la tipologia delle prestazioni assistenziali, i documenti necessari, com'è organizzata la giornata e i servizi accessori disponibili.

Vengono altresì descritti gli **standard di qualità** attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nella Residenza..

Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai **tempi di accesso** alle prestazioni e ai servizi, alla **semplicità delle procedure** che coinvolgono direttamente il Cliente, alla **accuratezza delle informazioni** che vengono fornite, all'**accoglienza** e al **comfort** degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla **correttezza dei rapporti umani** nella relazione con il personale.



E' la prima volta che le Aziende che operano nel settore sanitario (A.S.L., Ospedali, Cliniche, Case di Riposo, Centri di Riabilitazione, ecc.) rilevano in modo definito e sistematico i propri *standard* di qualità e li dichiarano, affinché tutti possano esserne informati e possano controllarne l'andamento nel tempo.

Molti di tali standard potranno essere migliorati con relativa facilità, in tempi brevi e senza particolari costi, con iniziative finalizzate a una più adeguata organizzazione del lavoro che si svolge nella Residenza; altri sono vincolati dalle attuali risorse disponibili e richiedono investimenti mirati: nella Carta dei Servizi vengono enunciati gli impegni e i programmi di miglioramento che si vogliono realizzare nel breve-medio periodo.

L'istituzione della Carta dei Servizi, quindi, modifica profondamente il ruolo di chi accede alle strutture sanitarie e di assistenza: non è più un "soggetto passivo", come voleva la mentalità burocratica, poiché ora gli viene attribuito un potere di *controllo sulla qualità* dei servizi ricevuti.

In sintesi, secondo la normativa gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- la tutela del cittadino
- l'impegno dell'Azienda a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

Una breve presentazione Le fornirà le informazioni sulla Cooperativa sociale KCS Caregiver, a cui il Comune di Rapallo ha affidato la gestione della Struttura dal 1 Luglio 2011.

Dal 01/04/2018 la Cooperativa sociale KCS Caregiver si è riaggiudicata, tramite gara, la gestione dei servizi di assistenza e di attività connesse presso la Residenza.

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

Lei ed i suoi familiari potrete contribuire alla predisposizione e realizzazione di tale progetto, offrendoci consigli, segnalando eventuali disservizi ai Responsabili, presenti quotidianamente presso la struttura.

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

**INDICE****1) I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'****2) LA RESIDENZA "VILLA TASSO"**

- 2.1 LA MISSION ISTITUZIONALE DELLA RESIDENZA "Villa Tasso"
- 2.2 LA VISION ISTITUZIONALE DELLA RESIDENZA "Villa Tasso"
- 2.3 LA PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

3) LA PRESENTAZIONE DI KCS CAREGIVER COOPERATIVA SOCIALE**4) LA POLITICA DELLA QUALITA'**

- 4.1 LA SODDISFAZIONE, I RECLAMI E LA TUTELA DELL'OSPITE
- 4.2 GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI SERVIZIO
- 4.3 LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

5) LA PROCEDURA D' INGRESSO

- 5.1 L' ACCOGLIENZA IN STRUTTURA
- 5.2 LE DIMISSIONI
- 5.3 LA RETTA

6) LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**7) L'ORGANIZZAZIONE INTERNA**

- 7.1 L'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA
- 7.2 LA "GIORNATA TIPO" DELL'OSPITE
- 7.3 L'ORARIO DI VISITA
- 7.4 IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE
- 7.5 GLI ALTRI SERVIZI A DISPOSIZIONE

8) LE INFORMAZIONI UTILI

- 8.1 LE NORME ANTINCENDIO
- 8.2 LA MANUTENZIONE
- 8.3 LA FORMAZIONE
- 8.4 IL VOLONTARIATO

9) LA PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELLA STRUTTURA

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 2 del 01/06/2019 DOC01
	RESIDENZA VILLA TASSO	PAGINA 5 DI 31

1) I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ

L'attività della Residenza "Villa Tasso" si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

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

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

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

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

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 2 del 01/06/2019 DOC01
	RESIDENZA VILLA TASSO	PAGINA 6 DI 31

2) LA RESIDENZA “VILLA TASSO”

2.1) LA MISSION ISTITUZIONALE DELLA RESIDENZA “VILLA TASSO”

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

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

2.2) LA VISION ISTITUZIONALE DELLA RESIDENZA “VILLA TASSO”

La qualità della vita degli ospiti all'interno di una struttura è determinata principalmente dalla capacità di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno dell'anziano. Dal punto di vista operativo ciò significa elaborare piani di assistenza individualizzati che procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano gli obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi di attuazione e le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione.

Tali piani e gli specifici interventi previsti, devono essere periodicamente verificati e aggiornati al modificarsi della situazione di bisogno dell'anziano.

Le modalità organizzative identificate per il perseguimento della missione comprendono:

- l'adozione di piani di assistenza multidisciplinari individualizzati,
- la centralità dell'anziano,
- promozione della qualità di vita e della salute,
- il ruolo sociale dell'anziano, anche se istituzionalizzato,
- la gestione di un sistema certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in grado di focalizzare l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni, anche rispetto all'analisi dei bisogni del cliente
- una metodologia di lavoro che preveda strumenti sistematici di integrazione orizzontale e verticale (riunioni d'equipe e/o plenarie, di progetto, di staff, di direzione, ecc.).
- Rispetto ai familiari degli anziani, l'equipe propone strumenti di lavoro che prevedono una loro piena integrazione e collaborazione nella gestione del proprio congiunto (colloqui individuali, riunioni del gruppo dei familiari, rilevazione della qualità percepita, ecc.).

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 2 del 01/06/2019 DOC01
	RESIDENZA VILLA TASSO	PAGINA 7 DI 31

2.3) LA PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA “VILLA TASSO”

La Residenza “Villa Tasso”, attivata con Autorizzazione al Funzionamento al Comune di Rapallo n. 4/C del 29/11/2007, con variazione dell’Autorizzazione del 03/05/2012, risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dalla normativa nazionale e regionale, per accogliere anziani non autosufficienti.

La gestione totale della struttura è stata affidata, dal 1 Luglio 2011, dal **Comune di Rapallo** a KCS CAREGIVER Cooperativa sociale.

La gestione è stata riaffidata a KCS, tramite procedura aperta ai sensi dell’art. 60 del d.lgs 50/2016, dal 01/04/2018.

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

Indirizzo: Via Costaguta,7 16035 Rapallo (Ge) Telefono Centralino / Reception: 0185 57929 Telefax: 0185 235953 Mail: 3n5t@kcscaregiver.it
--

La struttura offre l’accoglienza a 20 ospiti, tutti accreditati dall’A.S.L. 4 Chiavarese.

La struttura è organizzata su tre piani. Sono presenti camere doppie, triple e quaduple, tutte con bagno e televisore.

L’assegnazione delle camere spetta alla Direzione che si basa, per la scelta, sui casi specifici all’atto della valutazione che precede il ricovero o successivamente con l’insorgenza di motivazioni particolari.

Piano Terra	Al piano terra sono presenti: la reception con la Direzione, l’ambulatorio medico/infermeria e medicheria, il salone soggiorno/ sala da pranzo con Tv., la cucina, gli spogliatoi del personale e il bagno attrezzato.
--------------------	--

Primo Piano	Al primo piano sono ubicate le camere da letto con i relativi bagni, i bagni attrezzati e la palestra.
--------------------	--

Secondo piano	Al secondo piano sono ubicate le stanze degli ospiti con i relativi bagni, i bagni attrezzati la stanza lavanderia..
----------------------	--

Terzo piano	Spazioso terrazzo/solarium, angolo lavanderia/stireria.
--------------------	---

All’esterno la struttura è circondata da un’area verde ed è dotata di un giardino, accessibile agli ospiti.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 2 del 01/06/2019 DOC01
	RESIDENZA VILLA TASSO	PAGINA 8 DI 31

3) PRESENTAZIONE DI KCS CAREGIVER COOPERATIVA SOCIALE

Il Comune di Rapallo ha affidato la gestione della Residenza “Villa Tasso” a



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

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

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

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

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

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

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

- tutela del diritto alla privacy;
- tutela dei diritti e della dignità personale degli ospiti, salvaguardia del patrimonio culturale, politico e religioso degli ospiti;
- attenzione alla relazione operatore/ospite;
- valutazione clinica e assistenziale dell'ospite all'ingresso;
- predisposizione dei “Piani di assistenza individualizzati” da parte dell'equipe multiprofessionale;
- condivisione del PIA con il familiare o il rappresentante legale;
- raggiungimento obiettivi contenuti nel PIA;
- tutela della salute degli ospiti;
- accoglienza delle richieste di miglioramento e delle segnalazioni di disservizio dei familiari e degli ospiti;
- coinvolgimento degli ospiti nelle attività di animazione e socializzazione;



- salvaguardia della cura degli alimenti secondo le normative di corretta prassi igienica

La scheda informativa di KCS caregiver

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
Sede Legale	24100 Bergamo, Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20041 Agrate Brianza Via dell'Artigianato, 22 Tel.: 039/656171 Fax: 039/6056765 E-mail: direzione@kcscaregiver.it
Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi Presidente Andrea Civeriati Vice Presidente Carlo Ferri Consigliere Francesco Pieralisi Consigliere Ilaria Montrasio Consigliere
Presidente Onorario e Procuratore Istitore	Aldo Frecchiami
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008): Delegato all'Autocontrollo	Savino Vendola
D.Lgs 193/2007 e Reg.CE 852/04 Responsabile della Qualità	Elena Colombo
Bilancio certificato Certificato di Qualità Certificazione Sistema di gestione Ambientale	Carlo Ferri a norma di legge ISO 9001:2015 ISO 14001:2015
Certificazione Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro	BS OHSAS 18001.2007
Certificazione Responsabilità sociale	SA 8000:2014
Certificazione modello di cura Certificazione Sicurezza alimentare	UNI 10881:2013 REG. CE 852/2004 HACCP

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 2 del 01/06/2019 DOC01
	RESIDENZA VILLA TASSO	PAGINA 10 DI 31

4) LA POLITICA PER LA QUALITA'

La politica della Qualità è un sistema documentato, sottoposto a controlli periodici al fine di garantirne la coerenza e adeguatezza alla realtà operativa della struttura, nonché la rispondenza ai requisiti della normativa di riferimento:

- Regolamento U.E. 2016/679 (Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali)
- D.Lgs n.193 /1997 sull'Haccp relativa all'igiene degli alimenti,
- D. Lgs 81/2008 in materia di Sicurezza sul lavoro,

4.1) SODDISFAZIONE, RECLAMI E TUTELA DELL'OSPITE

La Direzione tiene monitorato il livello di soddisfazione degli utenti, dei loro familiari e/o amministratori di sostegno e dei propri collaboratori mediante una serie di strumenti, tra i quali la somministrazione di questionari di customer/satisfaction per dell'utenza e nei confronti dei propri collaboratori, con conseguente analisi dei report prodotti e attraverso l'analisi degli eventuali reclami ricevuti, delle loro cause e delle loro ripercussioni.

E' prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che analizza periodicamente i reclami ricevuti per identificare le aree di maggior debolezza percepite dal Cliente relativamente ai servizi erogati e valuta l'opportunità di aprire azioni correttive o preventive.

La verifica del grado di soddisfazione del Cliente, per quanto riguarda le attività di assistenza ricevute, avviene tramite un Questionario di customer/satisfaction che viene messo a disposizione dell'ospite e dei suoi familiari e/o amministratori di sostegno. Gli Operatori addetti alla reception sensibilizzano costantemente l'utenza sull'importanza che riveste la compilazione del questionario e provvedono, periodicamente, a raccogliere quelli compilati consegnandoli alla Direzione, che li elabora e utilizza i risultati per:

- monitorare il livello di soddisfazione dell'utente e la capacità della struttura di rispettare lo standard dichiarato nella Carta dei Servizi,
- identificare e valutare le aree critiche dei processi di erogazione del servizio,
- trarre spunti di riflessione in merito ai servizi erogati, alla loro applicazione ed alle possibilità di miglioramento tenendo anche in considerazione quanto suggerito dall'utenza.

I report derivanti dall'elaborazione dei questionari di custode/satisfaction sono oggetto di attenta analisi e di discussione all'interno della Residenza in occasione di apposita riunione con l'equipe.



4.2) GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

4.2.1) GLI INDICATORI

Attività	Indicatori/valori di riferimento
Valutazione della situazione sociale e sanitaria	Entro 30 giorni dalla data di ingresso in struttura (standard desiderabile 100% e accettabile 100%) =100%
Elaborazione Piani Individualizzati di Assistenza (PIA)	N PIA predisposti/ n. utenti in residenza (standard desiderabile 100% e accettabile 100%) =100%
Tempistica utente per firmare impegnativa di pagamento al Comune	Prima dell'ingresso in residenza (standard desiderabile 100% e accettabile 90%) =100%

Attività	Indicatori/valori di riferimento
Assistenza tutelare	Insorgenza di piaghe da decubito (avvento interno) ≤ 1%
Assistenza medica	Gradimento familiari e utenza (giudizi inferiori alla sufficienza) ≤ 0%
Assistenza Infermieristica	Gradimento familiari e utenza (giudizi inferiori alla sufficienza) ≤ 0%
Assistenza fisioterapica di mantenimento	Gradimento familiari e utenza (giudizi inferiori alla sufficienza) ≤ 0%
Animazione	Gradimento familiari e utenza (giudizi inferiori alla sufficienza) ≤ 0%

**CARTA DEI SERVIZI**Ver. 2 del 01/06/2019
DOC01

RESIDENZA VILLA TASSO

PAGINA 12 DI 31

Servizio ristorante	Gradimento familiari e utenza (giudizi inferiori alla sufficienza) ≤ 0%
Servizio pulizia e sanificazione	Gradimento familiari e utenza (giudizi inferiori alla sufficienza) ≤ 0%
Servizio lavanderia	Gradimento familiari e utenza (giudizi inferiori alla sufficienza) ≤ 0%
Rilevazione qualità	Grado di soddisfazione rilevato “gruppo operatori” (giudizi inferiori alla sufficienza) 0% (10% standard ottimale - 20% standard accettabile) Grado di soddisfazione rilevato “gruppo familiari” (giudizi inferiori alla sufficienza): 0% (10% standard ottimale - 20% standard accettabile) Grado di soddisfazione rilevato “gruppo ospiti” (giudizi inferiori alla sufficienza):0% (10% (standard ottimale- 20% standard accettabile)
Lavoro di equipe	Presenza di incontri in equipe documentati con procedura informatizzata Standard: almeno 10 12
Riunione con la direzione della residenza	N. 3 all’anno
Reclami	N. reclami presentati (standard desiderabile 0 e accettabile 5): 0%
Piano di Miglioramento Qualità	Predisposizione del Piano

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 2 del 01/06/2019 DOC01
	RESIDENZA VILLA TASSO	PAGINA 13 DI 31

4.2.2) GLI STANDARD DI SERVIZIO

GESTIONE DELLA RESIDENZA

Requisito	Indicatore
Personale	Distinzione fra il personale dedicato alle pulizie ed il personale che si occupa della cura ed igiene degli ospiti Identificazione di ogni operatore attraverso divisa differenziata e cartellino di riconoscimento
Numero di ore di assistenza oltre agli standard minimi di legge	Medico: >110 min/settimana Infermiere: > 2835 min/settimana OSS/personale di assistenza: > 3325 min/settimana
Tutor	Presenza del Tutor per ogni ospite
Limitazione del turn over	Anzianità media di servizio del personale della Residenza > 5 anni
Lavoro di Equipe (UVM)	Presenza di un incontro di equipe al mese per analizzare le problematiche degli ospiti
Informatizzazione	Presenza e adozione di un sistema informativo in grado di gestire la documentazione della struttura

ORGANIZZAZIONE DEI TEMPI DI VITA DEGLI OSPITI

Requisito	Indicatore
Attenzione ai tempi di vita degli ospiti in relazione alla somministrazione dei pasti	Esistenza di una sala da pranzo per gli ospiti non allettati
Orari pasti: Colazione 8.30 - 9, Pranzo 11.30 – 12.30, Cena 18 - 19	
Almeno 40 minuti a disposizione per la consumazione del pasto	
Organizzazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun ospite	Possibilità di riposo post-prandiale
Orari flessibili di alzata e rimessa a letto secondo le esigenze individuali	
Pulizia delle camere non prima che l'ospite si sia alzato o comunque non prima delle ore 7.00	
Mantenimento dei legami parentali, amicali e con il territorio, promozione della partecipazione	Orario aperto e flessibile di visita agli ospiti Progetti integrati con le istituzioni locali
Comunicazione con l'esterno	Personale dedicato alle relazioni con il pubblico

**ATTENZIONE AI BISOGNI DELLA PERSONA**

Requisito	Indicatore
Attenzione all'accoglienza dell'ospite	Possibilità per l'ospite e i parenti di conoscere la struttura prima dell'inserimento Presenza di documentazione utile a preparare l'ingresso (abbigliamento consigliato, regole, orari, etc.) Affiancamento di un operatore dedicato il giorno di ingresso
Attenzione all'alimentazione e idratazione	Menù vario, su quattro settimane e con particolare attenzione ai prodotti di stagione.
Possibilità di accesso a generi alimentari e bevande durante la giornata, anche tramite i distributori automatici	
Esistenza di protocolli codificati per il monitoraggio dell'apporto idrico e la rilevazione del peso corporeo	
Adozione di indicazioni per una dieta equilibrata	
Servizio di lavanderia per la biancheria personale degli ospiti	Possibilità di usufruire a pagamento del servizio di lavanderia e stiratura della propria biancheria personale (1 euro al giorno)
Attenzione alle proprietà degli ospiti	Esistenza di procedure documentati per: - la gestione delle somme di denaro a disposizione dell'ospite - la gestione dei capi di vestiario personali
Assistenza morale, spirituale e religiosa	Garantita se desiderata dall'ospite Se richiesto dalla famiglia, o in sua assenza, indicazione di personale con compiti di collegamento ai servizi funebri Recepimento della Carta dei Diritti dell'anziano Adozione di prassi documentate a tutela e garanzia della privacy e della dignità dell'ospite, anche a fine vita.

**SOCIALIZZAZIONE ED ANIMAZIONE**

Requisito	Indicatore
Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale.	Sono disponibili spazi dedicati all'animazione, anche all'esterno E' prevista e regolamentata l'uscita degli ospiti dalla Residenza I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei loro cari Celebrazione delle festività e dei compleanni Pet Therapy Musicoterapia
Assistenza religiosa	Possibilità di partecipare a funzioni religiose e di richiedere assistenza spirituale
Coinvolgimento attivo dei familiari nella vita della Residenza	Celebrazione dei compleanni e delle festività aperte alle famiglie e agli amici.

CARATTERISTICHE AMBIENTALI

Requisito	Indicatore
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione.	Presenza di una sala, di un giardino vivibile e attrezzato con tavoli e sedie. Ambienti dotati di riscaldamento e di aria condizionata
Facilitazione nell'orientamento	Utilizzo di elementi a colori diversi per distinguere i diversi piani

ARREDI E ATTREZZATURE

Requisito	Indicatore
Personalizzazione delle camere	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo. Presenza di bagno e di televisore in ogni camera

**CARTA DEI SERVIZI**Ver. 2 del 01/06/2019
DOC01

RESIDENZA VILLA TASSO

PAGINA 16 DI 31

Palestra attrezzata

Per l'attività fisioterapica di recupero e
riabilitazione funzionale



4.3) LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona anziana ha il diritto :

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
3. 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.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
5. Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
6. Di vivere con chi desidera
7. Di avere una vita di relazione
8. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
9. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica / morale.
10. Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

1. Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando 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
2. Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
4. 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 - le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.



5. Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
6. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
7. 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.
8. 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.
9. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
10. Di operare perché, anche nelle situazioni 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.



5) LA PROCEDURA DI INGRESSO

La richiesta di ricovero in struttura, in regime di accreditamento, deve essere presentata esclusivamente al Servizio Sociale del Comune di Rapallo o allo Sportello Unico del Distretto Socio-sanitario n.14.

Il Servizio Sociale che ne cura l'istruttoria, ai sensi del Regolamento dei Servizi Sociali.

5.1) LA PRESENTAZIONE

La fase di presentazione prende avvio dalla comunicazione del committente che intende procedere all'inserimento di un nuovo ospite in struttura.

Durante la presentazione, l'Assistente sociale, alla presenza dell'equipe multi-professionale, comunica tutte le informazioni che necessitano per accogliere l'ospite.

5.1.1) L'ACCOGLIMENTO

La fase di accoglimento prende avvio il giorno prima dell'entrata effettiva dell'ospite: il Direttore comunica al personale l'ingresso del nuovo ospite, assegnandogli l'infermiere e l'Oss tutor di riferimento.

5.1.2) LA PRESA IN CARICO

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

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

5.2) LE DIMISSIONI

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

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



5.3) LA RETTA

L'IMPORTO DELLA RETTA DI RICOVERO VIENE DEFINITO DALL'ASL E DAL COMUNE E RISCOSSO DAL COMUNE di Rapallo.

5.3.1) I SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

I servizi descritti di seguito in dettaglio inclusi nella retta.

TIPO DI SERVIZIO	SERVIZI EROGATI INCLUSI NELLA RETTA
Direttore della Struttura	Presente da lunedì a venerdì, per un minimo di 24 ore settimanali, tutte le mattine dalle 9,00 alle 14,00, tranne il giovedì presente al pomeriggio dalle 15,30 alle 19,30.
Medico di Struttura e Direttore Sanitario	Presente tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, per 10 ore settimanali, dalle 8,30 alle 10,30, salvo eventuali urgenze.
Infermiere professionale	Copertura dalle ore 7,00 alle ore 21, per 7 giorni a settimana, con 1 Infermiere al mattino, 1 al pomeriggio, con notte passiva in Struttura dalle ore 21,00 alle ore 7,00 (n. 3 operatori)
Fisioterapista	Presente in struttura per 14 ore settimanali, tutti i giorni da lunedì a sabato compresi: <ul style="list-style-type: none">- lunedì e mercoledì dalle 8,30 alle 11,30;- martedì, giovedì e venerdì dalle 9,30 alle 11,30;- sabato dalle 15,00 alle 17,00
Animatore	E' presente un animatore per 10 ore settimanali, tutti i giorni da lunedì a venerdì compresi: <ul style="list-style-type: none">- martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9,30 alle ore 11,30- lunedì e mercoledì dalle 15,00 alle 17,00
OSS/OSA	Copertura 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana (35 ore/die), con 2 addetti al mattino, 2 al pomeriggio e 1 di notte (n. 7 operatori in totale)
Altri servizi	Sono assicurati i servizi alberghieri (Amministrazione, Portierato, Centralino Ristorazione, Sanificazione, Lavanderia, Parrucchiera)

5.3.2) SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA

Il servizio di Lavanderia riguardante la biancheria personale dell'Ospite è un Servizio facoltativo e, se scelto, costa 1 euro al giorno.

Il pagamento va effettuato entro il giorno 5 del mese al Direttore della struttura.



6) U.R.P. - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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

Il servizio U.R.P. è costituito dal Direttore di Struttura, ed ha funzioni di informazione e sostegno all'Ospite e ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o insorti durante la permanenza presso la Residenza.

Il Direttore riceve i giorni feriali dalle 10,00 alle 12.00 (lunedì, martedì, mercoledì e venerdì) e dalle ore 16.30 alle ore 18.30 il giovedì.

Il Direttore è disponibile per visite guidate alla struttura o per valutare situazioni particolari.

6.1.1) PRIVACY

Il rispetto al Regolamento U.E. 2016/679 ed il trattamento e la comunicazione dei dati personali e dei dati sensibili, sono garantiti da appositi accordi e dal modulo di "Autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili" sottoscritto dall'Ospite e/o da familiare avente diritto, all'atto del ricovero presso la Struttura.

6.1.2) CONSENSO INFORMATO ALLA CURA

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

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

6.1.3) TUTELA, RECLAMI

La struttura esercita la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto alla Direzione tramite apposito modulo, che potrà essere compilato e consegnato alla Reception.

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

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

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

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



7) L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

7.1) L'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

7.1.1) LA DIREZIONE

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

Tutte le attività della Residenza "Villa Tasso" sono coordinate dal Direttore della Struttura, responsabile della gestione, mentre il Direttore Sanitario risponde degli aspetti sanitari.

Al momento dell'ingresso l'ospite lascia il suo medico di base ed il Direttore sanitario diventa il medico curante.

I nominativi di riferimento da un punto di vista organizzativo sono indicati nell'organigramma esposto in bacheca nella struttura.

7.1.2) L'EQUIPE MULTI-PROFESSIONALE

La stretta integrazione fra le diverse professionalità, costituisce un carattere distintivo della Residenza "Villa Tasso".

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

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

Piani Assistenziali Individuali (PAI) per gli ospiti,

**con la collaborazione e la supervisione dell'Assistente sociale di riferimento del
Comune di Rapallo.**

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

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

L'equipe collabora inoltre con i Servizi territoriali e le Associazioni di volontariato.

**7.1.3) I COMPONENTI DELL'EQUIPE MULTI-PROFESSIONALE**

L'equipe multi-professionale è composta principalmente dalle seguenti figure professionali, sanitarie ed assistenziali:

- **Direttore**
- **Direttore sanitario/Medico di struttura**
- **Infermieri**
- **Fisioterapista.**
- **Addetti all'Assistenza**
- **Animatore**

FIGURA PROFESSIONALE	RESPONSABILITA' PRINCIPALI	PRESENZA IN SERVIZIO
Direttore amministrativo (Dott.ssa Daniela Montersino)	Le funzioni del Direttore di Residenza comprendono la pianificazione strategica, la programmazione operativa e la gestione amministrativa della residenza.	Presente da lunedì a venerdì, per un minimo di 24 ore settimanali. Riceve presso la residenza dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12, previo appuntamento telefonico
Direttore sanitario e medico di base (Dott. Pierangelo Paganini)	Controlla, supervisiona e dà indicazioni tecniche nei confronti delle prestazioni sanitarie eseguite dal personale infermieristico e/o ausiliario operante nella residenza. Esegue direttamente prestazioni sanitarie rientranti nella competenza medica.	Presente da lunedì a venerdì, al mattino, dalle 8,30 alle 10,30, per un minimo di 10 ore settimanali. Riceve presso la residenza dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 10, previo appuntamento telefonico.

**CARTA DEI SERVIZI**

Ver. 2 del 01/06/2019

DOC01

RESIDENZA VILLA TASSO

PAGINA 24 DI 31

INFERMIERI PROFESSIONALI	Sono responsabili dell'attività socio sanitaria e coordinano gli interventi socio assistenziali del personale OSS identificando le priorità di intervento	Presenti in due turni 14 ore al giorno per 7 giorni a settimana, dalle 7,00 alle 21,00, con presenza notturna passiva in struttura dalle ore 21,00 alle ore 7,00, a disposizione per emergenze.
FISIOTERAPISTA (Dott.Luca Pendola)	E' responsabile della valutazione delle problematiche funzionali ed imposta il programma di riabilitazione controllando l'evoluzione dell'ospite. Programma attività individuali e di gruppo.	Presente in residenza per 14 ore settimanali: lunedì e mercoledì dalle 8,30 alle 11,30; martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9,30 alle ore 11,30; sabato dalle 15,00 alle 17,00
OPERATORI SOCIO SANITARI	<ul style="list-style-type: none">- Sono responsabili della cura, dell'alimentazione e dell'igiene degli ospiti accolti presso la R.P.- Sono responsabili della cura degli ambienti di vita degli ospiti.-Presiedono la sicurezza e la socializzazione degli ospiti.	Copertura 24 ore tutti i giorni (due operatori per turno)
ANIMATRICE (Dott.ssa Valentina Chechi)	Aiuta l'ospite a rimanere padrone dei suoi desideri e delle sue scelte, creando luoghi di autenticità, di riscoperta ed esercizio dell'individualità;	E' presente per 10 ore settimanali: lunedì e mercoledì dalle 15,00 alle 17,00; martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 11:30



	<p>Costruisce contesti di libertà e divertimento, che arricchiscono la giornate dell'ospite, restituendogli il gusto del piacere, la possibilità di vivere momenti di leggerezza e meraviglia, che contribuiscano a sostenere il tono dell'umore e aiutino a combattere stati depressivi e di passività.</p>	
SERVIZIO DI RECEPTION	<p>Sono responsabili del Front Office della RP.</p> <p>Smistano le chiamate in entrata ed in uscita.</p> <p>Vigilano e allertano le funzioni superiori in caso di eventuali allontanamenti degli ospiti.</p> <p>In caso di urgenza allertano i servizi territoriali competenti.</p>	<p>E' presente dal lunedì alla domenica dalle ore 10,00 alle ore 11,30 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00</p>

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

7.2) LA GIORNATA "TIPO" DELL'OSPITE

La vita nella struttura è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità



organizzative; il personale si impegna, comunque, a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare i ritmi di vita degli ospiti, conciliando le esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

Orari	Attività quotidiane
07.00-09.00	Alzata, igiene personale, vestizione
09.00-09.30	Colazione, somministrazione terapia
09.30-11.30	Riabilitazione, terapia occupazionale, animazione, idratazione alle ore 10.30 circa
11.30/12.30	Pranzo Somministrazione terapia
13.30-15,30	Riposo
15.30-16.00	Socializzazione
16.00-16.30	Merenda
16,30-18.00	Socializzazione, bagni assistiti
18.00-19.30	Cena Somministrazione terapia
19.30-21.00	Messa a letto

I bagni assistiti vengono programmati, assicurando ad ogni ospite una frequenza settimanale. Il personale interno garantisce anche il servizio di parrucchiere.

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

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

L'animatore organizza a favore degli Ospiti numerose attività tra cui:
laboratori, momenti ricreativi, feste, attività ludiche occupazionali, uscite e gite.

7.3) **L'ORARIO DI VISITA**

L'accesso alla struttura è possibile nei seguenti orari, al fine di agevolare l'attività di cura:



dalle ore 10,00 alle ore 20,00.

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

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

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

Al piano terra, è disponibile un distributore automatico di bevande calde.

7.4) IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è garantito dalla Ditta CirFood e consegnato due volte al giorno.

7.4.1) LA COMPOSIZIONE DEL PASTO

Pranzo o cena:

Primo piatto a scelta tra: <ul style="list-style-type: none">- piatto del giorno- pasta/riso in bianco- bevande: ½ l. di acqua e un bicchiere di vino	Contorno <ul style="list-style-type: none">- secondo il menù del giorno- verdura cotta
Secondo piatto a scelta fra: <ul style="list-style-type: none">- piatto del giorno- affettati o formaggi	Frutta o dessert <ul style="list-style-type: none">- frutta fresca di stagione- yogurt o budino

Colazione a scelta tra:

Latte, caffè, caffelatte, tè, fette biscottate, biscotti.

Merenda a scelta tra:

The, succo di frutta, biscotti, fette biscottate.

7.4.2) LE DIETE SPECIALI

Secondo indicazioni definite nel Progetto Assistenziale Individuale (PAI) ovvero all'occorrenza, vengono predisposte diete speciali personalizzate, secondo le indicazioni mediche.

**7.4.3) I MENÙ**

Il menù, predisposto settimanalmente dal Direttore sanitario, viene esposto in apposita bacheca..

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

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

7.5) GLI ALTRI SERVIZI A DISPOSIZIONE**SERVIZIO DI MUSICOTERAPIA**

Sono previsti incontri quindicinali di Musicoterapia, della durata di 1,5 ore ciascuno, condotti da un Musicoterapeuta iscritto all'Albo nazionale professionisti della Musicoterapia, dott. Roberto Prencipe, esperto nella cura e nel trattamento delle patologie collegate alla terza età.

SERVIZIO DI PODOLOGIA

E' disponibile una podologa, la dott.ssa Laura Cambiaso, a disposizione degli ospiti che necessitano di tale servizio, su indicazione del Direttore sanitario, una volta al mese.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE/BARBIERE

È disponibile un servizio di parrucchiere / barbiere: tutti gli ospiti , mensilmente, usufruiscono del servizio completo con schampo, taglio e piega.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

È disponibile un servizio di lavanderia per la biancheria personale degli Ospiti; tale servizio è facoltativo al costo di 1 euro al giorno.

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

I capi in dotazione all'Ospite verranno muniti di numero identificativo al momento dell'ammissione.

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

Il lavaggio della biancheria piana è incluso nella retta.

**OGGETTI PERSONALI E CUSTODIA VALORI**

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

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

La Direzione è disponibile a gestire e a custodire piccole somme di denaro, per gli ospiti che ne manifestino la volontà.

L'ASSISTENZA RELIGIOSA

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

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

PROGETTO DI PET THERAPY

In collaborazione con l'Associazione APTEBA e con la dott.ssa Luisa Marnati, il Progetto di Pet Therapy si focalizza sulla funzione degli animali da compagnia, nella rete di solidarietà sociale e si pone l'obiettivo di sensibilizzare gli Ospiti della Residenza per:

1. promuovere nuovi stili di vita per il mantenimento dell'autonomia fisica e psicologica
2. migliorare le condizioni psico-fisiche, facilitando le relazioni ed il processo di comunicazione interpersonale
3. alleggerire la permanenza nella Residenza, con attività assistite con l'ausilio di animali
4. aiutare ad invecchiare e a costruire una rete significativa intorno ai soggetti potenzialmente a rischio di fragilità e/o peggioramento sociale

Lo svolgimento del Progetto, a seguito di una fase iniziale di valutazione degli ospiti (escludendo quelli allergici/fobici), prevede la realizzazione di un intervento di Pet Therapy alla settimana, il sabato mattina, con gli animali ritenuti più adatti dall'èquipe integrata, fra esperti dell'associazione e della Residenza.

Gli interventi saranno condotti da esperti professionisti.



8) LE INFORMAZIONI UTILI

8.1) LE NORME ANTINCENDIO

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

Il piano di emergenza è finalizzato a:

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

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

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

8.2) LA MANUTENZIONE

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

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

8.3) LA FORMAZIONE

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

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

8.4) IL VOLONTARIATO

La Direzione della Struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato collaborando con Associazioni iscritte nell'apposito Albo Regionale.

L'attività dei volontari è controllata dalla Direzione della Struttura e coordinata dall'animatore.

I volontari durante il loro servizio sono identificabili dal cartellino di riconoscimento e/o divisa.

La collaborazione con i volontari è attiva dall'avvio della struttura e con il tempo si è



consolidata permettendo al servizio di volontariato una integrazione positiva con gli operatori, a totale vantaggio degli Ospiti.

9) LA PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELLA STRUTTURA

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

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

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

Firmato
Il Sindaco