



---

**CRA - CASA RESIDENZA ANZIANI**

**Residenza Anni Azzurri**  
**Il Giardino**

**Bagnolo in Piano (RE)**

***Carta dei Servizi***  
***e regolamento interno***



Anni Azzurri



# Residenza Anni Azzurri Il Giardino

Bagnolo in Piano (RE)

---

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

Stefano Crociani  
*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 la **Residenza Anni Azzurri Il Giardino**.

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*  
Stefano Crociani

# 1

# 2

# 3

# 4

# 5

# 6

# 7

# 8

## Sezione Prima

<b>MISSION</b>	<b>13</b>
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	13
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15
<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>19</b>
<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>21</b>
3.1 L'attività della struttura	22
3.2 Articolazione della struttura	23
<b>INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>27</b>
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	28
4.5 Rilascio di copia della Cartella Clinica dell'Utente e documenti amministrativi	29
<b>LA VITA IN STRUTTURA</b>	<b>31</b>
5.1 Come riconoscere il personale	32
5.2 Visita ai parenti	33
5.3 Giornali	33
5.4 Parrucchiere e Barbiere	33
5.5 Servizio interno di posta	34
5.6 Servizio Lavanderia	34
5.7 Assistenza religiosa	34
5.8 Videochiamate e messaggistica	35
<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	<b>37</b>
6.1 Questionario di gradimento	37
6.2 Reclamo	38
<b>DIRITTI E DOVERI</b>	<b>39</b>
7.1 Diritti dell'Ospite	39
7.2 Doveri dell'utente	41
7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite	42

## Sezione Seconda

<b>L'ACCOGLIENZA</b>	<b>47</b>
8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)	48
8.2 Assistenza sanitaria	49

8.3 Attività infermieristica	49
8.4 Attività motorie e riabilitative	50
8.5 Attività socio-assistenziale	50
8.6 Programma alimentare	51
8.7 L'idratazione	52
8.8 Attività ricreative di stimolazione cognitiva	52
8.9 Il giorno d'ingresso in Residenza	53
8.9.1 Cosa portare per la degenza	53
8.10 Denaro e oggetti di valore	55
8.11 Permessi di uscita	55
8.12 Dimissioni	56
8.13 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta	56

## 9

<b>ASPETTI ECONOMICI</b>	<b>59</b>
9.1 Regime di solvenza	59
9.2 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente	60
9.3 La retta comprende	61
9.4 La retta non comprende	62
9.5 Modalità di pagamento e deposito cauzionale	62
9.6 Certificazione fiscale	63

## 10

<b>PROGETTI SPECIALI</b>	<b>65</b>
10.1 Bisogni Speciali	65
10.2 Il Fine Vita e le cure palliative	67

## 11

### Sezione Terza

<b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b>	<b>73</b>
11.1 Come intendere la qualità	73
11.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	75
11.3 Tempi di erogazione delle prestazioni	76
11.4 Strumenti di verifica	76
11.5 Impegni e programma di miglioramento	77
11.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite	77
11.7 Sicurezza dell'Ospite	78
11.8 Sicurezza anti incendio	79

### Sezione Quarta



## **Residenza Anni Azzurri Il Giardino in un clic**

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


---

***[anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-il-giardino](http://anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-il-giardino)***


---




La Carta dei Servizi  
è uno strumento  
progettato da  
Residenza Anni  
Azzurri Il Giardino  
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



# L'équipe in struttura

---

---

## DIRETTORE DI STRUTTURA

Stefano Crociani

---

## MEDICO DI STRUTTURA

Francesco Testa

---

## COORDINATORE ASSISTENZIALE

Rodica Zvignov

---

## COORDINATORE INFERMIERISTICO

Romano D'Alessandro

---

## ANIMATORE

Ada Petrosino

---

## PSICOLOGA

Laura Pasini

---

## FISIOTERAPISTA

Reema Singh

Sara Zapparoli

---

## AMMINISTRAZIONE - SEGRETERIA - RECEPTION

Maria Varano

Simona Sestito

Giuseppina Varano

Anass Sadouk Zaki



---

*sezione prima*

---

# 1

---

LA STRUTTURA

---



# 1

## Mission

---

La Residenza Anni Azzurri Il Giardino, 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 della Residenza Anni Azzurri Il Giardino 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

#### UGUAGLIANZA

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 della Residenza Anni Azzurri Il Giardino 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 Il Giardino 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

---



---

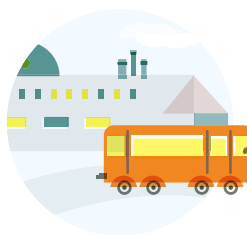
### IN AUTO

**Da Reggio Emilia** percorrendo via Gramsci.

**Da Modena** percorrendo la autostrada A1 direzione nord – uscita Reggio Emilia.

**Da Parma** in autostrada A1 direzione sud – uscita Reggio Emilia.

**Da Mantova** percorrendo la autostrada A22 uscita Carpi quindi proseguire in via Carpi direzione Correggio.



---

### CON I MEZZI PUBBLICI

#### SETA Bus

Linea 3182 Reggio E. - Carpi

Linea 3B43 Reggio E. - Rolo

#### Linea Ferroviaria FER

Reggio E. - Guastalla



# 3

## Presentazione

---

**La Residenza Anni Azzurri Il Giardino fa parte di Anni Azzurri ([anniazzurri.it](http://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.**

---

### **3.1 L'attività della struttura**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Il Giardino fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza, caratterizzandosi nel tempo per l'attività riabilitativa costante e la gestione della persona malata di Alzheimer o comunque con problemi comportamentali e cognitivi.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è stata Autorizzata al Funzionamento per n. 80 posti letto; l'organizzazione risponde ai requisiti richiesti dalla normativa Regionale vigente.



## 3.2 Articolazione della struttura

**La Residenza Il Giardino è dotata di 80 posti letto.**

La struttura è articolata su tre piani, che comprendono spazi individuali e collettivi, quali:

- **Camere da letto:** doppie o singole, confortevoli e adatte per persone con compromissione motoria e sensoriale. Sono dotate di campanelli di chiamata, di letto elettrico per facilitare i movimenti dell'Ospite e sono studiate per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza, di impianto di raffrescamento e tv.
- **Sala animazione:** luminosa ed accogliente, attrezzata con angolo cinema per le attività di laboratorio video.
- **Bagni assistiti:** sono locali che permettono ad Ospiti autosufficienti di potere utilizzare i servizi in autonomia, nelle zone comuni al piano terra, senza dovere necessariamente rientrare nelle camere sui piani.
- **Ambulatorio medico e Infermeria.**
- **Palestra attrezzata** per l'attività fisioterapica.
- **Sala da pranzo.**

All'esterno della Residenza è presente un grande giardino attrezzato con tavoli e sedie, per facilitare la socializzazione e permettere agli Ospiti (anche in carrozzina) di passare del tempo all'aria aperta.

## Articolazione della struttura - schema di sintesi

# O

### PIANO TERRA

- \* Reception - Hall
- \* Servizi amministrativi
- \* Direzione
- \* Palestra
- \* Bagno assistito
- \* Sala da pranzo
- \* Cucina
- \* Sala Animazione

**AMPIO GIARDINO  
ESTERNO**

---



# 1

## PRIMO PIANO

- \* Camere di degenza
- \* Infermeria
- \* Bagno assistito
- \* Depositi
- \* Sala comune

# 2

## SECONDO PIANO

- \* Camere di degenza
- \* Studio medico
- \* Guardiola Oss
- \* Depositi
- \* Bagno assistito
- \* Sala comune





# 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.

[residenzailgiardino@anniazzurri.it](mailto:residenzailgiardino@anniazzurri.it)

Tel. 0522 953888

#### AMMINISTRAZIONE RECEPTION

L M M G V S D



■ Dalle 9:00 alle 13:00  
Dalle 14:30 alle 18:00

■ Dalle 9:00 alle 13:00  
sabato, domenica e festivi

### 4.2 Modalità di accesso alla Struttura

L'inserimento in Residenza normalmente avviene previo contatto telefonico, visita della Residenza con il Direttore e/o **il personale preposto che provvede a fornire tutte le informazioni** utili: servizi offerti, costi e documentazione da produrre, tempi di attesa, ecc.

Per la valutazione di ingresso è necessario presentare il questionario di ammissione (disponibile sul sito Anni Azzurri) compilato dal medico curante. La Direzione Sanitaria della Residenza valuterà l'idoneità all'ingresso.

Se sussistono tutte le condizioni per l'accoglienza, l'Ospite o il caregiver verranno contattati telefonicamente per concordare il giorno e l'ora dell'ingresso in Residenza.

---

### 4.3 Lista di attesa

La lista di attesa è gestita sulla base del solo criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti letto in camera singola o doppia ed in quest'ultima dell'opportunità di abbinare Ospiti dello stesso sesso e con quadro clinico compatibile.

---

### 4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, la direzione di struttura e la direzione sanitaria sono a disposizione dei famigliari degli Ospiti per colloqui telefonici o in presenza.

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 fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

### 4.5 Rilascio di copia della Cartella Clinica dell'Utente e documenti amministrativi

#### Cartella Clinica

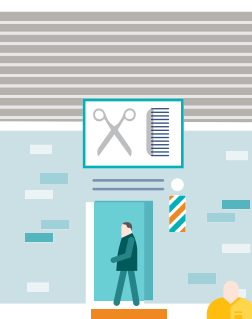
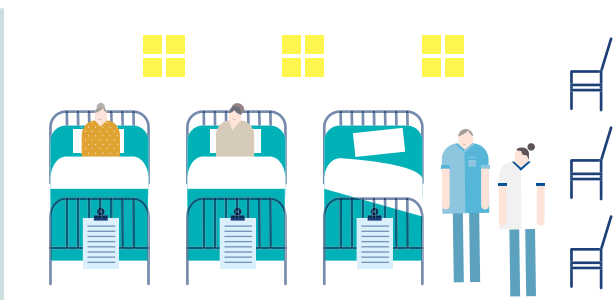
Residenze Anni Azzurri è dotata di idonea procedura riguardante l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990 - ovvero la disciplina che regola la modalità con cui viene rilasciata copia della Cartella Clinica.

Copia della Cartella Clinica 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.

In Reception si può ritirare il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della Cartella Clinica venga rilasciata in 7 giorni lavorativi.

#### 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 nella Residenza Anni Azzurri Il Giardino sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	dalle 7:00	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	8:00	9:00
Idratazione/Merenda	10:00	10:30
Fisioterapia/Animazione	10:30	12:00
Pranzo	12:00	13:30
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	16:00	16:30
Animazione	16:30	18:00
Cena	18:00	19:30

## 5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della struttura 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*



**CAPOSALA**  
*pantaloni bianchi  
casacca blu*



**INFERMIERI**  
*pantaloni blu  
casacca bianca*



**FISIOTERAPISTI**  
*pantaloni bianchi  
polo grigia*



**ANIMATORE**  
*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

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti durante l'arco della giornata dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

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.

**È possibile per chi ne faccia richiesta pranzare insieme al proprio parente Ospite del servizio.**



#### VISITE AI PARENTI:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 8:00 alle 20:00

### 5.3 Giornali

Previa prenotazione anticipata, possono essere acquistati ogni giorno e ritirati presso la reception. Il servizio è a pagamento.

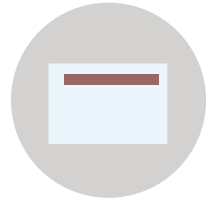


### 5.4 Parrucchiere e barbiere

Il servizio è disponibile un giorno alla settimana o al bisogno. L'appuntamento dal parrucchiere è prenotabile presso la reception. Il servizio è a pagamento.

## 5.5 Servizio interno di posta

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta e spedizione di quella in partenza.



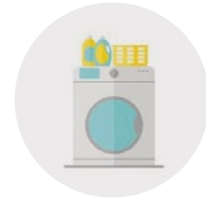
## 5.6 Servizio Lavanderia

Il servizio è affidato ad un'apposita ditta esterna. Il costo per il lavaggio della biancheria fornita dalla Residenza è incluso nella retta.

Per il lavaggio dei capi di vestiario personali il servizio è a pagamento.

Il personale preposto provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita, ed alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti.

Il ritiro e la consegna vengono effettuati il lunedì e il giovedì.



## 5.7 Assistenza religiosa

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto.

Nel caso di religione diversa dalla cattolica, si garantisce la disponibilità ad accogliere un Ministro del culto dell'Ospite.

Presso la Residenza viene celebrata settimanalmente la SS. Messa.



### 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.



# 6

## Relazioni con il pubblico

---

Residenza Anni Azzurri Il Giardino 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.

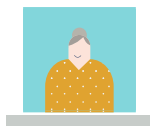
## 6.2 Reclamo

La Residenza Anni Azzurri Il Giardino 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.



### VERBALMENTE

Gli Ospiti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamentele alla Direzione.



### IN FORMA SCRITTA

L'Ospite può presentare reclamo alla Direzione o all'Amministrazione attraverso il modulo predisposto reperibile presso la reception. È inoltre disponibile presso la reception apposita cassetta dove inoltrare i reclami in forma anonima.



# 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, famigliari 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 farmaci) 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, proibisce la introduzione in struttura di pietanze fatte in casa. Possono essere accettati alimenti confezionati con regolari etichette provenienti da esercizi commerciali, informando il personale sanitario. Si tenga conto che nessun alimento prodotto all'esterno 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

---

**La Residenza Anni Azzurri Il Giardino offre ospitalità e servizi assistenziali sia a persone autosufficienti, che a persone con diverse condizioni di non autosufficienza e/o grave decadimento cognitivo.**

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

La Direzione della Residenza ha istituito e diffuso al Personale procedure e linee guida per quanto riguarda: l'igiene nel rispetto della privacy, la somministrazione degli alimenti, la prevenzione delle cadute, la prevenzione e il trattamento delle piaghe da

decubito, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di protezione ed altre buone pratiche rispetto alle quali vengono organizzati momenti di aggiornamento e formazione costanti.

La Residenza garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

---

## 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 15 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 concordata una data di incontro (in presenza o da remoto) per la condivisione con l'équipe multidisciplinare.

---

### 8.2 Assistenza sanitaria

La Residenza ha un Direttore Sanitario coadiuvato da una équipe di Infermieri Professionali coordinati da un Caposala-Responsabile Attività Sanitarie (RAS).

L'équipe sanitaria ed il personale assistenziale operano in sinergia allo scopo di garantire la integrazione socio-sanitaria durante ogni fase della presa in carico della persona.

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.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite, per cui il personale sanitario della Residenza Sanitaria Assistenziale Il Giardino è a disposizione per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite ed agli aventi diritto, nel rispetto della normativa sulla privacy.

---

### 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 stabilito dalla struttura sanitaria di provenienza, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari a tutela dell'integrità clinica dell'Ospite. Si occupa inoltre

dell'approvvigionamento di ausili sanitari e farmaci, di cui verifica la corretta conservazione e scadenza.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze biopsicologiche 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 i medici e con le altre figure professionali in una prospettiva di adeguamento delle misure assistenziali.

---

## 8.4 Attività motorie e riabilitative

Le attività motorie e riabilitative degli Ospiti si svolgono sotto il controllo medico, 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 inoltre l'eventuale adozione di protesi ed ausili.

Tutti i programmi sono finalizzati al mantenimento ed al recupero delle capacità residue dell'Ospite, nonché al miglioramento della sua autonomia motoria.

La Residenza mette a disposizione, per chi ne faccia richiesta, un servizio di riabilitazione personalizzata a pagamento.

---

## 8.5 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da personale professionale: OSS - Operatori Socio-Sanitari),

e riguarda tutte attività assistenziali quali l'igiene personale (il bagno o la doccia compreso il lavaggio dei capelli; per gli uomini si provvede anche alla rasatura della barba), la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione.

Gli operatori assistenziali sostengono l'Ospite nella comunicazione attraverso la gestione della relazione, collaborano durante le attività atte a favorire la socializzazione, la mobilità, la stimolazione cognitiva, le autonomie.

Svolgono interventi di controllo e vigilanza, per garantire l'incolumità e la sicurezza degli Ospiti.

---

### 8.6 Programma alimentare

La cucina Anni Azzurri proviene dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accenti regionali.

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

In base alle necessità degli Ospiti vengono seguiti percorsi nutrizionali.

Gli Ospiti con problemi di masticazione usufruiscono del menù giornaliero in forma tritata o omogeneizzata.

**È sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.**

Nei pressi di ogni Sala Ristorante è affisso il menù giornaliero e settimanale. Il menù è stagionale e varia giornalmente, ripetendosi ogni 4 settimane.

---

## 8.7 L'idratazione

Quotidianamente viene controllato e garantito il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta, in particolare durante le merende, tra cui ad esempio the, succo di frutta, ecc.

Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

---

## 8.8 Attività ricreative di stimolazione cognitiva

Comprendono l'insieme di attività ricreative, culturali, ludiche ed educative svolte da Educatori Professionali e finalizzate a:

- stimolare le capacità cognitive e psicofisiche degli Ospiti;
- migliorare la qualità di vita all'interno delle RSA ed il benessere degli Ospiti;
- incrementare ove possibile l'approccio non farmacologico;
- coinvolgere i familiari e caregivers nella vita degli Ospiti.

Il programma settimanale di tali attività (comunemente definite Animazione) viene esposto in bacheca e permette agli Ospiti e ai loro parenti di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: visione di film e documentari, giochi di società, musica dal vivo, ballo, rappresentazioni teatrali, lettura e dialoghi, laboratori occupazionali, conferenze, tornei di giochi, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, concorsi vari, lettura del quotidiano e ginnastica dolce.

---

### 8.9 Il giorno d'ingresso in Residenza

Gli Ospiti sono accolti di preferenza al mattino per rendere maggiormente armonico l'inserimento ed agevolare l'accoglienza da parte dell'intera équipe.

L'ingresso è perfezionato con la sottoscrizione del contratto e del consenso al trattamento dei dati personali da parte dell'Ospite e dai terzi individuati dalla normativa.

L'Ospite viene accolto dal personale e accompagnato nella sua camera da un'équipe di operatori assistenziali e sanitari che si occuperanno di seguirne l'inserimento.

---

#### 8.9.1 Cosa portare per la degenza

L'Ospite deve portare con sé:

- carta d'identità in corso di validità;
- tessera codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- eventuali esenzioni sanitarie;
- eventuali certificazioni di invalidità;
- questionario di ammissione;
- documentazione sanitaria;
- scheda sanitaria e domanda unica di inserimento;
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, pettine, kit manicure, rasoio elettrico, ecc.);
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe chiuse, fazzoletti, ecc.).

## Schema di sintesi

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

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- questionario di ammissione
- richiesta di accoglienza
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene
- abbigliamento personale comodo e funzionale

### **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





---

### 8.10 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. La Residenza Anni Azzurri Il Giardino 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.

Declina inoltre ogni responsabilità in caso di rottura o smarrimento di protesi o ausili personali (es: occhiali, protesi dentali o acustiche).

Si ricorda che **nessuna somma di denaro deve essere versata dagli Ospiti e dai loro familiari 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.

---

### 8.11 Permessi di uscita

Chi desidera uscire dalla Residenza deve preventivamente informare il medico di struttura.

Alla reception o presso l'infermeria è disponibile l'apposito "modulo di uscita".

---

## 8.12 Dimissioni

La decisione va comunicata per iscritto alla Direzione con 15 giorni di anticipo. Per quanto riguarda gli altri aspetti, si rimanda al contratto sottoscritto.

Contestualmente alle dimissioni il personale sanitario predispone una lettera di dimissioni con indicazione delle patologie e della terapia in corso.

---

## 8.13 Modalità di trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta

Come per la dimissione anche in caso di trasferimento verso altre unità d'offerta o rientro al domicilio la struttura garantirà la continuità assistenziale mediante la compilazione della lettera di dimissione riportante i dati anamnestici, le scale di valutazione, la terapia in corso, il percorso dell'ospite intrapreso durante la degenza presso la struttura.





# 9

## Aspetti economici

---

---

### 9.1 Regime di solvenza (Privati)

L'Ospite privato è responsabile della totalità della retta sotto specificata nel riquadro.

La retta comprende i servizi alberghieri, il vitto, i servizi sanitari e socio assistenziali, l'animazione e le attività motorie/riabilitative.

## 9.2 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente

Le rette giornaliere sono diverse per tipologia di soluzione alberghiera prescelta.

Tipologia camera	Tariffa Ospite accreditato*	Tariffa Ospite solvente
Doppia		da € 100,00a € 107,00

\* Con contributo Regionale per la quota sanitaria.

La tariffa potrebbe essere aggiornata periodicamente

**Supplemento giornaliero:** Camera Singola € 15,00

**Il listino dei singoli servizi aggiuntivi (parrucchiere, lavanderia, ecc...) è disponibile nella reception della Residenza.**

**Le assenze dovute a ricovero ospedaliero danno luogo ad una riduzione del 20% della retta giornaliera**

## 9.3 La retta comprende

Per gli Ospiti della Struttura la retta 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.

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 residenti o domiciliati presso la 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 da operatori diplomati.
- **Animazione:** il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative.
- **Servizi alberghieri:** la stanza di degenza è 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 e la Residenza mette a disposizione un apparecchio telefonico con la possibilità di usufruire della reception dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 13:00.

## 9.4 La retta non comprende

Per gli Ospiti la retta non comprende i seguenti servizi:

- **Fisioterapia aggiuntiva**
- **Visite specialistiche a pagamento**
- **Farmaci a pagamento**
- **Trasporto in ambulanza**
- **Il servizio di podologia**
- **Il parrucchiere e barbiere** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception.
- **Lavanderia Ospiti:** lavaggio capi esterni di vestiario; è possibile usufruire di un servizio esterno a pagamento.
- **Spese voluttuarie** di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

Sono esclusi dalla retta anche le cure estetiche, la Podologa ed i trasporti con autoambulanza.

## 9.5 Modalità di pagamento

All'ingresso dell'Ospite in Residenza viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità.

Al termine del soggiorno esso viene restituito, a condizione che non residuino debiti di sorta.

**Si richiede il pagamento tramite bonifico o RID.**

### AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



■ Dalle 9:00 alle 13:00  
 ■ Dalle 14:00 alle 17:00



---

### 9.6 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.



# 10

## Progetti speciali

---

---

### 10.1 Bisogni speciali

Nel corso degli ultimi anni la Residenza Anni Azzurri Il Giardino ha ampliato la propria offerta di Servizio, rivolgendo l'attenzione ai "bisogni speciali" di persone fragili che non trovano adeguata collocazione nella rete dei servizi territoriale.

In alcuni casi Il Giardino ha dato risposta a persone e famiglie che non hanno potuto accedere alla rete dei servizi accreditati a causa della saturazione dei posti; in altri casi la complessità di alcune situazioni ha richiesto la messa in campo di particolari soluzioni organizzative, tecniche ed ambientali, non presenti in altre strutture.

Il Giardino è una struttura caratterizzata da ambienti confortevoli, dotati di importanti misure di sicurezza,

organizzabili per nuclei dotati di ambienti comuni, dove è possibile realizzare attività individuali o in piccolo gruppo.

È presente personale socio-assistenziale e infermieristico 24 ore al giorno. L'intera Équipe professionale, composta da Coordinatore Infermieristico, Coordinatore assistenziale, Fisioterapista, Animatore/Educatore e Medico di struttura, ha svolto un percorso di crescita e formazione, finalizzato a sviluppare specifiche capacità e competenze per la presa in carico di persone con “bisogni speciali”; oltre alla presenza di persone anziane, come è normale aspettarsi in una Casa Residenza, ci si riferisce a:

- **Disabili giovani e adulti** (anche disabilità intellettiva e psichiatrica)
- **Persone con grave disabilità acquisita**
- **Utenti psichiatrici adulti** con comorbidità, eventuali esiti di pregressa dipendenza e/o abuso di sostanze ed elevati bisogni sanitari.

Quanto illustrato nella Carta dei Servizi vale per tutti gli Ospiti della Residenza, in particolare per la parte relativa ai valori ed all'approccio metodologico, che mette al centro la persona con i suoi bisogni:

- **Centralità della persona**
- **Professionalità**
- **Responsabilità**
- **Rispetto**

Questi sono fattori caratterizzanti la cultura del Servizio, all'interno della quale è cresciuta e si è sviluppata una particolare sensibilità verso i “bisogni speciali” di questi nuovi Ospiti, a volte giovani/adulti; anche in presenza di gravi deficit e inabilità non è possibile comunque prescindere dalla storia dell'individuo, dalla sua età anagrafica, e anche da queste condizioni dipendono e devono essere riconosciuti diritti e desideri.

La crescita culturale e professionale che ciò ha generato in seno all'Équipe, costituisce un fattore di cui tutti beneficiano all'interno della struttura, perché al centro, al di là delle definizioni e delle diverse terminologie, c'è sempre la persona con i suoi bisogni personali ed individuali.

---

### 10.2 Il Fine Vita e le cure palliative

La storia di ogni persona può essere vista come un percorso, caratterizzato da incontri significativi, lezioni di vita sull'amore, la paura, la perdita ed il lutto, il tempo, la relazione con gli altri.

Tra tutte, quella sulla morte è forse la più importante, perché se vogliamo crescere dobbiamo accettare la nostra mortalità come un tratto essenziale del nostro essere, che dà spessore e significato alla nostra esistenza.

Non è possibile "rimuovere" il fine vita da un contesto come una CRA, caratterizzata dalla presenza di persone fragili, che per il naturale decorso anagrafico o per le importanti patologie di cui soffrono, sono esposte a questo evento, la morte, che è parte della vita di ognuno di noi.

La professionalità che deve caratterizzare i nostri comportamenti non può far venir meno la necessaria sensibilità, delicatezza, empatia con le quali ci si deve rapportare alla persona ed ai suoi familiari.

La fase terminale è una condizione irreversibile in cui la malattia non risponde più alle terapie che hanno come scopo la guarigione, ed è caratterizzata da una progressiva perdita di autonomia della persona e dal manifestarsi di disturbi, sintomi, sia fisici (*ad esempio il dolore*) che psichici. In queste condizioni, il controllo del dolore e degli altri disturbi, dei problemi psicologici, sociali e spirituali assume importanza primaria.

Anche in questo caso il costante rapporto con l'Ausl del territorio ed in particolare con i Medici palliativisti, consentono alla Residenza Il Giardino di assicurare, quando necessario, le più adeguate cure palliative, tenuto conto della condizione della persona ed in accordo con i familiari.

Lo scopo delle cure palliative non è quello di accelerare né di ritardare la morte, ma di preservare la migliore qualità di vita possibile (*palliativo da pallium – mantello/protezione*), sia del malato in fase terminale che della sua famiglia.

Inoltre la Residenza mette a disposizione, se richiesto, supporto psicologico attraverso la presenza di personale specializzato (*Psicologa Psicoterapeuta*); la stessa figura assicura un rapporto costante con il personale (*Oss e Ip*), attraverso incontri di Supervisione mensili.

Nei casi di fine vita il modo con cui si comunica con le persone assume una particolare valenza; a tale scopo vengono realizzati specifici momenti di formazione per migliorare la capacità di comunicare con i familiari con professionalità, competenza e umanità.





---

*sezione terza*

---



3

---

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

---



# 11

## 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.

### 11.1 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 agli Enti Locali 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 dei processi qualitativi, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una **visione globale** 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 quella **percepita** direttamente dalle persone, quella **tecnico-professionale**, e quella **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.

## 11.2 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 desiderato.

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 eventi sentinella**, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

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

## 11.3 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 nelle camere	max. 1 settimana (dal momento della richiesta secondo urgenza)

## 11.4 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;
- gli operatori della Residenza sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

---

## 11.5 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.

---

## 11.6 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 le figure dedicate alla gestione di questi aspetti sono la Direzione e 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.

## 11.7 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 soggetta la persona ricoverata (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
<b>Sicurezza nell'uso dei farmaci</b>	Adozione scheda terapeutica unica
<b>Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in ospedale</b>	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
<b>Controllo delle infezioni</b>	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
<b>Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti</b>	Adozione di sistemi di Incident Reporting



## 11.8 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



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 GUARDAROBBA

---

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 DI 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

---

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	Gnocchi al gorgonzola Hamburger alla pizzaiola Zucchine trifolate Frutta fresca	Farfalline in brodo Fagiolini al mazzetto con prosciutto Macedonia di verdure Frutta cotta
Martedì	Pasta al pomodoro Straccetti di pollo ai peperoni Patate prezzemolate Frutta fresca	Minestrone di verdure Pesce al forno Fagiolini all'olio Frutta cotta
Mercoledì	Pasta con broccoli e acciughe Rotolo di tacchino al forno Zucchine al vapore Frutta fresca	Crema di lenticchie Manzo affumicato Finocchi al forno Frutta cotta
Giovedì	Polenta al ragù Formaggi misti Broccoli all'agro Frutta fresca	Crema di carote Frittata porri e patate Piselli in umido Frutta cotta
Venerdì	Risotto alla pescatora Pesce gratinato Spinaci all'olio Frutta fresca	Minestrina in brodo Hamburger vegetariani Cavolfiore saltato Frutta cotta
Sabato	Pasta all'ortolana Spezzatino in umido Fagiolini al vapore Frutta fresca	Crema di zucchine Pizza Carote al vapore Frutta cotta
Domenica	Ravioli al burro Polpettone al forno Patate al forno Dolce	Passato di verdure Affettati misti Insalata russa Frutta cotta

Riso, formaggio, purè e petto di pollo rappresentano delle alternative che l'ospite può richiedere per il pranzo entro le ore 9:00 e per la cena entro le ore 16:00. Giornalmente sono presenti delle alternative disponibili al momento da richiedere direttamente al personale di servizio.

## ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto al pomodoro Tacchino tonnato Zucchine trifolate Frutta fresca	Minestrina in brodo Polpette al sugo Macedonia di verdure Frutta cotta
Martedì	Spaghetti aglio, olio e peperoncino Straccetti di pollo al limone Carote prezzemolate Frutta fresca	Passato di verdure Pesce agli aromi Fagiolini all'olio Frutta cotta
Mercoledì	Pasta melanzane e ricotta salata Crescentine con salumi Piselli in umido Frutta fresca	Crema di lenticchie Frittata all'ortolana Purè Frutta cotta
Giovedì	Tagliatelle al ragù Hamburger alla pizzaiola Broccoli all'agro Frutta fresca	Vellutata di carote Crocchette di pollo Finocchi al forno Frutta cotta
Venerdì	Pasta tonno e zucchine Filetti di pesce gratinato Spinaci all'olio Frutta fresca	Zuppa di legumi Formaggi misti Insalata di pomodori Frutta cotta
Sabato	Risotto alla milanese Polpettone al forno Fagiolini al vapore Frutta fresca	Crema di zucchine Pizza Carote al vapore Frutta cotta
Domenica	Pasta fredda estiva Zucchine ripiene Patate al forno Dolce	Vellutata di cavolfiore Involtini di prosciutto Insalata russa Frutta cotta

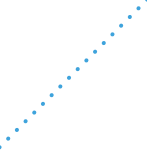
Riso, formaggio, purè e petto di pollo rappresentano delle alternative che l'ospite può richiedere per il pranzo entro le ore 9:00 e per la cena entro le ore 16:00. Giornalmente sono presenti delle alternative disponibili al momento da richiedere direttamente al personale di servizio.







A series of 18 horizontal dotted lines, evenly spaced, spanning the width of the page. These lines are intended for writing text.



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



Anni Azzurri



---

Residenza Sanitaria Assistenziale  
*Anni Azzurri Il Giardino*

Via Borri, 5  
42011 Bagnolo in Piano (RE)

tel. 0522 953888  
*residenzailgiardino@anniazzurri.it*

*[www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-il-giardino](http://www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-il-giardino)*

---

Versione di  
**aprile 2024**