



---

Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Residenza Anni Azzurri  
**Le Grange**

Riva Ligure (IM)

*Carta dei Servizi*  
*e regolamento interno*



Anni Azzurri



# Residenza Anni Azzurri Le Grange

Riva Ligure (IM)

---

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

Michele Guccini  
*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 Le Grange**.

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*  
Michele Guccini

# 1

## 2

## 3

## 4

## 5

## 6

## 7

### 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  | 29        |
| 4.4 Le notizie cliniche e la Privacy   | 29        |
| 4.5 Rilascio di copia del fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi | 30        |
| <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        |

# 8

## 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                           | 51        |
| 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                                    | 56        |
| 8.12 Dimissioni  | 56        |
| 8.13 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta | 56        |

# 9

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ASPETTI ECONOMICI</b>                             | <b>57</b> |
| 9.1 Regime convenzionato                             | 57        |
| 9.2 Regime di solvenza                               | 57        |
| 9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente | 58        |
| 9.4 La retta comprende                               | 58        |
| 9.5 La retta non comprende                           | 60        |
| 9.6 Modalità di pagamento e deposito cauzionale      | 60        |
| 9.7 Certificazione fiscale                           | 61        |

## Sezione Terza

# 10

|   |           |
|---|-----------|
| <b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b> | <b>65</b> |
| 10.1 Come intendere la qualità                  | 65        |
| 10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità   | 67        |
| 10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni      | 68        |
| 10.4 Strumenti di verifica                      | 68        |
| 10.5 Impegni e programma di miglioramento       | 69        |
| 10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite        | 69        |
| 10.7 Sicurezza dell'Ospite                      | 70        |
| 10.8 Sicurezza anti incendio                    | 71        |

## Sezione Quarta



## **Residenza Anni Azzurri Le Grange in un clic**

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


---

***[anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-le-grange](http://anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-le-grange)***


---



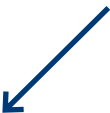
La Carta dei Servizi  
è uno strumento  
progettato da  
Residenza Anni  
Azzurri Le Grange  
e dedicato ad  
ogni Ospite della  
struttura, per  
conoscerne meglio  
i servizi, trovare  
informazioni utili  
e diventare un  
supporto adeguato ad  
ogni tipo di esigenza.  
Buona lettura!



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

Michele Guccini

---

## DIRETTORE SANITARIO

Marco Revello

---

## COORDINATORE ASSISTENZIALE

Giovanni Cognetti

---

## COORDINATRICE INFERMIERISTICA

Simona Roà

---

## EDUCATORE PROFESSIONALE

Maria Laura Zotti

Valentina Casto

---

## FISIOTERAPISTI

Andrea Zanin

Markaj Sava

Giorgia Garelo

---

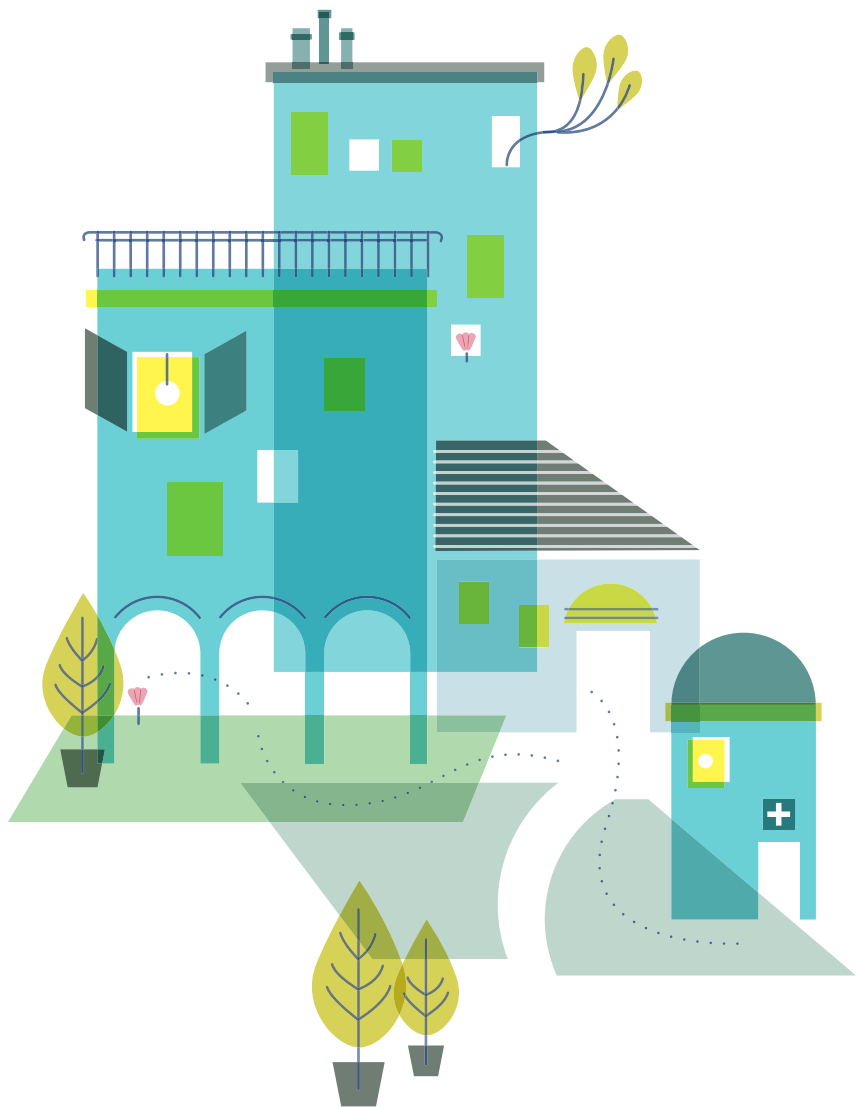
## SEGRETERIA - AMMINISTRAZIONE

Gabriella Cordovani

Jessica Naitza

Stefania Ciambella

Barbisini Marcella



---

*sezione prima*

---

1

---

LA STRUTTURA

---



# 1

## Mission

---

La Residenza Anni Azzurri Le Grange, 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 Le Grange 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 della Residenza Anni Azzurri Le Grange 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 Le Grange poggiano sulla regolamentazione ministeriale e si riassumono nei seguenti punti:

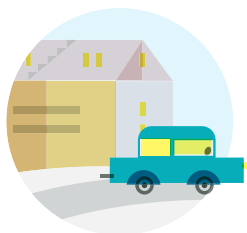
- stesura di un **Piano Assistenziale Individuale (PAI)** in quanto affidato alle Residenze dalla legge, che viene periodicamente aggiornato;
- **coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso assistenziale con l'Ospite o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime 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

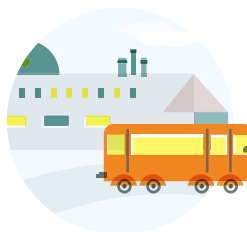
---



---

### IN AUTO

Uscita autostrada Imperia Ovest oppure Arma di Taggia e poi immettersi sulla Via Aurelia in direzione Riva Ligure, Via Castello, 6.



---

### CON I MEZZI PUBBLICI

Con RT servirsi della linea Sanremo-Andora, per chi arriva da ponente, e Andora-Sanremo, per chi arriva da levante. In entrambi i sensi marcia la fermata si trova sulla Via Aurelia, una di fronte all'altra, e pressoché sottostanti la Struttura.



# 3

## Presentazione

---

**La Residenza Anni Azzurri Le Grange 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 Le Grange fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza. Sorge a Riva Ligure, un tranquillo paesino in provincia di Imperia che dista all'incirca 16 km dal capoluogo e 10 km da Sanremo.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è stata autorizzata al Funzionamento per n. 95 posti letto (capacità ricettiva della Struttura) con disposizione del Comune di Riva Ligure n° 01/2020 ed è accreditata, ed a contratto, con il SSR con Delibera n. 197 del 20/11/2017 della Regione Liguria (e in fase di rinnovo come da pratica del R.U. n. 0033148 del 19/11/2020) per n. 95 posti letto.

L'attività della struttura si svolge nei nuclei. Il nucleo è uno spazio architettonico delimitato e definito nel quale vengono inseriti Ospiti con bisogni assistenziali simili.

In ogni nucleo opera un gruppo di professionisti qualificato e dimensionato numericamente in funzione delle esigenze degli Ospiti, secondo standard regionali definiti nella normativa vigente.



## 3.2 Articolazione della struttura

### La Residenza Le Grange è dotata di 95 posti letto.

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

- **Camere da letto:** confortevoli e adattate per persone con compromissione motoria e sensoriale. Le stanze 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. Hanno l'aria climatizzata. Sono disponibili camere singole e doppie.
- **Soggiorno:** confortevole ed accogliente.
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad Ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza grazie ad attrezzature appositamente studiate.
- **Ambulatorio medico.**
- **Locale attività occupazionali.**
- **Salottino di ricevimento** a disposizione per incontri privati tra Ospite e visitatori.
- **Piccola palestra** attrezzata per l'attività fisioterapica prevista nei piani assistenziali.

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 un po' di tempo all'aria aperta.

## Articolazione della struttura - schema di sintesi

**AMPIO  
GIARDINO ESTERNO**

---

**-1**

### **PIANO SEMINTERRATO**

- \* Lavanderia
  - \* Depositi e magazzino
  - \* Autorimessa
  - \* Accesso area psichiatrica
  - \* Camera ardente
- 

**0**

### **PIANO TERRA**

- \* Reception
  - \* Servizi amministrativi
  - \* Direzione
  - \* Studio medico
  - \* Sala da pranzo
  - \* Sala tv
  - \* Infermeria
  - \* Camere di degenza del nucleo psichiatrico
  - \* Area riservata al culto
  - \* Studio Referente Oss
- 



# 1

## PRIMO PIANO

- \* Camere di degenza del nucleo Alzheimer e disabili
- \* Astanteria di piano
- \* Bagno assistito
- \* Depositi
- \* Salottino tv
- \* Accesso area psichiatrica

# 2

## SECONDO PIANO

- \* Camere di Degenza del nucleo anziani
- \* Palestra al piano
- \* Bagno assistito
- \* Depositi
- \* Salottino tv
- \* Locale parrucchieri ed estetista





# 4

## Informazioni e accesso ai servizi

### 4.1 Richieste di informazioni



Per qualsiasi genere di informazioni è possibile contattare l'accoglienza, oppure inviarci una mail o un fax.

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

Tel. 0184 480069

Fax 0184 480599

#### ACCOGLIENZA:

L M M G V S D



Dalle 9:00 alle 18:30

Sab. Dom. e Festivi  
Dalle 10:00 alle 18:30

#### AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



Dalle 9:00 alle 17:00

### 4.2 Modalità di accesso alla Struttura

**REGIME PRIVATO:** L'inserimento in Residenza di un Ospite privato 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.

Sono accolti ospiti con diversi gradi di autosufficienza e con diversi tipi di patologie che necessitino di assistenza materiale e morale e di un programma di riabilitazione.

Per accedere alla Residenza è necessario compilare la domanda di ammissione che si può ritirare presso la segreteria dove è possibile ricevere tutte le informazioni necessarie. Tale domanda deve essere sottoscritta dall'interessato o, se questo risulta non in grado e/o interdetto, dal parente o dal tutore e presentata alla Direzione.

Qualora l'Ospite non fosse in grado di decidere autonomamente, la domanda di ammissione può essere sottoscritta da un parente o dal garante.

**REGIME CONVENZIONATO:** Sono altresì accolti Ospiti convenzionati con i seguenti Dipartimenti Territoriali:

- **Dipartimento Di Salute Mentale:** La Struttura è accreditata per 22 posti letto. Le tariffe sono determinate dal Servizio inviante. Per alcuni casi sociali c'è la compartecipazione totale o parziale del fondo FILSE al pagamento della quota alberghiera.
- **Dipartimento Disabili:** La Struttura è accreditata per 20 posti letto. Per alcune tariffe è previsto il pagamento esclusivamente privato della quota alberghiera oppure vi è la compartecipazione del fondo FILSE.
- **Dipartimento Anziani:** La Struttura è accreditata per 20 posti letto, inviati dall' Asl 1 Imperiese sulla base delle graduatoria unificata regionale. Gli ospiti convenzionati sono suddivisi in due tipologie: Residenza di Mantenimento (Ospiti non autosufficienti) e Residenza Protetta (Ospiti parzialmente autosufficienti), sulla base delle quali la Asl competente determina la tariffa di compartecipazione

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

Nel caso di domande superiori alla disponibilità di posti le ammissioni avverranno in funzione delle condizioni cliniche dell'anziano e del sesso.

In caso di più domande contemporanee di ricovero eccedenti il numero dei letti disponibili viene seguito il criterio cronologico della presentazione delle domande di ammissione edella gravità delle condizioni della persona proposta per il ricovero.

Ogni ammissione è inoltre subordinata alla presentazione della documentazione richiesta per l'ammissione dell'Ospite.

---

### 4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, la direzione sanitaria è a disposizione dei famigliari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona nei seguenti orari:

**dal lunedì al venerdì dalle 13:00 alle 15:00.**

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 del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi

### FaSAS

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 del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS).

Copia del fascicolo personale socio-assistenziale-sanitario 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, dietro preventiva richiesta scritta dei diretti interessati, documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.



# 5

## La vita in struttura

Le attività nella Residenza Anni Azzurri Le Grange sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

|                     | Dalle ore                         | Alle Ore                          |
|---------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Sveglia             | 7:00                              | In base alle esigenze dell'Ospite |
| Colazione           | 7:00                              | 9:30                              |
| Idratazione         | 10:00                             | 11:00                             |
| Pranzo              | 11:30                             | 12:30                             |
| Riposo pomeridiano  | In base alle esigenze dell'Ospite |                                   |
| Idratazione/Merenda | 16:00                             | 16:30                             |
| Animazione          | 10:30 - 12:00                     | 15:00 - 18:00                     |
| Cena                | 18:30                             | 19:30                             |

## 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 bianchi  
casacca blu*



**CUOCO**  
*pantaloni bianchi  
casacca e cuffia bianchi*



**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 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:30.

I parenti che, per motivi particolari, intendono accedere in Residenza dopo le ore 19:00 devono preavvertire il personale del centralino, entro l'orario del servizio.

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.



#### VISITE AI PARENTI:

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | M | G | V | S | D |
| ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

■ Dalle 10:00 alle 12:00  
■ Dalle 15:00 alle 18:30

### 5.3 Giornali

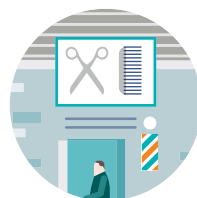
Previa prenotazione anticipata, possono essere acquistati ogni giorno e ritirati presso la reception.

Il servizio è a pagamento.



### 5.4 Parrucchiere e barbiere

Il servizio è disponibile mensilmente 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.

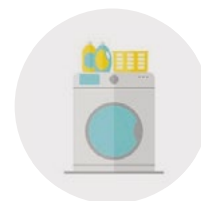


---

## 5.6 Servizio Lavanderia

Il servizio è gestito dal personale interno con costo a parte, ove richiesto.

Il personale preposto provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita, ed alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti oltre che ad etichettare gli indumenti ricevuti.



---

## 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.

L'area riservata al culto è situata al piano terra della Residenza. Le funzioni religiose vengono svolte secondo la disponibilità del parroco, generalmente il sabato alle ore 10:15.



### 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 Le Grange 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.

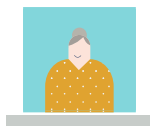
## 6.2 Reclamo

La Residenza Anni Azzurri Le Grange 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 lamenti 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 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

---

**La Residenza Anni Azzurri Le Grange 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 soggiorni 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, eccetera. 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 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

La Residenza ha un Responsabile Sanitario coadiuvato da una équipe di medici. L'assistenza sanitaria è assicurata con presenza attiva di un medico, 6 ore giornaliere dal lunedì al venerdì e per quanto riguarda i giorni festivi e nelle ore notturne il servizio è coperto dalla guardia medica dell'Asl 1 sempre reperibile, a garanzia della copertura sanitaria sulle 24 ore.

Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con tutte le figure professionali operanti nella Residenza.

All'ingresso in Residenza l'Ospite può mantenere in totale libertà il proprio medico di medicina generale, esso rimane responsabile della salute dell'ospite e a tale medico l'ospite e/o i suoi parenti dovranno rivolgersi per le ricette e/o in caso di necessità.

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 i medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite ed agli aventi diritto, nel rispetto della normativa sulla privacy.

---

#### 8.1.3 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 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.

La Struttura garantisce agli ospiti la fornitura quotidiana di farmaci di uso corrente con particolare tempestività in caso di urgenze. I farmaci di fascia C, sono a carico dell'ospite, così come i presidi sanitari non mutuabili.

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 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.

---

### 8.5 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori titolati (O.S.S. 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 Socio Sanitari sostengono l'Ospite nella mobilitazione e collaborano durante le attività atte a favorire la socializzazione degli Ospiti. Svolgono interventi di controllo e vigilanza, per garantire l'incolumità degli Ospiti.

Si occupano inoltre di tutti i percorsi igienici degli ambienti di vita.

---

### 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.

I pasti seguono un menù quotidiano diversificato, (per ogni pasto diverse sono le opzioni di primo, secondo e contorno e frutta), preparato rispettando i regimi dietetici personalizzati.

Il menù è stagionale e varia giornalmente, ripetendosi ogni 4 settimane.

---

## 8.7 L'idratazione

Quotidianamente è garantita il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta 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 famigliari 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: proiezioni 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.

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 animative/culturali.

---

### 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 Direttore e accompagnato nella sua camera da un'équipe di operatori che si occuperà di seguirne l'inserimento e sarà visitato dal Medico di Struttura con la presenza della Capo sala.

---

#### 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;
- 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
- 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 Le Grange 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 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.



---

## 8.11 Permessi di uscita

Chi desidera uscire dalla Residenza deve preventivamente informare il medico di struttura e la reception che provvederà a far firmare un 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 che riporta i dati anamnestici, la terapia in corso, il percorso dell'ospite intrapreso durante la degenza presso la struttura.

# 9

## Aspetti economici

---

---

### 9.1 Regime convenzionato

Le rette in regime convenzionato sono 3:

- Anziani,
- Disabili,
- Psichiatrici.

Comprendono il vitto, l'assistenza sanitaria, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività motorie/riabilitative e l'animazione.

---

### 9.2 Regime di solvenza

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 per quanto di competenza, e l'animazione.

Per gli Ospiti non residenti in Liguria è prevista la presa in carico temporanea di un medico di base.

## 9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente

Le rette giornaliere sono diverse per intensità assistenziale, tipologia di soluzione alberghiera prescelta, durata del soggiorno, ecc. e vanno da un minimo ad un massimo.

| Tipologia camera | Tariffa posto letto convenzionato* | Tariffa posto letto solvente |
|------------------|------------------------------------|------------------------------|
| Doppia           | da € 32,5 a € 54,00                | da € 86,50 a € 124,50        |

\* Con contributo Regionale per la quota sanitaria a seconda del dipartimento inviante

**Supplemento giornaliero:** Camera Singola € 25,00  
Camera Doppia uso Singola € 50,00

**Maggiorazioni:** Sono previste maggiorazioni per soggiorni a tempo determinato.

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

## 9.4 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 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, dotata di bagno, è completa della biancheria necessaria, le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera. Tutte le camere sono dotate di tv.

## 9.5 La retta non comprende

Sia per gli Ospiti privati che per gli Ospiti convenzionati la retta non comprende i seguenti servizi:

- **Farmaci di fascia C e presidi non mutuabili**
- **Onorari e compensi per visite mediche specialistiche non mutuabili**
- **Il servizio di podologia**
- **Il parrucchiere e barbiere** (gestito da terzi)
- **La Lavanderia**
- **Spese voluttuarie di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.**

Il listino dei singoli servizi è disponibile nella reception della Residenza.

## 9.6 Modalità di pagamento e deposito cauzionale

Viene richiesto il saldo anticipato della retta mensile entro il 5° giorno del mese in corso.

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

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

**Il pagamento deve essere effettuato con RID (e possibile procedere con pagamenti diversi - es. bonifico o assegno - solo previo accordo con la Direzione).**

### AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



■ Dalle 9:00 alle 17:00

---

### 9.7 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.



---

*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 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.

## 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. 1 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  |
|---|---|
| <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                         |



## 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  femminaNazionalità:  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'accesso in Struttura 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'accesso in Struttura le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità?  si  no
6. Al momento dell'accesso in Struttura 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 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 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 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    | Mezze maniche alla contadina<br>Cosce di pollo al forno<br>Frittata con asparagi<br>Piselli alla francese   | Passato di verdura<br>Pomodori ripieni<br>Salumi e Formaggi misti<br>Fagiolini al bacon      |
| Martedì   | Risotto con carciofi<br>Polpettone ripieno<br>Scamorza e radicchio<br>Zucchine trifolate  | Minestrone con pasta<br>Insalata nizzarda<br>Salumi e Formaggi misti<br>Spinaci all'agro     |
| Mercoledì | Pennette all'amatriciana<br>Spezzato di tacchino alla pizzaiola<br>Polpette ricotta e tonno<br>Fagiolini al vapore                                | Crema di porri<br>Tortino di patate e funghi<br>Salumi e Formaggi misti<br>Carote al burro   |
| Giovedì   | Gnocchi di patate Golfo del Tigullio<br>Arista al latte<br>Platessa in umido<br>Cavolfiori al vapore  | Risi e bisi<br>Praga al forno<br>Salumi e Formaggi misti<br>Biete aglio e olio               |
| Venerdì   | Spaghetti alle vongole<br>Petto di pollo in crosta con salsa di senape<br>Zuppa di mare con patate<br>Broccoletti all'agro                        | Zuppa di lenticchie<br>Merluzzo capperi e olive<br>Salumi e Formaggi misti<br>Bis di verdure |
| Sabato    | Polenta e zola<br>Cotechino e lenticchie<br>Formaggi misti<br>Carote all'olio   | Parmentier<br>Arrotolato di frittata<br>Salumi e Formaggi misti<br>Broccoli alla barese      |
| Domenica  | Antipasto all'italiana<br>Lasagne fontina e radicchio<br>Bocconcini di vitello<br>Limanda alla milanese<br>Finocchi gratinati<br>Dolce della casa | Minestrone con farro<br>Pizza margherita<br>Salumi e Formaggi misti<br>Zucchine trifolate    |

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

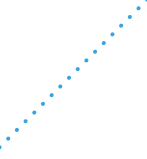
## ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

|           | Pranzo  | Cena   |
|-----------|---|--|
| Lunedì    | Pasta al ragù vegetale<br>Arista al forno<br>Merluzzo in umido<br>Coste all'agro  | Minestrone con pasta<br>Uova affogate al pomodoro<br>Salumi e Formaggi misti<br>Patate prezzemolate        |
| Martedì   | Pasta all'arrabbiata<br>Pizzaiola di manzo<br>Nasello alla milanese<br>Finocchi al forno                                | Passato di verdura<br>Mozzarella caprese<br>Salumi e Formaggi misti<br>Fagiolini aglio e olio              |
| Mercoledì | Risotto alla monzese<br>Scaloppine con asparagi<br>Verdure ripiene di carne<br>Cavolfiori gratinati                     | Minestrone con cereali<br>Medaglioni di patate e prosciutto<br>Salumi e Formaggi misti<br>Spinaci al burro |
| Giovedì   | Gnocchi al pomodoro<br>Coscette di pollo al forno<br>Parmigiana di melanzane<br>Tris di verdure<br>Dessert              | Minestra di legumi<br>Frittata primavera<br>Salumi e Formaggi misti<br>Carote al vapore                    |
| Venerdì   | Pasta zafferano e zucchine<br>Platessa gratinata<br>Polpettine al pomodoro<br>Patate al forno                           | Minestra d'orzo<br>Involtini prosciutto e formaggio<br>Salumi e Formaggi misti<br>Cavolfiori al forno      |
| Sabato    | Risotto alle erbe<br>Tacchino agli aromi<br>Sformato di tonno e ricotta<br>Erbette aglio e olio                         | Crema di patate<br>Insalata di pollo<br>Salumi e Formaggi misti<br>Piselli in umido                        |
| Domenica  | Insalata russa<br>Lasagne alla ligure<br>Tilapia alla livornese<br>Arrosto di vitello<br>Patate al forno<br>Torte miste | Minestra di riso<br>Pizza margherita<br>Salumi e Formaggi misti<br>Zucchine al pomodoro                    |

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







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 Le Grange*

Via Castello, 6  
18015 Riva Ligure (IM)

tel. 0184 480069  
*residenzalegrange@anniazzurri.it*

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

---

Versione di  
**aprile 2024**