



Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Residenza Anni Azzurri
Conero

Ancona

Carta dei Servizi
e regolamento interno

Anni Azzurri



Residenza Anni Azzurri **Conero**

Ancona

La **Carta dei Servizi**
è stata curata da:

Antonello Morgantini
Direttore di struttura

Versione di
aprile 2024

Emergenza COVID-19

Le persone anziane e le persone gravemente disabili costituiscono la fascia della popolazione più vulnerabile al COVID-19.

A beneficio della salute dei nostri Ospiti, dei Lavoratori e dei Visitatori, abbiamo sviluppato apposite linee guida.

Per questo motivo alcune informazioni rese in questa carta dei servizi potrebbero variare in base alla situazione epidemiologica in corso.

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe **Residenza Anni Azzurri Conero**.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Residenza e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Direttore di struttura
Antonello Morgantini

1
2
3
4
5
6
7

Sezione Prima

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	13
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15
COME RAGGIUNGERCI	19
PRESENTAZIONE	21
3.1 L'attività della struttura	22
3.2 Articolazione della struttura	23
INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	27
4.1 Richieste di informazioni	27
4.2 Modalità di accesso alla Struttura	27
4.3 Lista di attesa	28
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy	29
4.5 Rilascio di cartella Socio Sanitaria dell'utente e documenti amministrativi	30
LA VITA IN STRUTTURA	31
5.1 Come riconoscere il personale	32
5.2 Visita ai parenti	33
5.3 Parrucchiere e Barbiere	34
5.4 Servizio lavanderia	34
5.5 Assistenza privata	35
5.6 Podologo	35
5.7 Assistenza religiosa	35
5.8 Videochiamate e messaggistica	36
5.9 Coinvolgimento di ospiti e familiari	37
5.10 I riferimenti degli ospiti e l'intervento dell'assistente sociale	37
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	39
6.1 Questionario di gradimento	39
6.2 Reclamo	40
DIRITTI E DOVERI	41
7.1 Diritti dell'Ospite	41
7.2 Doveri dell'utente	43
7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite	44

8

Sezione Seconda

L'ACCOGLIENZA	49
8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)	50
8.2 Assistenza sanitaria	51
8.3 Attività infermieristica	52
8.4 Assistenza protesica, integrativa e farmaci	53
8.5 Attività motorie e riabilitative	54
8.6 Attività socio-assistenziale	54
8.7 Programma alimentare	55
8.8 L'idratazione	57
8.9 Attività ricreative di stimolazione cognitiva	57
8.10 Il giorno d'ingresso in Residenza	58
8.10.1 Cosa portare per la degenza	58
8.11 Denaro e oggetti di valore	60
8.12 Dimissioni	60
8.13 Consenso informato	61
8.14 Divieto di fumo	61

9

ASPETTI ECONOMICI	63
9.1 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente	63
9.2 La retta comprende	64
9.3 La retta non comprende	65
9.4 Modalità di pagamento	67
9.5 Certificazione fiscale	67

Sezione Terza

10

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	71
10.1 Come intendere la qualità	71
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	73
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni	78
10.4 Strumenti di verifica	78
10.5 Impegni e programma di miglioramento	79
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite	79
10.7 Sicurezza dell'Ospite	80
10.8 Sicurezza anti incendio	81

Sezione Quarta

ALLEGATI	82
-----------------	-----------



Residenza Anni Azzurri Conero in un clic

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi.

anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-conero

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
Residenza Anni
Azzurri Conero
e dedicato ad
ogni Ospite della
struttura, per
conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili
e diventare un
supporto adeguato ad
ogni tipo di esigenza.
Buona lettura!



Il segno posto
all'angolo superiore
delle pagine può
essere piegato
agilmente ed essere
utilizzato per ricordare
le informazioni utili
alla tua ricerca



Le etichette colorate
a bordo pagina
aiutano a trovare
più velocemente
le sezioni che ti
interessano

In fondo alla carta
sono disponibili
alcune pagine
dedicate a note
ed appunti



Organigrammi KOS



Divisione Residenze
Socio-Assistenziali

G. Motta

Direzione Medica
C. Monti

Controllo e Reporting
L. Caccia (ad interim)

Servizi Innovativi
P. Signoracci

Liguria
S. Faraldi

Piemonte
P. Ballerini

Lombardia, Veneto
A. Contini

Emilia Romagna
P. Ballerini

Toscana, Lazio
I. Garosi

Marche
A. Novelli



KOS Italy

G. Vailati Venturi

Direzione Medico Scientifica
A. De Danti

Amministrazione
P. Gilardi

Risorse Umane
M. Moser

Controllo e Reporting
L. Caccia

Marketing & Comunicazione
L. Capardoni

Tesoreria
E. Centenaro

Residenze
Socio-Assistenziali
G. Motta

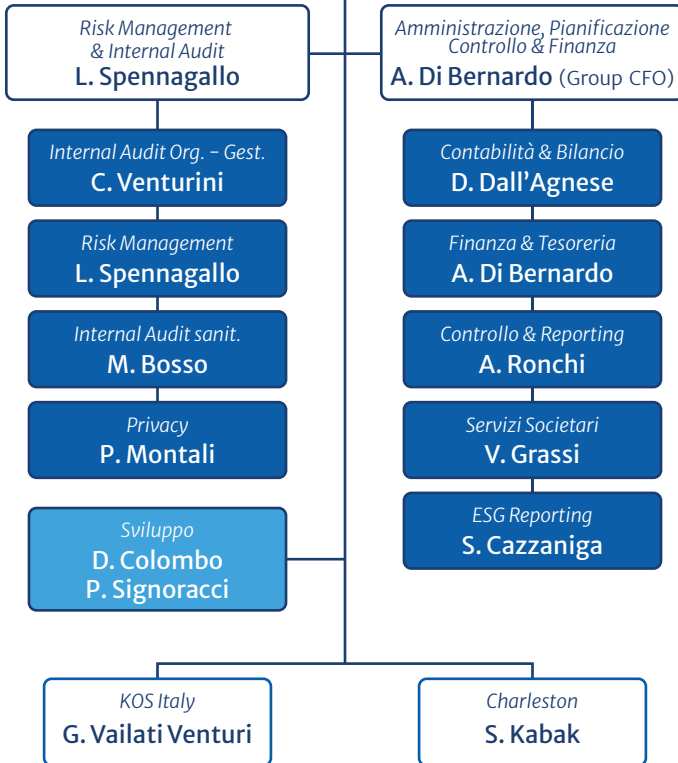
Riabilitazione e
Cure Psichiatriche
L. Benedetto

Acuti
P. Tassinari

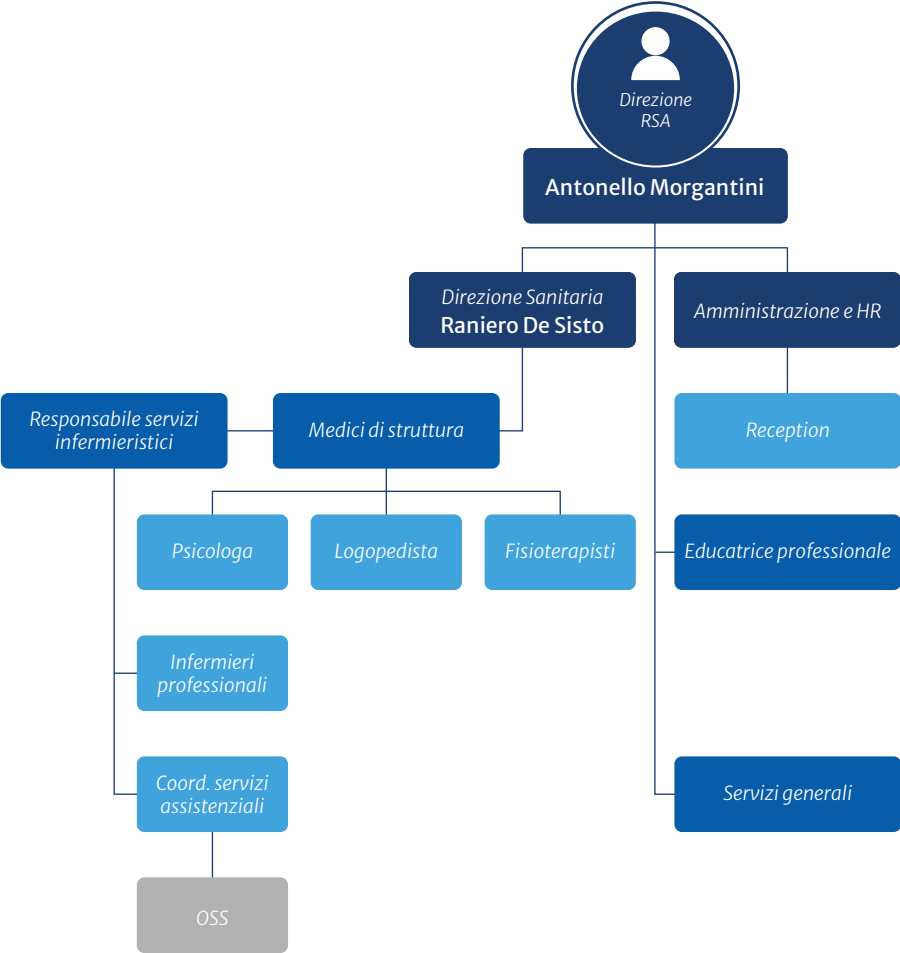
Servizi Comuni
G. Molteni



G. Vailati Venturi (CEO)



Organigramma Residenza Anni Azzurri Conero



Legenda:
Riporto Gerarchico

L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

Antonello Morgantini

DIRETTORE SANITARIO

Raniero De Sisto

RESPONSABILE DEI SERVIZI INFERMIERISTICI

EDUCATORE PROFESSIONALE

PSICOLOGO

MEDICI INTERNI

FISIOTERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

LOGOPEDISTA

PODOLOGO



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1

Mission

Residenza Anni Azzurri Conero, in quanto struttura appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

“La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia”.

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi sanitari e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di

erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi la Residenza dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno di Residenza Anni Azzurri Conero fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

EUGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

La Residenza si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività di Residenza Anni Azzurri Conero è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Ospiti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.



In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, la Residenza si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni di carattere personale degli Ospiti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche individuate dalla struttura sanitaria di provenienza, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Residenza sono tenuti a fornire agli Ospiti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti dalla struttura sanitaria di provenienza.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte dell'Ospite, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

La necessità di ottenere dall'Ospite il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra Ospite e personale della Residenza.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, la Residenza si impegna a:

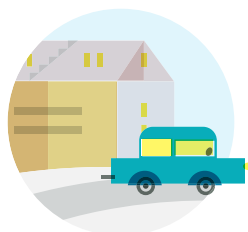
- garantire all'Ospite, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulle diagnosi e prognosi compiute dalla struttura sanitaria di provenienza, nonché sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate alla luce delle direttive e indicazioni fornite dalla struttura sanitaria medesima;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

I principi fondanti l'attività di cura e assistenza degli Ospiti presso Residenza Anni Azzurri Conero poggiano sulla regolamentazione ministeriale e si riassumono nei seguenti punti:

- stesura di un **Piano Assistenziale Individuale (PAI)** in quanto affidato alle Residenze dalla legge, che viene periodicamente aggiornato;
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso assistenziale con l'Ospite o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime fasi della permanenza nella Struttura, con momenti strutturati di ascolto e confronto.
- costante **verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione degli Ospiti eleggibili per la permanenza in Struttura che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi assistenziali;
- **formazione** del personale attraverso un aggiornamento continuo per le competenze tecniche ed organizzative.

2

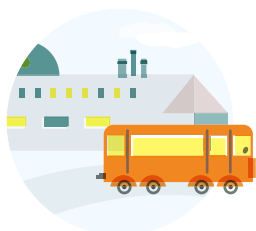
Come raggiungerci



IN AUTO

La Residenza Anni Azzurri del Conero è ubicata nel comune di Ancona, a metà strada tra Ancona e Falconara Marittima.

Per chi proviene dall'autostrada A14 l'uscita consigliata è Ancona Nord, superato il casello si prosegue dritto seguendo le indicazioni Ancona Centro. Superato l'Ospedale Umberto I, si arriva sulla Statale Adriatica n. 16; si svolta a sinistra e proseguendo in direzione di Falconara Marittima dopo circa 700 metri nel piazzale del distributore Agip si accede alla Residenza.



CON I MEZZI PUBBLICI

In treno: la Residenza è a circa 2 km dalla stazione di Ancona Marittima e poco più distante da quelle di Ancona e Falconara.

In autobus: per raggiungere la Residenza in autobus è possibile utilizzare le Linee A, B e C della Conero Bus che passano all'incirca a un quarto d'ora di distanza l'una dall'altra. La fermata è quasi di fronte alla RSA.

3

Presentazione

Residenza Conero fa parte di Anni Azzurri (anniazzurri.it), il brand con cui il Gruppo KOS presenta la propria offerta nel mondo dell'assistenza residenziale per persone anziane.

Le Residenze del Gruppo Anni Azzurri erogano un'offerta differenziata di servizi per accogliere anche persone gravemente compromesse nella propria autonomia, fisica e cognitiva, con piani assistenziali distinti. Tutte le Residenze offrono ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite.

L'impegno costante di Anni Azzurri è infatti quello di far sentire ogni Ospite a casa propria e garantire la migliore qualità di vita possibile. Nelle strutture opera personale qualificato e specializzato, organizzato in team multidisciplinari con competenze nella gestione della disabilità anche connessa a malattie degenerative e legate all'invecchiamento.

Il sorriso e il clima familiare rappresentano il tratto caratteristico

del soggiorno nelle residenze del gruppo, come approccio terapeutico che rafforza l'efficacia dell'assistenza medica e delle più attuali tecniche di assistenza e stimolazione cognitiva.

Professionalità, accoglienza e umanità sono le leve distintive di Anni Azzurri.

La Struttura si trova a circa 7 km dal centro di Ancona, sorge a due passi dal mare, sul quale si affaccia la grande terrazza dove gli ospiti possono rilassarsi e godere di clima e panorama.

Il clima familiare è il tratto caratteristico del soggiorno nella Residenza Anni Azzurri Conero, con la convinzione che l'assistenza medica specialistica e le più attuali tecniche di riabilitazione psicomotoria possano rafforzare la propria efficacia se accompagnate dal calore umano e dall'affettività.

Particolare attenzione è stata posta alla ergonomia in favore degli Ospiti, sia nelle camere che nei locali tecnici e di riabilitazione nonché nelle attrezzature e nel comfort alberghiero.

3.1 L'attività della struttura

La Residenza Anni Azzurri "Conero" è una struttura di tipo sanitario-assistenziale a carattere residenziale che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di non-autosufficienza.

Si caratterizza sul territorio del Comune di Ancona come affidabile Struttura per Ospiti anziani con **diverse condizioni di non autosufficienza e/o grave decadimento cognitivo.**

Particolare attenzione viene dedicata alle **demenze senili** e alla patologia di **Alzheimer**, nonché a persone affette da alcune **patologie psichiatriche** anche di età inferiore ai 65 anni e a

persone colpite da gravi **disabilità fisiche**.

La Residenza svolge la propria attività soltanto per i cittadini convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale.

Attiva dal 1999, accoglie 84 Ospiti anziani, prevalentemente con problemi di demenza o Alzheimer.

3.2 Articolazione della struttura

Residenza Conero è dotata di 84 posti letto.

La struttura è articolata in 4 nuclei abitativi, suddivisi in quattro piani. Nei reparti opera una squadra dimensionata sugli standard regionali e professionalmente qualificata, che garantisce precisione e attenzione alla dignità dell'Ospite, sia nel suo aspetto che nella sua esistenza, lavorando secondo una progettualità assistenziale e sanitaria mirata a soddisfare le esigenze individuali.

- **Camere da letto:** le stanze della Residenza sono comode e confortevoli, a uno, due, o tre letti. È presente un bagno ogni due camere, corredato della biancheria necessaria. Le pulizie degli alloggi avvengono quotidianamente. Ogni stanza inoltre ha l'aria climatizzata e, su richiesta, la possibilità di usufruire di un telefono cellulare, che consente all'Ospite di fare e ricevere telefonate direttamente dall'esterno nel proprio alloggio. Ogni stanza è munita di impianto di antenna centralizzata. L'arredo delle camere, sobrio ma funzionale, con caratteristiche idonee ai bisogni degli Ospiti, compatibilmente con le esigenze della Residenza, può essere personalizzato e dotato di un televisore. Compatibilmente con le procedure di sicurezza della struttura e con gli spazi a disposizione è possibile tenere in camera oggetti

personali. In caso di necessità l'Ospite è in grado di inviare un segnale di soccorso all'operatore del nucleo azionando il "campanello" posto sulla testata del letto e nel bagno.

- **Locali di soggiorno e pranzo:** Nel nucleo è ubicato un soggiorno, fornito di poltrone e tavolini nella zona TV.
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad Ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza grazie ad attrezzature appositamente studiate.
- **Sala Infermeria.**

All'esterno la Residenza si presenta con giardino curato, dove gli ospiti possono passeggiare. È presente anche un giardino interno e protetto.

Articolazione della struttura - schema di sintesi

O

PIANO TERRA

* Camere di Degenza

GIARDINO ESTERNO



1

PRIMO PIANO

* Camere di Degenza

2

SECONDO PIANO

* Camere di Degenza

3

TERZO PIANO

* Camere di degenza



Barriere architettoniche e accessibilità

Vista la particolare tipologia di utenti che affluiscono al Centro, particolare attenzione è stata posta al problema delle barriere architettoniche. Tutte le aree di degenza sono infatti facilmente raggiungibili tramite percorsi facilitati o ascensori modificati per disabili.

Ai familiari con particolari problemi motori è permesso l'accesso all'interno della struttura con l'auto dopo opportuna autorizzazione.

4 Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni



Per qualsiasi genere di informazioni è possibile contattare il nostro centralino, oppure inviarci una mail o un fax.

residenzaconero@sstefano.it

Tel. 071 2180111

Fax 071 2180333

CENTRALINO:

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 20:00

DIREZIONE

L M M G V S D



Dalle 10:00 alle 15:00

4.2 Modalità di accesso alla Struttura

Al momento della stesura dell'aggiornamento della presente Carta dei Servizi tutti i posti risultano convenzionati con l'AST. Pertanto è possibile accedere alla struttura solamente mediante l'autorizzazione all'ingresso da parte delle locali Unità

Valutative Distrettuali (UVD) o del Dipartimento di Salute Mentale (DSM).

È possibile che in futuro si crei la possibilità di assegnare un posto in regime di libero mercato. Le richieste verranno evase solamente se vi sarà effettivamente la disponibilità del posto, fatte salve tutte le altre condizioni necessarie all'accettazione dell'ospite.

L'inserimento nella struttura, normalmente, avviene previo contatto telefonico al Servizio Accoglienza, che provvede a fornire tutte le informazioni del caso (tempi di attesa, servizi offerti, costi e documentazione da produrre, ecc.).

All'atto dell'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto e del consenso al trattamento dei dati personali, oltre al versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità.

L'Ospite sarà accolto e accompagnato nella sua camera dal Direttore o suo delegato che, insieme ad un'équipe di operatori preposta all'accoglienza, si occuperanno di seguire l'inserimento e l'ambientamento.

Nella bacheca posta all'ingresso della Residenza sono esposti i nominativi dei responsabili dei vari servizi.

4.3 Lista di attesa

La lista di attesa è gestita sulla base del criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti letto e della necessità di abbinare ospiti dello stesso sesso nelle camere diverse dalla singola.

È facoltà della Unità Valutativa Distrettuale valutare la situazione clinica e socio-familiare che, in casi particolari, e a suo insindacabile giudizio, può portare ad un ingresso urgente

(prioritario). La RSA non interviene nella valutazione di eventuali priorità. Gli utenti prioritari vengono inseriti come primi della lista.

L'utente chiamato, per il quale vi è un posto libero, può decidere di accedere alla RSA o di rifiutare il servizio. Se la rinuncia è definitiva, l'utente viene cancellato dalla lista di attesa; se è temporanea viene collocato all'ultimo posto.

Nel caso in cui la rinuncia avvenga per ricovero ospedaliero o assenza temporanea dei familiari dell'ospite, l'utente non viene spostato in fondo alla lista.

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, la Direzione Sanitaria è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari.

Nell'esclusivo interesse degli Ospiti, il personale Anni Azzurri è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto dell'ingresso in Residenza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003. Inoltre, il personale Anni Azzurri è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i nostri Ospiti.

4.5 Rilascio di Cartella Socio Sanitaria dell'Utente e documenti amministrativi

Residenze Anni Azzurri dispone di specifiche linee guida riguardanti l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990, che regola la modalità con cui viene rilasciata la documentazione personale dell'Utente (PAI, esami diagnostici, cartella socio sanitaria integrata, ecc.).

Copia della documentazione personale dell'Ospite potrà essere consegnata, su espressa domanda dell'Ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi.

Presso l'Ufficio Accettazione è possibile ritirare il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della documentazione venga rilasciata in 7 giorni lavorativi contro pagamento della somma prevista dal Regolamento.

Altri Documenti

La reception può inoltre rilasciare ai diretti interessati documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.

5

La vita in struttura

Le attività in Residenza Anni Azzurri Conero sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	6:00	8:30
Colazione	8:30	9:30
Idratazione	10:00	10:30
Pranzo	12:00	13:00
Riposo pomeridiano	14:00	16:00
Idratazione/Merenda	16:00	16:30
Cena <i>(A seconda del nucleo)</i>	18:30	20:00

Nella RSA le varie figure professionali si occupano degli ospiti sia in maniera individuale che in attività di gruppo. Le attività che vengono proposte agli Ospiti sono fisioterapia, animazione e attività occupazionali, lettura di riviste, del vangelo, musicoterapia e attività di attivazione cognitiva.

Tali attività sono personalizzate a seconda dell'ospite seguito e avvengono quotidianamente.

5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della clinica porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

Il colore e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.



PERSONALE MEDICO
camice bianco



INFERMIERI
*pantaloni blu
casacca blu*



CUOCO
*pantaloni bianchi
casacca e cuffia bianchi*



FISIOTERAPISTI
*pantaloni bianchi
polo grigia*



PERSONALE IN FORMAZIONE

Il personale in formazione indossa divise diverse dal personale della struttura ed è riconoscibile attraverso il cartellino di riconoscimento



EDUCATORE PROFESSIONALE
*pantaloni bianchi
polo bordeaux*



COORDINATORE ASSISTENZIALE
*pantaloni bianchi
casacca arancione*



OPERATORE SOCIO SANITARIO
*casacca bianca
con bordo arancio*



PERSONALE DI SERVIZIO
*casacca bianca
con bordo giallo*

5.2 Visita ai parenti



La struttura è aperta al pubblico dalle ore 09,30 alle ore 20,00. I reparti sono aperti alla visita nei seguenti orari:

Per i familiari, i visitatori e le assistenti private:

dal lunedì al venerdì

dalle 9:30 alle 11:45 e dalle 14:15 alle 20:00

Per i familiari, i visitatori e le assistenti private di Ospiti allettati:

dal lunedì al venerdì

dalle 9:30 alle 20:00

Per “Ospite allettato” si intende l’Ospite che passi l’intera giornata in stanza perché impossibilitato ad alzarsi per un periodo pari ad almeno una settimana o a tempo indeterminato, date le sue condizioni di salute. Per eventuali dubbi rivolgersi alla Direzione sanitaria.

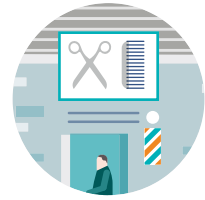
Accessi notturni:

Per accedere in RSA di notte occorre fare apposita richiesta, che viene valutata dalla Direzione, sentito il personale medico. Normalmente gli accessi notturni non sono consentiti, ma possono essere concesse deroghe in caso di particolari problematiche di salute e/o necessità dell’ospite.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l’igiene degli Ospiti e di attendere all’esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.

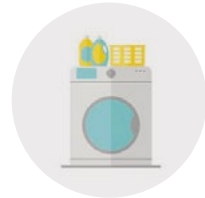
5.3 Parrucchiere e barbiere

La struttura offre il servizio di parrucchiere per uomo e donna; il servizio è disponibile solitamente il mercoledì su prenotazione. L'appuntamento dal parrucchiere è prenotabile presso la reception anche telefonicamente. Il servizio non è compreso nella tariffa alberghiera ma la struttura garantisce prezzi nettamente inferiori a quelli di mercato grazie alla collaborazione di un professionista locale. Il listino prezzi è disponibile in Residenza.



5.4 Servizio Lavanderia

Il servizio non è compreso nella retta ed è affidato a una apposita ditta esterna. Il nostro personale provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita e alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti.



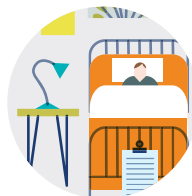
Il ritiro e la riconsegna vengono effettuati il martedì e il venerdì. È indispensabile che il Delegato dell'Ospite contrassegni i capi d'abbigliamento con il numero che viene assegnato prima dell'ingresso dal personale della Reception. Ciò consentirà la loro identificazione quando vengono mandati in lavanderia.

Il personale assistenziale verifica l'adeguatezza del guardaroba degli Ospiti, segnalando al Coordinatore eventuali deficit. La struttura provvede a comunicare al Delegato eventuali necessità in merito.

Il listino prezzi è disponibile in Residenza.

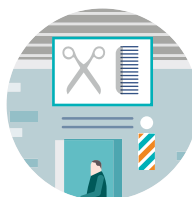
5.5 Assistenza Privata

La presenza di personale estraneo adibito all'assistenza dei degenti deve essere concordata con il personale Medico o la Caposala, secondo il Regolamento vigente.



5.6 Podologo

Vengono assicurate le prestazioni di base al bisogno. Il costo del servizio non è compreso nella retta giornaliera ed è quindi a carico degli Utenti. È necessaria la prenotazione presso la Reception, che informerà l'Utente circa le tariffe convenzionate praticate.



5.7 Assistenza religiosa

Nella RSA è presente una cappella per la preghiera. A seguito di specifica istanza, la RSA si impegna ad richiedere l'assistenza religiosa e, se vi è disponibilità, anche per l'organizzazione di funzioni religiose domenicali.



Nel caso di religione diversa dalla cattolica, su richiesta, la struttura si impegna a contattare un Ministro del culto dell'Ospite

5.8 Videochiamate e messaggistica



La nostra residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti che ne facciano richiesta, il servizio di videochiamata esterna per comunicare con amici e parenti. La videochiamata viene effettuata con il supporto dei nostri operatori attraverso il tablet in dotazione alla struttura (*non è dunque necessario essere in possesso di un cellulare/device personale*).

È inoltre possibile aderire a gruppi chiusi (*liste broadcast*) per ricevere informazioni quotidiane e immagini delle attività svolte in Residenza. Per tali utilità viene normalmente utilizzata l'app Whatsapp, ma potranno eventualmente essere utilizzati altri servizi di messaggistica istantanea centralizzata multiplatforma e freeware e servizi di voice-over-IP disponibili a livello internazionale previa comunicazione.

Dagli strumenti utilizzati discende l'accettazione personale delle norme di utilizzo dei dati personali che questi indicano. Il Gruppo KOS informa l'utente che non opera alcun trattamento e/o ritenzione di essi, eccezion fatta per stabilire materialmente il collegamento tra gli interlocutori nell'ambito dell'uso di tali strumenti informatici.

5.9 Coinvolgimento di Ospiti e familiari

La struttura è attenta alle opinioni ed alle idee dei familiari degli Ospiti e convoca, quando necessario, assemblee aperte a tutti i familiari, nelle quali discutere l'andamento generale della struttura, verificare il grado di soddisfazione ed ascoltare eventuali richieste, riservandosi di fare assemblee separate per nucleo o per segmenti più piccoli della Residenza, in modo da poter meglio condurre il dialogo con i familiari.

Durante la riunione si fa anche il punto sulla possibile realizzazione o meno di eventuali precedenti richieste o si valuta un eventuale progresso verso il raggiungimento di obiettivi fissati in accordo tra la Direzione ed i familiari stessi.

Una volta al mese i familiari sono invitati anche ad una riunione con la Psicologa della Residenza. Oltre che essere una occasione di specifico e mutuo aiuto, è un ulteriore momento di ascolto e di confronto tra i familiari e la RSA.



5.10 I riferimenti degli ospiti e l'intervento dell'assistente sociale

In RSA vi sono due riferimenti principali dell'ospite, uno che fa parte dello staff della Residenza ed uno esterno, generalmente un



familiare. Per ogni Ospite infatti, da un lato la struttura assegna un case manager, che si occupa di garantire il Coordinamento delle varie figure professionali e degli interventi socio-sanitari (individuato nel Caposala), dall'altro si individua, obbligatoriamente e con la stipula del contratto di accoglienza, una figura denominata **“delegato”**.

Il delegato, che è spesso un familiare, ma può essere anche un tutore o un amministratore di sostegno nominato anche da un magistrato, generalmente si occupa del disbrigo delle pratiche e di tutte le questioni personali dell'ospite della RSA, delle quali la struttura non si può occupare (es. pagamento di alcune utenze, questioni amministrative e/o burocratica, richiesta di documenti e atti, ecc...).

Gli Ospiti della RSA sono tutti seguiti e valutati dalle Unità Valutative Distrettuali e quindi noti agli assistenti sociali dell'AST, in quanto autorizzati.

Normalmente non c'è bisogno di un'ulteriore segnalazione ai servizi. In ogni caso la Residenza si impegna a segnalare ai Servizi Sociali del Comune di residenza eventuali casi di persone abbandonate o con probabili problemi di integrazione sociale; in casi di indigenza sarà cura della RSA fare segnalazioni anche al Giudice Tutelare per la nomina di un tutore e per eventuali interventi di sostegno al reddito.

Il delegato di un Ospite o un dipendente della RSA che ritenga necessario l'intervento dell'assistente sociale, può rivolgersi alla Direzione Sanitaria, la quale, valutate le reali necessità, può mettere a disposizione tale figura chiamando l'assistente sociale messo a disposizione dall'Istituto Santo Stefano - sede di Villa Adria, che è disponibile anche per la Residenza Anni Azzurri Conero.

6

Relazioni con il pubblico

Residenza Anni Azzurri Conero invita ogni persona a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la reception nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

6.1 Questionario di gradimento

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata somministrando per un massimo di 3 volte l'anno i questionari di gradimento:

- ai familiari/caregivers, via email;
- agli Ospiti, su tablet (con il supporto dei parenti e/o operatori).

I risultati emersi vengono condivisi dalla Residenza.

6.2 Reclamo

Residenza Anni Azzurri Conero garantisce inoltre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Utente può presentare reclamo direttamente alla Direzione, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che può ritirare presso la reception. La Direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute, non anonime, entro 3 giorni dal ricevimento.

I reclami vengono presi in carico contestualmente alla relativa segnalazione ed il termine massimo per l'evasione degli stessi è fissato in 15 giorni, laddove siano coinvolti per la loro risoluzione enti o fornitori esterni.

Ordini professionali:

Il cittadino, qualora lamenti il comportamento scorretto di un operatore professionale, può informare i rispettivi ordini professionali ed associazioni di categoria.

Difensore civico regionale:

È possibile ricorrere al difensore civico senza alcuna formalità o limiti di tempo nel caso in cui siano violati i diritti del cittadino.

L'Ufficio del Difensore civico regionale ha sede ad Ancona in Via Leopardi, 9 - Tel. 071 2298483.

7

Diritti e doveri

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra Ospite, familiari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture Anni Azzurri che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

7.1 Diritti dell'Ospite

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6

Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il referente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto del Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9

Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi richiesti.

ARTICOLO 10

Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

ARTICOLO 11

Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 12

Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.

7.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso gli Ospiti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3

È doveroso da parte degli Ospiti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6

È dovere di ogni Ospite informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7

È dovere di ogni Ospite fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.

7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite

Il diritto alla sicurezza di Ospiti e dipendenti passa anche dal rispetto di alcuni semplici comportamenti:

NON MOVIMENTARE GLI OSPITI IN AUTONOMIA

I nostri Ospiti sono fragili e spesso non in grado di essere collaborativi negli spostamenti. Se movimenti un Ospite da solo puoi correre il rischio di farti male e di fare male anche a lui. Chiedi supporto al personale che è formato per effettuare lo spostamento in sicurezza.

COLLABORA COL PERSONALE SANITARIO NON SOSTITUIRTI AD ESSO

I nostri Ospiti sono complessi nella gestione. Se ritieni che le cure che stiamo offrendo non siano adeguate, il nostro personale sanitario è disponibile per chiarimenti e confronti. Non intervenire in autonomia (ad esempio con integratori o medicinali, con esercizi fisici o con medicinali) perché gli stessi potrebbero essere dannosi alla salute del tuo caro.

ATTENZIONE AI CIBI PORTATI DA CASA

La Residenza non è solo un luogo in cui si viene curati, ma rappresenta un luogo di socializzazione e di condivisione che favorisce lo sviluppo di legami interpersonali...perché non condividere qualcosa che per noi ricorda la casa, le nostre tradizioni? La “legislazione alimentare” relativa all’igiene sui prodotti alimentari vieta la somministrazione di prodotti fatti in casa e non confezionati. Nessuno ti proibisce di portare al tuo caro pietanze fatte in casa, ma prima di condividere quanto portato, ti chiediamo di informare il personale sanitario.

Ricordati che nessun alimento prodotto all'esterno può essere lasciato in Residenza né può essere da noi conservato.

NON DARE CIBO AGLI OSPITI

I nostri Ospiti sono spesso portatori di patologie che limitano le loro diete o anche la loro capacità di deglutizione. Dare cibo non consentito ad un Ospite può mettere a repentaglio la sua salute, ti chiediamo pertanto di astenerci dal somministrare autonomamente cibo agli altri Ospiti senza la preventiva autorizzazione del personale sanitario.

L'IGIENE È UNA NOSTRA PRIORITÀ

Il personale è tenuto a garantire l'igiene degli Ospiti. Prodotti comunemente presenti sul mercato possono risultare aggressivi e

contenere allergeni che possono causare effetti collaterali. A volte poi gli Ospiti sono poco collaborativi e si rischia di far loro male insistendo per raggiungere zone meno agevoli. Per questo ti chiediamo di non occuparti personalmente dell'igiene del tuo caro ma di rivolgerti al personale che interverrà nei modi e con i prodotti più adeguati per preservare la sua cute e la sua incolumità.

LAVA LE MANI

Le mani sono il primo veicolo di germi e pertanto l'igiene delle mani è il primo passo contro le infezioni.

La salute non passa sempre da cose complicate o da interventi mirati, ci sono gesti semplici, come il lavaggio delle mani, che garantiscono lo stare bene nel rispetto di se stessi e degli altri.

SE SEI MALATO RESTA A CASA

Lo star bene trasferisce benessere anche agli altri, se non sei in forma o sei malaticcio non sentirti obbligato a venirci a trovare. Per il benessere di tutti è meglio se rimani a casa per qualche giorno.

VERIFICA CHE PORTE E CANCELLI SIANO CHIUSI

Qui vivono persone che devono essere tutelate non essendo in grado di autogestirsi.

Gli ambienti di vita devono garantire la loro incolumità, pertanto se trovi una porta chiusa, fai attenzione a richiuderla dopo il tuo passaggio. Accertati anche che i cancelli esterni si chiudano dopo il tuo passaggio e non agevolare l'uscita di persone; non sarà un gesto di maleducazione, ma un'attenzione nei confronti di chi è più fragile.

ATTENZIONE ALLA SEGNALETICA DELLA SICUREZZA E ALLE VIE DI FUGA

La segnaletica della sicurezza permette di identificare i pericoli, divieti e obblighi nonché di fornire informazioni. Le vie di fuga e di accesso rappresentano varchi per gestire rapidamente eventuali emergenze. Non sottovalutare questi messaggi e verifica di non ostruire le vie di fuga: potrebbero esserti utili per evitare pericoli ed affrontare situazioni di emergenza.

LA SICUREZZA RICHIEDE ANCHE LA TUA COLLABORAZIONE

L'azienda è impegnata a garantire ambienti sicuri per gli Ospiti, frequentatori, dipendenti e collaboratori. Aiutaci a mantenere alta l'attenzione alla sicurezza e segnalaci malfunzionamenti, guasti, rotture, ecc. Non pensare che spetti sempre a qualcun altro, la tua collaborazione è per noi un prezioso aiuto.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

L'accoglienza

Residenza Anni Azzurri Conero è una struttura di tipo sanitario-assistenziale a carattere residenziale che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di non-autosufficienza.

È possibile effettuare soggiorni di lungodegenza o temporanei in seguito ad eventi acuti o ricoveri pre/post operatori, nonché soggiorni di sollievo.

La struttura dispone di 84 posti letto in regime residenziale distribuiti fra Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), Residenza Protetta (RP), Residenza Protetta per Ospiti affetti da demenza (RPD).

Gli Ospiti possono essere accolti sia per brevi periodi (soggiorni di sollievo) che per periodi più lunghi.

L'accoglienza è destinata a:

- **persone non autosufficienti** con esiti di patologie psichiche, fisiche, sensoriali o miste, che esigono prestazioni con elevata necessità di tutela sanitaria nella residenza sanitaria assistenziale (RSA);
- **persone non autosufficienti e/o affetti da demenza**, non in grado di gestire la propria vita quotidiana in maniera autonoma (RP / RPD).
- **persone portatrici di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali** derivanti da episodi acuti o di funzioni lese o menomate (EEX).

8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)

I percorsi assistenziali intrapresi nelle nostre Residenze sono finalizzati a stimolare l'anziano in tutte le sue funzioni, senza però sostituirsi alle sue abilità, per quanto potenzialmente compromesse.

Per tutte le persone prese in carico viene realizzato dall'équipe multiprofessionale, coordinata dal Responsabile Sanitario, **il PAI (Piano Assistenziale Individuale)**, che tiene conto del quadro clinico specifico, così come individuato dai referenti del servizio sanitario.

Obiettivi e azioni vengono definiti in modalità interdisciplinare con l'Ospite e i suoi cari, che vengono coinvolti in ogni scelta del percorso. Si promuove la cultura della misurazione continua e oggettiva dei risultati ottenuti ed attesi.

Tutte le attività della giornata vengono valorizzate in chiave di stimolazione e gestite da professionisti con competenze idonee alla valutazione e al trattamento delle diverse problematiche emerse. Il PAI è formalizzato entro 5 giorni dall'ingresso in

Residenza, viene valutato a un mese dall'ingresso e ogni 6 mesi. Deve comunque essere rivisto ogni qual volta vi siano dei cambiamenti sostanziali nell'Ospite.

La famiglia o i caregiver vengono sempre coinvolti nella stesura del PAI e nelle revisioni del medesimo. Viene loro indicata la data di incontro dell'équipe multidisciplinare. Se impossibilitati a partecipare viene loro inviato via mail o lasciato in reception il PAI aggiornato che va letto e sottoscritto.

8.2 Assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria è assicurata dallo staff della Struttura che presta servizio durante il giorno.

Il servizio medico notturno, in caso di necessità, è garantito o dalla stessa équipe (rintracciabilità telefonica fino alle ore 22.00) o dalla guardia medica. In caso di emergenza viene attivato il servizio 118.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite, per cui lo Staff della Struttura è a disposizione per fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed ai familiari. Per rispettare le normative sulla privacy, le informazioni sulla salute degli ospiti vengono fornite solamente ai familiari di riferimento o alle persone esplicitamente autorizzate da questi.

La Residenza Anni Azzurri Conero ha un Direttore Sanitario coadiuvato da Medici di Medicina Generale, che rimangono i responsabili finali delle terapie degli ospiti della Residenza e che quindi sono chiamati a collaborare con il personale interno e ad essere presenti in struttura almeno una volta al mese ed in caso di necessità. Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli Ospiti, con la collaborazione del personale infermieristico.

Le visite specialistiche, quando necessarie, possono essere prenotate negli Ambulatori del Servizio Sanitario Nazionale; se richiesto dall'Ospite e/o dal Delegato, le visite specialistiche private possono essere effettuate direttamente in Residenza, previo accordo con il Responsabile dei Servizi Infermieristici.

Gli accertamenti diagnostici vengono indirizzati presso il Servizio Sanitario Nazionale o, su richiesta dell'Ospite o del Delegato, presso ambulatori privati, entro un giorno dalla loro prescrizione, salvo impossibilità organizzativa non dipendente dalla volontà della Struttura.

I tempi massimi di attesa per il rilascio delle cartelle cliniche e di altri documenti di carattere sanitario di competenza della Residenza sono di 30 giorni dalla richiesta.

8.3 Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore. L'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie così come stabilite dalla struttura sanitaria di provenienza, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento ed il recupero della salute. Si occupa inoltre dell'approvvigionamento dei farmaci, della loro conservazione e della loro scadenza, nonché dei presidi sanitari.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze bio-psicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie. Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica.

Collabora con medici e con le altre figure professionali in una prospettiva di adeguamento delle misure assistenziali.

8.4 Assistenza protesica, integrativa e farmaci

In base a quanto stabilito nel DGR del 30 luglio 2012, n. 45-4248 L'AST garantisce direttamente:

- la fornitura diretta dei farmaci per gli Ospiti inseriti nelle strutture socio-sanitarie accreditate, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) agli Ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale, sentito il parere dell'U.V.G. aziendale;
- la fornitura dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici (per Ospiti malnutriti) e dei sostituti dell'acqua (per Ospiti disfagici), sulla base del piano nutrizionale, predisposto da operatori sanitari afferenti alla rete regionale delle SODNC (Strutture Operative di Dietetica e Nutrizione Clinica);
- la fornitura di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali. I dispositivi individuati devono essere previsti nel Prontuario Aziendale; anche per le medicazioni avanzate, l'erogazione di dispositivi non previsti può avvenire solo in situazioni per Ospiti portatori di stomie e/o cateteri: materiale necessario, in base al Piano Terapeutico di uno Specialista SSN, nei limiti delle disposizioni normative in vigore;
- per Ospiti diabetici: materiale necessario all'automonitoraggio glicemico;

- la fornitura di pannoloni e ausili per l'incontinenza nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

I farmaci di fascia C, se non ricompresi nel Prontuario Farmaceutico Aziendale, sono soggetti a rimborso a carico dell'Utente/Comune, previa presentazione della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali.

8.5 Attività motorie e riabilitative

Le attività motorie e riabilitative degli Ospiti si svolgono sotto il controllo medico e ad opera di fisioterapisti che si occupano del recupero e della rieducazione funzionale.

Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando trattamenti fisici, manuali, massoterapici ed occupazionali; propone l'adozione di protesi ed ausili.

La Residenza garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale, nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti e nei limiti previsti dalle vigenti convenzioni con l'AST.

8.6 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale agli Ospiti è svolta nell'arco delle 24 ore e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona:

- l'ospite viene aiutato per la mobilitazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia, la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione;

- l'alloggio viene governato e pulito con attenzione. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici e ai cambi della biancheria;
- l'autosufficienza viene favorita attraverso il controllo della deambulazione e con accorgimenti per una corretta postura durante le condizioni di riposo;
- viene offerta collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione degli ospiti;
- vengono svolti interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

8.7 Programma alimentare

I pasti della RSA Conero sono preparati dal personale del Gruppo (Kos Servizi).

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori di primo livello e da uno scrupoloso rispetto delle normative igieniche in vigore.

È stata posta la massima attenzione al mix vitaminico – minerale necessario per l'anziano, anche in relazione alle specifiche esigenze determinate dallo stato di salute del singolo Ospite, pertanto sono attuate diete particolari in base al consiglio del medico.

Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena.

Nella Reception è affisso il menù giornaliero.

Al menù proposto è possibile affiancare delle scelte diverse ("variazioni") sulla base dei gusti personali, se la pietanza proposta non è gradita, semplicemente chiedendolo il giorno prima.

Sarà poi cura del personale provvedere a fornire le giuste pietanze. È sempre possibile richiedere l'attuazione di un regime alimentare particolare (come diete astringenti, a scarso residuo, iposodiche, ecc...) su indicazione del medico curante o di struttura e autorizzazione della Direzione sanitaria.

La Residenza prepara il cibo secondo tre livelli di consistenza, per venire incontro alle esigenze dei suoi ospiti

- normale
- sminuzzato
- frullato/cremoso

La Residenza si impegna al rispetto delle diete particolari dettate da motivi religiosi, su richiesta dell'ospite o del familiare.

Ogni giorno, al mattino dalle ore 10:00 alle ore 10:30 e al pomeriggio dalle ore 16:00 alle 16:30, un operatore addetto all'assistenza distribuisce liquidi idratanti (the, succo di frutta, ecc.).

Ciò diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri ed è contemporaneamente un'attenzione rivolta alla salute dell'Ospite.

È vietato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. Non è di conseguenza possibile introdurre alimenti e bevande nella Residenza.

Pasti caldi per i familiari

Familiari e visitatori possono usufruire di un pasto caldo, prenotandolo con almeno 24 ore di preavviso dietro pagamento di un corrispettivo il cui valore è indicato in RSA.

8.8 L'idratazione

Quotidianamente è garantito il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta tra cui ad esempio the, succo di frutta, ecc. anche addensate per Ospiti con problemi di disfagia. Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

8.9 Attività ricreative di stimolazione cognitiva

L'animazione e la vita di relazione sono componenti fondamentali del modo di vivere nella Residenza. L'animazione è intesa come un'insieme di attività ricreative, culturali, ludiche o educative ed offre tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte dagli Animatori o dagli Educatori Professionali, tenendo conto dei bisogni sociali del singolo Ospite.

Il lavoro di animazione intende perseguire, partendo da un approccio integrato tra le diverse figure professionali presenti in Residenza, un approccio progettuale che parte da un'analisi della rete familiare ed informale e dai dati sociali anamnestici per formulare un piano personalizzato di proposte da attuare a favore dell'Ospite. Particolare attenzione viene inoltre garantita rispetto a tecniche di ambientazione finalizzate a favorire la partecipazione alle attività.

Per meglio cogliere l'attenzione dell'Ospite vengono affisse delle locandine nei vari punti di passaggio della residenza riportanti informazioni circa le iniziative e le opportunità animativo/culturali nelle quali l'Ospite viene coinvolto.

8.10 Il giorno d'ingresso in Residenza

All'atto dell'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto e del consenso al trattamento dei dati personali, oltre al versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità.

L'Ospite sarà accolto e accompagnato nella sua camera dal Direttore o suo delegato che, insieme ad un'équipe di operatori preposta all'accoglienza, si occuperanno di seguire l'inserimento e l'ambientamento.

Nella bacheca posta all'ingresso della Residenza sono esposti i nominativi dei responsabili dei vari servizi.

8.10.1 Cosa portare per la degenza

L'Ospite deve portare con sé:

- Carta di identità
- Tesserino sanitario
- Documentazione sanitaria (in particolare: ultimi eventuali ricoveri in strutture ospedaliere ed ultime analisi, tutta la documentazione maggiormente rilevante in caso di patologie importanti)
- Terapia in atto
- Verbale di invalidità (se in possesso)
- Esenzione Ticket (se in possesso)
- Documenti relativi alle forniture di materiale da parte di AST
- Procedimenti di interdizione (se esistenti)
- Questionario di ingresso compilato dal medico curante
- Una Fototessera

Schema di sintesi

IL GIORNO DELL'INGRESSO IN RESIDENZA L'OSPITE DEVE PORTARE CON SÉ:

- Carta di identità
- Tesserino sanitario
- Documentazione sanitaria
- Terapia in atto
- Verbale di invalidità (se in possesso)
- Esenzione Ticket (se in possesso)
- Documenti relativi alle forniture di materiale da parte di AST
- Procedimenti di interdizione (se esistenti)
- Questionario di ingresso compilato dal medico curante
- Nr.1 Fototessera

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli Ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola



8.11 Denaro e oggetti di valore

Gli Ospiti sono invitati a **non portare in Residenza oggetti preziosi e/o somme di denaro** per ragioni di sicurezza.

Residenza Anni Azzurri Conero non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

Si ricorda che **nessuna somma di denaro deve essere versata dagli Ospiti e dai loro famigliari al personale sanitario**, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

Altre e ulteriori informazioni sono fornite dall'Ufficio preposto e contenute nel Regolamento della Residenza consegnato al momento dell'ingresso nella stessa.

8.12 Dimissioni

La decisione presa da un familiare di riferimento di dimettere un ospite va comunicata alla Direzione formalmente (scritto); per quanto riguarda gli altri aspetti, si rimanda al contratto sottoscritto.

Al momento dell'uscita il medico predispone un referto dove sono indicati la patologia e la terapia in corso.

La struttura è in grado di gestire i casi di dimissione protetta e si impegna nell'istruire i famigliari di un ospite che dovesse rientrare a casa per quanto riguarda il nursing dello stesso, tramite l'azione di insegnamento dei propri operatori e professionisti.

8.13 Consenso informato

È compito dei medici della Residenza informare gli Ospiti ed i loro parenti dei benefici e degli eventuali rischi “connessi” ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti, come ad esempio in occasione della somministrazione del vaccino antinfluenzale.

8.14 Divieto di fumo

In tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo. Non sono presenti locali attrezzati per fumatori.

Inoltre, per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Ospiti, **è severamente vietato introdurre nella Residenza accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.**

9

Aspetti economici

La struttura, essendo convenzionata con la Regione Marche, non addebita nessuna somma per quanto riguarda l'aspetto sanitario per gli Ospiti accreditati

9.1 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente

La retta giornaliera varia in funzione delle caratteristiche dell'Ospite, delle sue condizioni cliniche, della sistemazione alberghiera richiesta, della durata del soggiorno e della presenza di convenzioni applicabili alla persona interessata all'ingresso.

Tipologia Ospite	Tariffa posto letto convenzionato	Tariffa posto letto privato
Psichiatrici	€ 40,00	
Alzheimer	€ 60,00	€ 140,00

Supplemento giornaliero: Camera Singola € 20,00

9.2 La retta comprende

Per gli Ospiti convenzionati la retta è composta da una quota sanitaria a carico del servizio sanitario pubblico e da una quota socio-alberghiera a carico dell'Ospite o, in via alternativa, del Comune nel caso in cui l'Ospite medesimo abbia un reddito inferiore ai parametri ISEE.

La quota sanitaria è riferita ai trattamenti costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico, accertamenti diagnostici, assistenza farmaceutica e fornitura dei preparati per nutrizione artificiale e dei dispositivi medici, secondo gli indirizzi regionali.

La parte di retta riguardante la quota socio-alberghiera comprende i servizi alberghieri e quelli assistenziali ivi connessi, il vitto e l'animazione.

Per gli Ospiti privati comprende: tutti i servizi alberghieri di vitto e alloggio, i servizi assistenziali, i servizi infermieristici, il servizio medico, l'attività di stimolazione motoria e cognitiva di base, i servizi ludico e animativi.

Per entrambe le tipologie di Ospiti, la retta comprende nello specifico le seguenti voci:

- **Vitto:** consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua e caffè serviti a tavola. Le diete particolari verranno proposte dal medico in funzione dei quadri clinici.
- **Assistenza Sanitaria:** gli Ospiti della Residenza usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale (presidi e farmaci inclusi).
- **Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali:** la Residenza fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovrintesa dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo

della Direzione e del Direttore Sanitario.

- **Attività motorie e riabilitative:** il servizio viene erogato sotto il controllo del Medico Fisiatra e svolto dai Fisioterapisti.
- **Animazione:** il servizio prevede un programma settimanale di attività occupazionali, ludiche e ricreative svolte da Educatori Professionali.
- **Supporto Psicologico:** La Psicologa interviene, in attività individuali o di gruppo, per mantenere attive le funzioni cognitive, l'orientamento, e monitorare il tono dell'umore. Tale servizio viene offerto ai familiari che ne fanno richiesta.
- **Servizi alberghieri:** la stanza di degenza, dotata di bagno, è completa della biancheria necessaria, le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera. Ogni stanza di degenza è munita di impianto di antenna centralizzata.

9.3 La retta non comprende

La retta non comprende servizi alberghieri e/o personalizzati, ulteriori rispetto i servizi base.

Sono pertanto a totale carico dell'utente:

- **I servizi garantiti da SSN***
- **Fisioterapia aggiuntiva**
- **Il servizio di podologia**
- **Presidi incontinenza extra fornitura SSN:** ordinabili tramite la Caposala ed inseriti a "prezzo farmacia" in fattura mensile.
- **Il parrucchiere e barbiere** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception.
- **Lavanderia Ospiti:** lavaggio capi esterni di vestiario
- **Le telefonate effettuate**

*** I servizi garantiti da SSN sono:**

Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI secondo quanto stabilito dalle D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

Farmaci: ai sensi della DGR n. 39-9365/2008, le Residenze rendiconta mensilmente all'utente ed all'ente gestore delle funzioni socio assistenziali di competenza il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR. Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi delle D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013, nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime domiciliare/residenziali, sono erogati direttamente dall'ASL e non sono soggetti a rimborso a carico dell'utente.

Pannoloni: rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente. Una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza, ed uno scrupoloso monitoraggio giornaliero, potranno consentire di richiedere l'adeguamento della fornitura alle reali esigenze dei singoli Ospiti, secondo quanto precisato nel Contratto di servizio stipulato dalla struttura con l'A.S.L. ed il Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali.

Altri presidi: la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, è erogata dal SSR, previa prescrizione specialistica, secondo quanto indicato dalle D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

Trasporti: i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL come stabilito dalle D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

L'Ospite che ne dovesse avere bisogno dovrà fornire:

- cintura di contenzione per il letto;
- cintura di contenzione per la carrozzina o la poltrona;
- polsiere;
- paracolpi per il letto;
- altri ausili personali.

9.4 Modalità di pagamento

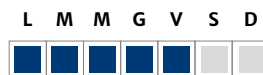
I pagamenti sono possibili in Residenza Conero dalle ore 8:00 alle ore 20:00 mediante assegno, fino al 15 del mese. Successivamente sarà possibile pagare esclusivamente mediante bonifico.

La forma di pagamento consigliata è il bonifico bancario fisso, con saldo ogni due o tre mesi degli extra.

I pagamenti in contanti possono essere effettuati dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

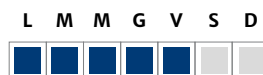
Si ricorda che, in base alle ultime disposizioni legislative, non è più possibile accettare pagamenti in contanti per cifre pari o superiori a € 3.000,00.

PAGAMENTI



■ Dalle 8:00 alle 20:00

PAGAMENTI CONTANTI



■ Dalle 9:00 alle 13:00

9.5 Certificazione fiscale

Ogni anno la Residenza si impegna, in conformità alla normativa vigente (DGR n° 26316/1997), a rilasciare agli aventi diritto la certificazione delle rette ai fini fiscali per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, ove saranno indicate separatamente le spese mediche e paramediche, nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. La certificazione viene rilasciata gratuitamente.



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le Residenze **Anni Azzurri** sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della qualità.

10.1 Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità della Residenza riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può **personalmente sperimentare** negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità **percepita**.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della **qualità tecnico-professionale delle prestazioni** e della **efficienza dei processi lavorativi**, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera **sfida** della Carta dei Servizi: l'attenzione che

viene richiesta agli operatori su **alcuni** aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente **tutti** gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una **visione globale** della qualità che fa concentrare l'attenzione sul **risultato complessivo** delle prestazioni erogate e ricercare la **soddisfazione** delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità **percepita** direttamente dalle persone, la qualità **tecnico-professionale**, e la qualità **erogata** nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nella Residenza, **in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone.**

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza;
- la semplicità delle procedure;
- l'accuratezza delle informazioni;
- il comfort degli ambienti;
- l'attenzione ai bisogni degli Ospiti;
- il rapporto "umano" con il personale;
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di “fatti significativi” che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Indicatori:

- **organizzativi:** ore presenza personale medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di fisioterapia e animazione, indice di soddisfazione del personale interno;
- **strutturali:** assenza di barriere architettoniche, impianti di trattamento dell’aria nella stagione estiva;
- **di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di esito:** monitoraggio annuale cadute/LOP/Infezioni.

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità in Residenza sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

STANDARD DI QUALITA' 2022-2024 SERVIZIO DI R.S.A.

AREA ATTIVITA'	N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	LIMITE DI RISPETTO
Presi in carico	1	Colloquio di accoglienza e visita struttura	giorni	effettuazione del colloquio d'ingresso da parte del personale amministrativo e dal coordinatore	entro il giorno d'ingresso del nuovo Ospite, esclusi casi urgenti	a campione 10%	100%
	2	Accoglienza nuovo Ospite	nr	possibilità per il familiari e/o persone care di pranzare/cenare il giorno dell'ingresso	su richiesta (servizio a pagamento)	a campione 10%	100%
	3	Prima visita medica	ore	effettuazione prima visita medica	entro 24 ore lavorative dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
	4	Valutazione infermieristica	ore	effettuazione di valutazione d'ingresso da parte dell'infermiere	entro 8 ore dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
	5	Prima visita fisioterapia	giorni	effettuazione prima visita fisioterapia	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	a campione 10%	95%
	6	Valutazione animativa	giorni	effettuazione prima valutazione animativa	entro il 1° PAI	a campione 10%	95%
	7	Presi in carico del nuovo Ospite da parte dell'OSS	giorni	predisposizione della Scheda assistenziale	entro 6 giorni dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
Progettazione	8	Redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato per il nuovo Ospite, esclusi impedimenti non imputabili all'Ente	giorni	redazione del 1° PAI non oltre 21 giorni dall'ingresso	redazione del 1° PAI non oltre 15 giorni dall'ingresso	a campione 10%	100%
	9	Revisione del Progetto Assistenziale Individualizzato	mesi	redazione del PAI di revisione non oltre i 180 giorni dal precedente	redazione del PAI di revisione non oltre i 180 giorni dal precedente	a campione 10%	100%
	10	Invio sintesi PAI		trasmissione via e-mail al familiare/referente sintesi del PAI entro 72 ore dalla stesura	entro 72 ore dalla stesura del PAI	a campione 10%	100%
Servizi sanitari	11	Corretta informazione della famiglia in caso di trasferimenti di stanza	giorni	comunicazione ai familiari della necessità di effettuare un trasferimento, salvo situazioni d'urgenza, tramite invio di e-mail o telefonata	almeno il giorno prima	a campione 20%	95%

10. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITÀ 2022-2024 SERVIZIO DI R.S.A.

Servizi sanitari	12	Presenza del medico	ore	presenza del medico in struttura	numero 38 ore settimanali	sistematica	95%
	13	Colloquio con il medico	%	garantita la possibilità di colloquio con il medico nelle fasce orarie di presenza (salvo urgenze sanitarie in corso)	dal lunedì al venerdì delle 12:00 alle 16:00 o su appuntamento	a campione 10%	100%
	14	Presenza continua del personale infermieristico	%	presenza dell'infermiere in struttura	24 ore su 24	sistematica	100%
	15	Servizio psicologico	ore	servizio di supporto e consulenza psicologica per Ospiti	numero 16 ore mensili	sistematica	95%
	16	Ginnastica per la mente	ore	servizio di stimolazione cognitiva a favore degli Ospiti	numero 10 ore mensili	sistematica	95%
	17	Servizio logopedista	ore	servizio di supporto e assistenza logopedistica	al bisogno	sistematica	95%
	18	Servizio podologico	ore	servizio di supporto e assistenza podologica	al bisogno	sistematica	95%
	19	Gestione della terapia farmacologica	%	gestione della terapia farmacologica	meno dell'1% di errori nella preparazione	sistematica	100%
	20	Effettuazione del bagno assistito agli Ospiti	giorni	effettuazione del bagno assistito completo	almeno ogni 7 giorni, esclusi i rifiuti e le controindicazioni mediche	a campione 10%	95%
	21	Servizio parrucchiera	nr	effettuazione delle prestazioni da parrucchiera	al bisogno	a campione 10%	95%
	22	Ginnastica dolce	nr	effettuazione dell'attività di ginnastica dolce	almeno 2 volte al mese	sistematica	90%

STANDARD DI QUALITA' 2022-2024 SERVIZIO DI R.S.A.

Presa in carico	23	Attività di animazione	nr	effettuata dal servizio socio-educativo	almeno 5 volte alla settimana	sistematica	90%
	24	Calendario S. Messe	nr	celebrazione della S. Messa nella Capella della struttura	almeno 1 volta al mese	sistematica	100%
	25	Pranzo con i famigliari in occasione del compleanno dell'Ospite	%	possibilità per 2 famigliari e/o persone care di pranzare il giorno del Compleanno su richiesta	Soddisfazione della richiesta	sistematica	100%
	26	Pranzo con i familiari e/o persone care	%	possibilità di pranzare con i familiari e/o persone care previo pagamento del relativo corrispettivo (massimo 4 persone)	tutti i giorni	sistematica	100%
	27	Scelta del menù	%	possibilità di scelta sia per il primo che per il secondo piatto	2 scelte per portata	sistematica	100%
Qualità, innovazione e formazione	28	Riunioni con il Comitato Familiari ospiti	nr	incontri con il Direttore, il Medico e la C.S.	almeno 1 incontro all'anno	sistematica	100%
	29	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 30 giorni	sistematica	100%
	30	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato	sistematica	100%
	31	Formazione del personale a tempo indeterminato (servizi socio-sanitarie e assistenziali)	nr	garantite a tutto il personale attività formative	effettuazione formazione obbligatoria	sistematica	100%
	32	Riunioni programmate con tutto il personale	nr	effettuazione di riunioni periodiche con il personale	almeno 2 volte l'anno	sistematica	100%
	33	Riunioni del Comitato di direzione	nr	effettuazione della riunione mensile del Comitato di direzione	almeno 1 volta al mese	sistematica	100%
	34	Incontri del Comitato etico	nr	effettuazione delle riunioni del Comitato etico	almeno 1 incontro all'anno e al bisogno	sistematica	95%
	35	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale	entro il 30 giugno	sistematica	100%

10. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITÀ¹ 2022-2024 SERVIZIO DI R.S.A.

Qualità, innovazione e formazione	36	Amministrazione trasparente	giorni	rispetto della normativa in materia di trasparenza	giornaliera	sistematica	100%
	37	Ingresso libero per i visitatori	ore	possibilità di accesso libero alla struttura	tutti i giorni dalle 8.30 alle 19.30	sistematica	100%
	38	Rientro al domicilio	gg	possibilità di rientro al domicilio	massimo 15 giorni all'anno	sistematica	100%

10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

Rappresentano il fattore di qualità che può essere quantificato con maggiore precisione, controllato nel suo andamento, valutato in modo oggettivo.

Per ciascuna prestazione viene indicato il tempo medio di attesa riferito a una settimana-campione.

	Tempo medio
Inserimento nella Residenza	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	3 / 7 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max. 2/3 g. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

10.4 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione della Residenza.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
- griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale*);

- questionari sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (*modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata*) che vengono somministrati trimestralmente ai caregiver tramite invio questionario (*allegato alla presente Carta dei Servizi*) a mezzo e-mail e annualmente in Residenza. I risultati emersi sono resi noti in bacheca all'ingresso della Residenza (*vedi allegati Customer Satisfaction Ospiti e Familiari*);
- gli operatori della Residenza sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

10.5 Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;

- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite.

In Residenza di questi aspetti si occupa la Direzione con l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

- l'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro durante tutto il periodo di soggiorno;
- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

10.7 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Ospite la più assoluta serenità durante la permanenza, la Residenza garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto l'Ospite (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD/IMPEGNI

Sicurezza nell'uso dei farmaci

Adozione scheda terapeutica unica

Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in ospedale

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

Controllo delle infezioni

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti

Adozione di sistemi di Incident Reporting

10.8 Sicurezza anti incendio

Al fine di assicurare maggiore sicurezza nella prevenzione del rischio incendio, sono di seguito elencate le norme da seguire durante il soggiorno presso la Residenza, a beneficio dell'Ospite:

- È vietato fumare all'interno della Struttura. È possibile fumare solo nelle aree esterne alla Residenza opportunamente adibite.
- È vietato tenere in stanza fiammiferi, accendini e altri materiali pericolosi.
- È vietato l'utilizzo di stufe elettriche, coperte termiche, ventilatori o condizionatori portatili senza permesso scritto della Direzione di Struttura. Nel caso in cui l'uso sia autorizzato dalla Direzione, è il manutentore della Struttura a predisporre gli opportuni collegamenti.
- È vietato sovraccaricare prese e prolunghe con derivazioni multiple (doppie spine, ciabatte).
- Non tenere mai liquidi o materiali infiammabili vicino a fonti di calore.
- Tenere l'ossigeno lontano da fonti di calore e garantirne la corretta conservazione. È vietato fumare durante l'ossigenoterapia.
- Fare attenzione nell'usare asciugacapelli e dispositivi elettrici: usarli lontani dall'acqua e con le mani asciutte.

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



sezione quarta

44

ALLEGATI

Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario Ospite

Il questionario viene compilato in data (gg/mm/aaaa) ____/____/____

Età in anni _____

- dall'utente
- con l'aiuto di familiari o conoscenti
- con l'aiuto di un operatore
- da un intervistatore esterno

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso: maschio femmina

Nazionalità: italiana straniera

Età in anni _____

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

1. Ha avuto difficoltà ad individuare la persona preposta a fornire informazioni sulla struttura? si no
2. Ha avuto difficoltà a visitare la struttura? si no
3. Al momento dell'ingresso è stato informato sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, pasti, visite parenti)? si no
4. Se no, è stato informato successivamente? si no
5. Al momento dell'ingresso le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità? si no
6. Al momento dell'ingresso è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali? si no
7. Come descriverebbe il suo stato d'animo al momento dell'ingresso (specificare)?

Altre segnalazioni

Scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti

SCHEMA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI O APPREZZAMENTI

- Servizio Assistenziale Infermieristico
 Medico Riabilitativo
 Ristorazione Pulizia
 Altro _____

Cognome e nome:

Tel.:

Città: Cap:

Via: N:

Quando è successo:

Cosa è accaduto:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Suggerimenti:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Residenza di: _____ Data (gg/mm/aaa) _/ _/ _____

Il Dichiarante: _____

Riservato all'Ufficio (che ha 3 giorni per la risposta e la verifica dell'evento)

Modalità con cui si è risolto il problema:

.....

.....

.....

N. Protocollo: _____

L'Operatore: _____

Customer satisfaction Ospiti

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

Guida alla compilazione

Gentile Ospite,

La Sua opinione è di fondamentale importanza per Anni Azzurri ed è per Lei un'opportunità per aiutarci a migliorare il nostro servizio e renderlo più adatto alle Sue esigenze. Per questo Le chiederemo di compilare il nostro questionario di gradimento alcune volte nel corso dell'anno. Rispondendo alle domande del questionario avrà modo di **esprimere la sua valutazione** sul nostro operato in modo completamente **anonimo**.

I questionari sono digitali (raccolti su tablet) e si risponde alle domande cliccando su alcune semplici icone rappresentative del Suo livello di soddisfazione

Potrà farsi supportare nella compilazione dai nostri operatori oppure dai suoi famigliari.

Le aree che indagiamo sono le seguenti:

- Ascolto e Accoglienza
- Salute fisica e benessere dell'Ospite
- Professionalità percepita per tutte le figure assistenziali
- Accessibilità alla struttura, visite e videochiamate
- Percezione della gestione del contenimento COVID e sicurezza
- Aspetti alberghieri (pulizia, pasti, comfort e cura ambienti, lavanderia e guardaroba)
- Indicatori di sintesi: soddisfazione generale

Ciascuna sezione contiene una domanda aperta in cui esporre liberamente i propri commenti e proposte. Avrà quindi sempre la possibilità di apportare il suo contributo anche descrivendo le sue esigenze.

La ringraziamo quindi per volerci dedicare pochi minuti all'anno rispondendo alle domande che riceverà.

Grazie

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO - OSPITI

Residenza di: _____ Data (gg/mm/aaa) ____/____/____

Dati anagrafici:

Età: _____

Da quanto tempo è ospite della struttura:

meno di 6 mesi tra 6 mesi e 1 anno più di 1 anno

ACCOGLIENZA *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Quanto si sente accolto e protetto in residenza?

SALUTE FISICA *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Si sente ben curato e assistito rispetto al suo stato di salute? (medicine, terapie, visite mediche, ecc.)

STILE DELLA CASA - PROFESSIONALITÀ

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

Attività Mediche

(visite o colloqui del dottore)

Attività Infermieristiche

(medicazioni, somministrazione medicine)

Attività di Animazione

(giochi, collage, laboratori, eventi in residenze)

Attività Assistenziali dagli operatori

(assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)

Attività Fisioterapiche che fa in palestra

(ginnastica, cyclette, ecc.)

Rapporto col Direttore

(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

VISITE *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Quanto sono importanti per lei le visite con amici e parenti?

Quanto è soddisfatto dell'organizzazione delle visite?

La durata delle visite è sufficiente?

VISITE

Le piace ricevere le videochiamate?

SE SI: Ne vorrebbe ricevere di più?

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

(sono abbastanza frequenti? Ritiene di poter parlare in intimità con i suoi visitatori?)

ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:

Ritiene che siano bene puliti i seguenti ambienti

Camera

Bagno

Altri Ambienti

RISTORAZIONE:

Il momento del pasto è una tappa importante della vita quotidiana in Residenza e segue le linee guida dedicate alla ristorazione in ambito sanitario

Le piace come si mangia in Residenza?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Scelta del menù: È contento delle alternative del menù giornaliero?

(se non mi piace un piatto proposto, trovo soddisfacenti le alternative?)

Qualità: Ha un buon sapore quello che mangia?

Quantità: Mangia abbastanza?

Temperatura: Il pasto viene servito alla giusta temperatura?

Il pasto è per Lei un momento gradevole e ben organizzato?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

Ambiente: La sala da pranzo è in ordine e gradevole?
(*tovaglia pulita, arredi ordinati, ecc.*)

Convivialità: Si trova bene con i suoi compagni di tavolo?

Convivialità: La durata del pranzo è sufficiente?
(*trova che duri troppo a lungo o è troppo breve*)

COMFORT E CURA DEGLI AMBIENTI

Si orienta bene all'interno della struttura?
(*riesce a ritrovare facilmente la sua stanza o gli altri ambienti*)

Le piace la sua stanza?

È soddisfatto di come ha potuto personalizzare la camera?
(*ad es. ha potuto portare con sé effetti personali o ricordi?*)

Il letto è comodo?

Gli arredi vanno bene per le sue esigenze?

Si trova bene con il suo compagno di stanza?

Suggerimenti/commenti: Ci sono altre cose che vorrebbe in stanza o che vorrebbe cambiare?
(*ad. Es. è troppo grande, troppo piccola, troppo rumorosa, vorrebbe maggiore privacy, vorrebbe più profumi, la vorrebbe più o meno luminosa*)

LAVANDERIA E GUARDAROBA

È contento di come viene gestito il suo guardaroba?
(*Gli indumenti sono sempre ben riposti nell'armadio? Sono ben lavati e stirati?*)

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

Ambiente: La sala da pranzo è in ordine e gradevole?
(*tovaglia pulita, arredi ordinati, ecc.*)

Convivialità: Si trova bene con i suoi compagni di tavolo?

Convivialità: La durata del pranzo è sufficiente?
(*trova che duri troppo a lungo o è troppo breve*)

ESPERIENZA SOGGIORNO *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno?

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?

RIFLESSIONI E PROPOSTE

Vuole aggiungere un commento libero che possa aiutarci a capire le sue esigenze e migliorare il nostro servizio?

Ogni proposta per noi è occasione di miglioramento

Es. Cosa Le piacerebbe fare in più o di diverso durante il giorno?

Es. come cambierebbe la residenza (arredi, luci, giardino, pasti, orari, ecc.)

La ringraziamo per aver risposto a queste domande.

Il contributo di tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi rappresenta, infatti, un prezioso strumento per migliorarne la qualità, anche in relazione a particolari esigenze

Il questionario è compilato: *(indichi una sola risposta)*

- dal Paziente
- con l'aiuto di familiari e conoscenti
- con l'aiuto di un operatore della struttura

Customer satisfaction Familiari

CUSTOMER SATISFACTION - FAMIGLIARI

Guida alla compilazione

Gentile Signora/Signore,

La Sua opinione è di fondamentale importanza per Anni Azzurri ed è per Lei un'opportunità per aiutarci a migliorare il nostro servizio e renderlo più adatto alle Sue esigenze. Per questo 3 volte l'anno Le invieremo via mail il questionario di gradimento sul nostro operato. Rispondendo alle domande del questionario avrà modo di **esprimere la sua valutazione** sul nostro operato in modo completamente **anonimo**.

Nello specifico indaghiamo le seguenti aree:

- Ascolto e Accoglienza
- Salute fisica e benessere dell'ospite
- Professionalità percepita per tutte le figure assistenziali
- Accessibilità alla struttura, visite e videochiamate
- Percezione della gestione del contenimento COVID e sicurezza
- Aspetti alberghieri (pulizia, pasti, comfort e cura ambienti, lavanderia e guardaroba)
- Indicatori di sintesi: soddisfazione generale

Ciascuna sezione contiene una domanda aperta in cui esporre liberamente i propri commenti e proposte. Avrà quindi sempre la possibilità di apportare il suo contributo anche descrivendo le sue esigenze.

La ringraziamo quindi per volerci dedicare pochi minuti all'anno rispondendo alle domande che riceverà.

NOTE

Il questionario di gradimento viene inviato via mail agli ospiti dei famigliari che abbiano espressamente accettato il consenso privacy alla ricezione dei questionari di gradimento, in fase di compilazione del contratto di ingresso dell'ospite.

Grazie

QUESTIONARIO - FAMILIARI

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di dedicarci alcuni minuti del Suo tempo per rispondere alle domande che seguiranno.

Il questionario è anonimo.

Nel caso in cui le domande non risultassero chiare potrà rivolgersi ad un operatore della struttura.

Data di compilazione (gg/mm/aaaa) ____/____/____

ACCOGLIENZA E ASCOLTO *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Il personale con cui è venuta/o in contatto
(anche telefonico o per e-mail) è stato cortese?

I suoi referenti in residenza si sono resi disponibili all'ascolto delle sue esigenze?

Quanto si ritiene sollevato e rasserenato dalla presa
in carico del suo Caro da parte del nostro personale
specializzato, rispetto alla situazione precedente?

Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito
alle condizioni del suo familiare?

Ritiene di essere informato con chiarezza e continuità sull'andamento
della vita quotidiana del suo Caro?

SALUTE FISICA E BENESSERE *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza prestata
al suo caro in termini di decoro (acconciatura, cura mani
e piedi, adeguatezza dell'abbigliamento in base alla
propria inclinazione personale all'eleganza e alla stagione)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- acconciatura
- cura delle mani
- cura dei piedi
- abbigliamento dignitoso rispetto alla propria inclinazione personale all'eleganza
- abbigliamento adatto rispetto alla stagione

Quanto si ritiene soddisfatto del rispetto delle
specificità linguistiche, di culto, etniche e culturali?

STILE DELLA CASA-PROFESSIONALITA'

Quanto è soddisfatto delle attività prestate al suo Caro?
(mediche, infermieristiche, di animazione, assistenziali, fisioterapiche)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- Attività mediche** *(visite, referti del dottore)*
 - Attività infermieristiche** *(medicazioni, somministrazione medicine)*
 - Attività di animazione** *(giochi, collage, laboratori, eventi in residenze)*
 - Attività assistenziali** *dagli operatori (assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)*
 - Attività fisioterapiche** *che fa in palestra (ginnastica, cyclette, ecc.)*
-

Quanto si ritiene soddisfatto del **rapporto col direttore**?
(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA - VISITE E VIDEOCHIAMATE

Quanto è soddisfatto dell'organizzazione delle visite?
(orari, modalità di prenotazione, gestione degli accessi, locali dedicati, durata e frequenza delle visite ecc.)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- Orari
 - modalità di prenotazione
 - gestione degli accessi
 - locali dedicati
 - durata e frequenza delle visite
-

Stante le condizioni epidemiche è soddisfatto delle misure adottate dalla struttura per le uscite?

Vuole proporci eventuali suggerimenti organizzativi?

Ritiene utile l'utilizzo della videochiamata come strumento di comunicazione con il suo familiare?

Ritiene che le azioni poste in essere dalla struttura abbiano consentito di preservare i rapporti affettivi con il suo familiare?

ASPETTI ALBERGHIERI**PULIZIA:**

È soddisfatto della pulizia della struttura

Se negativa: Quale dei seguenti ambienti ritiene che dovremmo migliorare?

- Bagno
 Camera
 Altri ambienti

RISTORAZIONE:

Il momento del pasto è una tappa importante della vita quotidiana in Residenza e segue le linee guida dedicate alla ristorazione in ambito sanitario.

Il Suo Caro è soddisfatto del cibo servito in residenza? (qualità, quantità, varietà)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- Qualità del cibo servito
 Quantità
 Varietà

Il pasto è un momento gradevole per il suo Caro? (convivialità, ambiente, ecc.)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- Ambiente
 Convivialità
 Impiattamento

Ha altre osservazioni, proposte o commenti rispetto alla ristorazione?

.....

COMFORT *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Come valuta complessivamente la stanza del suo Caro?

Se negativa: Quale o quali dei seguenti ambienti ritiene che dovremmo migliorare?

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Arredi | <input type="radio"/> Dimensioni della stanza |
| <input type="radio"/> Comodità del letto | <input type="radio"/> Possibilità di personalizzazioni |
| <input type="radio"/> Privacy | <input type="radio"/> Altro (vuole dirci cosa?) Suggerimenti/commenti |
| <input type="radio"/> Profumazione dell'ambiente | |
| <input type="radio"/> Luminosità | |
| <input type="radio"/> Rumorosità | |

È facile orientarsi in struttura? *(riesce a ritrovare facilmente la sua stanza o gli altri ambienti, la segnaletica è chiara)*

Ritiene che in struttura vi sia un odore gradevole o nessun odore?

LAVANDERIA E GUARDAROBA

È contento di come viene gestito il guardaroba del suo Caro?
(Gli indumenti sono sempre ben riposti nell'armadio? Sono ben lavati e stirati?)

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

.....

ESPERIENZA DI SOGGIORNO DEL SUO CARO

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno? CSAT

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura? NPS

RIFLESSIONI E PROPOSTE

Vuole aggiungere un commento libero che possa aiutarci a capire le sue esigenze e migliorare il nostro servizio?
Ogni proposta per noi è occasione di miglioramento

.....

.....

.....

*La ringraziamo per aver risposto a queste domande.
Il contributo di tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi rappresenta, infatti, un prezioso strumento per migliorarne la qualità, anche in relazione a particolari esigenze*

Esempi di menù

ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta all'amatriciana Pesce con pomodoro e olive Cotoletta di pollo Fagiolini saltati in padella	Minestra con ceci Emmenthal Polpette alla contadina Carote prezzemolate
Martedì	Risotto alla milanese Tacchino gratinato Coniglio arrosto con olive Cicoria	Vellutata di zucca Arrosto di maiale al forno Galantina Zucchine trifolate
Mercoledì	Pasta con carciofi Polpettone di tonno Pollo in potacchio Spinaci all'agro	Minestrone in brodo Polpette al pomodoro Ricotta Fagioli borlotti all'uccelletto
Giovedì	Chicche al ragù Frittata cipolle e patate Arrosto di manzo con funghi Piselli con cipolla	Minestra orzo e spinaci Fesa di tacchino al forno Verdesca al forno Broccoli conditi
Venerdì	Risotto gamberi e zucchine Filetto di pesce gratinato Polpettine Spinaci alla parigina	Passato di verdura con pastina Arista di maiale al latte Filetto di pesce bollito olio e limone Fagiolini all'agro
Sabato	Penne pomodoro e funghi Asiago Pollo lessato Carote mignon prezzemolate	Zuppa di lenticchie Polpette alla contadina Mozzarella Bietola olio e limone
Domenica	Tagliatelle al ragù Pollo alla cacciatora Roast-beef di manzo Patate alla lionese Dolce	Tortellini in brodo Prosciutto crudo Spinacina al forno Cavolfiori lessi

Frutta fresca di stagione - Si prevede sempre un piatto adatto per essere frullato o omogeneizzato

ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta all'amatriciana Pesce con pomodoro e olive Cotoletta di pollo Fagiolini saltati in padella	Minestra con ceci Emmenthal Polpette alla contadina Carote prezzemolate
Martedì	Risotto alla milanese Tacchino gratinato Coniglio arrosto con olive Cicoria	Vellutata di zucca Arrosto di maiale al forno Galantina Zucchine trifolate
Mercoledì	Pasta con carciofi Polpettone di tonno Pollo in potacchio Spinaci all'agro	Minestrone in brodo Polpette al pomodoro Ricotta Fagioli borlotti all'uccelletto
Giovedì	Chicche al ragù Frittata cipolle e patate Arrosto di manzo con funghi Piselli con cipolla	Minestra orzo e spinaci Fesa di tacchino al forno Verdesca al forno Broccoli conditi
Venerdì	Risotto gamberi e zucchine Filetto di pesce gratinato Polpettine Spinaci alla parigina	Passato di verdura con pastina Arista di maiale al latte Filetto di pesce bollito olio e limone Fagiolini all'agro
Sabato	Penne pomodoro e funghi Asiago Pollo lessato Carote mignon prezzemolate	Zuppa di lenticchie Polpette alla contadina Mozzarella Bietola olio e limone
Domenica	Tagliatelle al ragù Pollo alla cacciatora Roast-beef di manzo Patate alla lionese Dolce	Tortellini in brodo Prosciutto crudo Spinacina al forno Cavolfiori lessi

Frutta fresca di stagione - Si prevede sempre un piatto adatto per essere frullato o omogeneizzato

Decalogo dei diritti degli Ospiti

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

rif. Ex D.G.R. n.17-15226/2005 e s.m.i.; D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

Diritti dell'Ospite	Doveri delle istituzioni
Diritto alla vita	ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
Diritto di cura ed assistenza	ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
Diritto di prevenzione	ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
Diritto di protezione	ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
Diritto di parola e di ascolto	ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
Diritto di informazione	ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.
Diritto di partecipazione	ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.
Diritto di espressione	ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
Diritto di critica	ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
Diritto al rispetto ed al pudore	ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.
Diritto di riservatezza	ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
Diritto di pensiero e di religione	ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Carta dei diritti dell'anziano

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Allegato D - Delibera n. VII / 7435 - 14 Dicembre 2001 - Regione Lombardia

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e cultura della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici sia privati).
- agenzie di informazione e, più in generale mass-media.
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli

ostacoli di ordine economico sociale, che è, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio di “solidarietà”, enunciato nell’articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell’effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio della “salute” enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro Ordinamento Giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

La persona ha il diritto	La società 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 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.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
<p>Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>Di rispettare la modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggere e di deriderle, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.</p>
<p>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>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.</p>
<p>Di vivere con chi desidera.</p>	<p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>Di avere una vita di relazione.</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>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.</p>

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
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 casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.	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.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, della individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dello sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Gentile Ospite,
La invitiamo ad utilizzare
queste pagine per le
informazioni che le sono
più utili.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

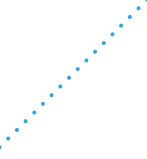
.....

.....

.....

.....

.....



A series of 18 horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Anni Azzurri



Residenza Sanitaria Assistenziale
Residenza Anni Azzurri Conero

SS 16 V. Flaminia km 293, 326/A
60020 **Ancona (AN)**

tel. 071 2180111
residenzaconero@sstefano.it

www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-conero

Versione di
aprile 2024