



Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Residenza Anni Azzurri
San Giuseppe

San Benedetto del Tronto (AP)

Carta dei Servizi
e regolamento interno

Anni Azzurri



Residenza Anni Azzurri San Giuseppe

San Benedetto del Tronto (AP)

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

Francesca Rossi
Direttore di Struttura

Versione di
marzo 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 San Giuseppe**.

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
Francesca Rossi

1
2
3
4
5
6
7

Sezione Prima

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	13
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15
COME RAGGIUNGERCI	19
PRESENTAZIONE	21
3.1 L'attività della struttura	24
3.2 Articolazione della struttura	26
INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	31
4.1 Richieste di informazioni	31
4.2 Modalità di accesso alla Struttura	31
4.3 Lista di attesa	32
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy	33
4.5 Rilascio di Cartella Socio Sanitaria dell'Utente e documenti amministrativi	34
LA VITA IN STRUTTURA	37
5.1 Come riconoscere il personale	38
5.2 Visita ai parenti	39
5.3 Telefono, TV e Internet	40
5.4 Giornali	40
5.5 Parrucchiere e Barbiere	40
5.6 Servizio interno di posta	41
5.7 Servizio Lavanderia	41
5.8 Camere a maggior comfort	42
5.9 Assistenza Privata	42
5.10 Assistenza religiosa	42
5.11 Le associazioni di volontariato e le realtà sociali del territorio	43
5.12 Il comitato delle famiglie	43
5.13 Videochiamate e messaggistica	44
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	45
6.1 Questionario di gradimento	45
6.2 Reclamo	46
DIRITTI E DOVERI	47
7.1 Diritti dell'Ospite	47

7.2 Doveri dell'utente	49
7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite	50

8

Sezione Seconda

L'ACCOGLIENZA	55
8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)	56
8.2 Assistenza sanitaria	57
8.3 Attività infermieristica	57
8.4 Assistenza protesica, integrativa e farmaci	58
8.5 Attività motorie e riabilitative	59
8.6 Attività socio-assistenziale	60
8.7 Programma alimentare	60
8.8 L'idratazione	61
8.9 Attività ricreative di stimolazione cognitiva	61
8.10 Il giorno d'ingresso in Residenza	62
8.11.1 Cosa portare per la degenza	62
8.12 Denaro e oggetti di valore	64
8.13 Permessi di uscita	64
8.14 Dimissioni	64
8.15 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta	65

9

ASPETTI ECONOMICI	67
9.1 Accesso in regime convenzionato	67
9.2 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente	68
9.3 La retta comprende	68
9.4 La retta non comprende	69
9.5 Modalità di pagamento	71
9.6 Certificazione fiscale	71
9.7 Copertura assicurativa	71

Sezione Terza

10

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	75
10.1 Come intendere la qualità	76
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	80
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni	84
10.4 Strumenti di verifica	84
10.5 Impegni e programma di miglioramento	85
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite	85
10.7 Sicurezza dell'Ospite	86
10.8 Sicurezza anti incendio	87

Sezione Quarta



Residenza Anni Azzurri San Giuseppe in un clic

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

anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-san-giuseppe

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
Residenza Anni
Azzurri San
Giuseppe 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

Francesca Rossi

REFERENTE DELLA DIREZIONE

Regina Galluzzi

DIRETTORE SANITARIO - MEDICO DI STRUTTURA

Isabella Egidi

GUARDIA MEDICA

Carla Nardinocchi

COORDINATORE INFERMIERISTICO

Patrizia Bianconi

COORDINATORE ASSISTENZIALE

Lyudmylla Tenesakye

FISIOTERAPISTA

Marco Ripari

Davide Capriotti

EDUCATRICE - ANIMATRICE

Lucia Epifani

MUSICOTERAPISTA

Antonella Crivellaro

RIEDUCATORE MOTORIO

Laura Santori

CUOCO ED ADDETTA AL SERVIZIO RISTORAZIONE

Giuseppe Iovine

ADDETTA AL GUARDAROBA ED AL SERVIZIO PULIZIA

Ardjana Zeneli

REFERENTE AMMINISTRATIVA

Luciana Pinna

RECEPTION

Benedetto Romani

Organigrammi KOS



Divisione Residenze
Socio-Assistenziali

G. Motta

Direzione Medica
C. Monti

Controllo e Reporting
L. Caccia (ad interim)

Servizi Innovativi
P. Signoracci



KOS Italy

G. Vailati Venturi

Direzione Medico Scientifica
A. De Danti

Amministrazione
P. Gilardi

Risorse Umane
M. Moser

Controllo e Reporting
L. Caccia

Marketing & Comunicazione
L. Capardoni

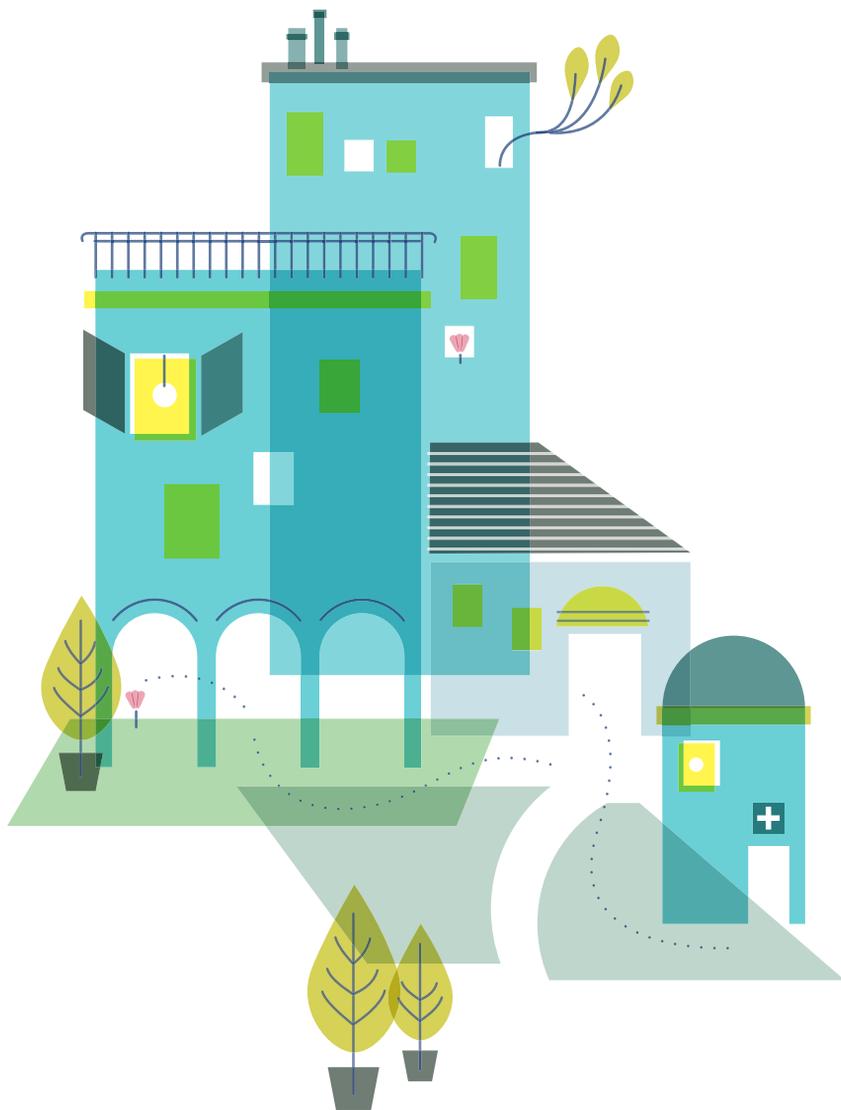
Tesoreria
E. Centenaro





G. Vailati Venturi (CEO)





sezione prima

1

LA STRUTTURA

1

Mission

La Residenza Anni Azzurri San Giuseppe, 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 San Giuseppe 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 San Giuseppe 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 San Giuseppe poggiano sulla regolamentazione ministeriale e si riassumono nei seguenti punti:

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

2

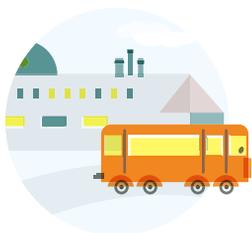
Come raggiungerci



IN AUTO

La Residenza si raggiunge dall'autostrada A14 con uscita a Grottammare in direzione sud e uscita Ascoli Piceno - San Benedetto del Tronto in direzione Nord.

Via Luciani è situata a sud della città in prossimità del nuovo Municipio e collega due importanti arterie della città, viale A. De Gasperi, nel tratto denominato via C. Ulpiani, e via Piemonte



IN AUTOBUS

A partire dalla stazione ferroviaria, fino a raggiungere la fermata di via C. Ulpiani

3

Presentazione

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

Le strutture 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, con l'impegno costante di far sentire ogni Ospite a casa propria e garantire la migliore qualità di vita possibile, secondo una organizzazione orientata alla deontologia e lavoro di rete con le istituzioni locali e con altri soggetti del territorio, impegnati a favore delle persone accolte (AST, Comuni, Associazioni di volontariato Onlus, Parrocchia ecc...).

Tutte le Residenze offrono ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite, in particolar modo dai familiari,

secondo il principio di coinvolgimento degli stessi nel processo di cura al fine di favorirne l'efficacia e facilitarne l'eventuale rientro a domicilio ove 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, monitorato nella formazione continua e supervisionato attraverso la valutazione degli interventi da parte dei coordinatori e della Direzione, al fine di assicurare che gli scopi prefissi siano raggiunti, in un processo di rivalutazione/rimodulazione continuo.

Il sorriso e il clima familiare rappresentano il tratto distintivo 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 secondo il principio "dell'umanizzazione delle cure".

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

L'utenza ospitata nelle RSA si caratterizza per:

- **Età anagrafica molto avanzata** (mediamente superiore a 75 anni). Si tratta pertanto di persone con anzianità avanzata, caratterizzate da fragilità, ovvero dalla tendenza ad andare incontro a scompensi organici e funzionali, anche per stress di piccola entità, con una predisposizione alla cronicizzazione.
- **Elevata perdita dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana.** Più del 50% degli ospiti delle RSA ha un decadimento cognitivo medio-elevato; i problemi di incontinenza riguardano i 3/4 degli ospiti; il 50% ha bisogno di essere aiutato ad alimentarsi (che è comunque l'ultima

funzione che viene persa) e ancora più di tale percentuale risulta aver perso l'autonomia nella deambulazione.

- **Condizioni di salute** caratterizzate dalla presenza di malattie cronico degenerative, da comorbidità, da severità ed instabilità clinica elevata, tali da non permettere la permanenza al domicilio, anche se non necessitano dell'intensività ospedaliera.
- **Condizioni sociali** che non consentono di rimanere al domicilio, sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali (nella maggioranza dei casi anziani soli).
- **Necessità di assistenza tutelare** comprensiva del mantenimento dei contatti sociali, di programmi di riattivazione e di animazione.

L'obiettivo della RSA è dunque quello di garantire all'utente/ospite una buona assistenza sanitaria e sociale, con particolare attenzione alla soddisfazione e al benessere articolati sul triangolo persona-famiglia-servizi. Le RSA, Residenze-Sanitarie-Assistenziali, devono pertanto garantire tre ambiti:

- **La residenzialità**, ovvero una sistemazione residenziale con una connotazione quanto più possibile domestica, sì da costituire una continuità nella sua vita e in modo tale da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e di privacy, stimolando al tempo stesso la socializzazione.
- **Il livello sanitario**, vale a dire l'insieme di quegli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire, curare e riabilitare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni.
- **Il livello assistenziale personalizzato**, cioè indirizzato al singolo, orientato al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

3.1 L'attività della struttura

La struttura è suddivisa per livello di intensità d'assistenza in:

Residenza Sanitaria Assistenziale

La RSA San Giuseppe eroga prestazioni a persone anziane con disabilità fisiche e/o psichiche, non autosufficienti o a rischio di perdita di autonomia, che non possono essere assistite a domicilio per condizioni socio-ambientali, familiari o sanitarie sfavorevoli e che necessitano di trattamenti curativi e/o riabilitativi prolungati, secondo le modalità previste dai piani sanitari nazionali e regionali. I trattamenti sono costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, assistenziale, riabilitativo, di animazione, alberghiere ed amministrative.

La RSA San Giuseppe è stata autorizzata all'esercizio di struttura sanitaria e socio-sanitaria con Decreto del Dirigente del Servizio Sanità della Regione Marche n°283 del 20.07.1998. L'Autorizzazione definitiva è stata rilasciata dal Comune di San Benedetto del Tronto su Decreto della Regione Marche n. 35/SAL del 23/12/2010, con l'autorizzazione n. 91 del 12/01/2011.

La RSA San Giuseppe ha acquisito l'Accreditamento Istituzionale vigente con Decreto del Dirigente della Regione Marche n. 202/ACR del 14/05/2015, con l'assegnazione della classe 5 che ha assegnato il livello di eccellenza.

Residenza Sanitaria Assistenziale Demenze

All'interno della RSA è presente un nucleo di Residenza Sanitaria Assistenziale Demenze che accoglie persone affette da M. di Alzheimer e/o demenze di altro tipo non curabili al domicilio; questo per la necessità di alta intensità assistenziale, sanitaria e tutelare, richiesta dalle oggettive condizioni dell'anziano generalmente caratterizzate da perdita dell'autonomia e dell'autosufficienza, con disabilità e dipendenza dagli altri di grado

diverso, fino all'immobilizzazione a letto.

Residenza Protetta per Anziani

La Residenza Protetta per Anziani San Giuseppe dispone di 20 posti letto ed è autorizzata all'esercizio con autorizzazione n. 15 del 21/06/2013 rilasciata dal Comune di San Benedetto del Tronto.

La sua attività di servizio socio-sanitario è rivolta ad anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate; eroga prestazioni in un continuum assistenziale con la RSA. I trattamenti sono relativi a prestazioni mediche, infermieristiche, assistenziali, riabilitative, d'animazione ed alberghiere.

La permanenza, qualora non si renda necessariamente definitiva, è orientata alla possibilità di reinserimento nell'ambiente domestico.

Residenza Protetta Demenze

La RP Demenze San Giuseppe, ubicata al terzo piano della Residenza San Giuseppe Anni Azzurri dispone di n° 25 posti letto; è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. Dedicata in particolare a soggetti anziani con patologie di demenza che presentano deficit cognitivi con un basso livello di disturbo comportamentale, rappresenta un punto nodale del network socio-sanitario della Regione Marche.

Le prestazioni erogate sono a forte rilevanza sociale con finalità di recupero e mantenimento del patrimonio funzionale residuo; i trattamenti sono relativi a prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative ed alberghiere, con garanzia di continuità assistenziale ed attività di socializzazione e animazione.

La RP Demenze è stata autorizzata all'esercizio con con Determinazione Dirigenziale n° 1593 del 22.11.2018 rilasciata dal Comune di San Benedetto del Tronto.

3.2 Articolazione della struttura

La Residenza San Giuseppe è dotata di 95 posti letto.

L'edificio principale è costituito da cinque piani ed è circondato da un ampio parco verde. Tutti gli spazi, sia esterni che interni, sono dotati di segnaletica; in particolare, ognuno dei cinque piani è caratterizzato da pareti e pavimenti di colori differenti che ne facilitano la memorizzazione.

Essendo stata posta particolare attenzione alla questione delle barriere architettoniche, la struttura non presenta problemi di accessibilità.

L'area residenziale dispone di 95 posti letto in camere singole, doppie e triple, tutte dotate di servizi igienici e TV.

La RSA dispone di 50 posti letto di cui 10 dedicati alla RSA Demenze, 25 destinati alla RP Demenze e ulteriori 20 alla RP Anziani.

All'interno della struttura sono inoltre presenti delle aree comuni quali:

- Sala polifunzionale; è un locale dove vengono svolte assemblee, incontri di formazione ed attività sociali;
- Palestra, attrezzata per la riabilitazione e le attività motorie collettive;
- Sala di terapia occupazionale, per momenti creativi e di laboratorio;
- Ampio soggiorno con annessa sala da pranzo;

3. PRESENTAZIONE

- Cappella per le funzioni religiose;
- Altri locali di supporto.

L'ampio giardino presente all'esterno della Residenza, attrezzato con tavoli e sedie per facilitare la socializzazione, permettere agli Ospiti (anche in carrozzina) di passare un po' di tempo all'aria aperta quando possibile.

Articolazione della struttura - schema di sintesi

-1

PIANO SEMINTERRATO

- * Depositi
- * Spogliatoio dipendenti
- * Locali tecnici

0

PIANO ZERO

- * Reception
- * Ufficio referente della direzione
- * Cappella
- * Sala polifunzionale
- * Bagno

0+

PIANO RIALZATO

- * Palestra
- * Ambulatori medici
- * Ufficio amministrativo
- * Direzione
- * Sala attività occupazionali
- * Deposito
- * Bagno
- * Spogliatoi dipendenti

AMPIO GIARDINO ESTERNO



1

PRIMO PIANO

- * Stanze di degenza
- * Infermeria
- * Salottino di piano
- * Bagno assistito
- * Sala comune
- * Sala ristorazione
- * Cucina
- * Deposito
- * Bagno comune

2.3.4

SECONDO, TERZO E QUARTO PIANO

- * Stanze di degenza
- * Infermeria
- * Salottino di piano
- * Bagno assistito

5

QUINTO PIANO

- * Stanze di degenza
- * Infermeria
- * Salottino di piano
- * Bagno assistito



4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni



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

residenzasangiuseppe@anniazzurri.it

Tel. 0735 780549

Fax 0735 786234

CENTRALINO:

L M M G V S D



Dalle 8:30 alle 12:00
Dalle 15:00 alle 18:00

AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



Dalle 8:30 alle 12:00
Dalle 15:00 alle 18:00

4.2 Modalità di accesso alla Struttura

Hanno accesso alla Residenza e quindi alla fruizione dei servizi resi tutti i cittadini che, in base al principio della libera scelta, optino per Residenza San Giuseppe quale Struttura per la loro

personale residenzialità in regime di assistenza socio sanitaria e assistenziale in convenzione con la ASUR.

Accesso in convenzione

L'Ospite e/o un suo familiare, deve inoltrare domanda presso la struttura distrettuale (*Punto Unico di Accesso - PUA*) che attiverà l'UVI (*Unità di Valutazione Integrata*) per la valutazione dell'Ospite ed il successivo inserimento in convenzione nella struttura ritenuta più idonea.

Autorizzato l'ingresso dalla struttura distrettuale, prima dello stesso la Referente della direzione, coadiuvata all'occorrenza dal Medico di Struttura, incontrano l'ospite o un suo familiare per un colloquio preliminare e per:

- consegnare il Questionario Medico, da far compilare al proprio medico di medicina generale, per la raccolta dei dati sanitari ed assistenziali;
- sottoscrivere il contratto di accoglienza, quale accordo ed assunzione di responsabilità dell'ospite e del suo familiare.

4.3 Lista di attesa

Non sono ammessi accessi in urgenza.

Gli **Ingressi in Convenzione** sono programmati dalla Struttura Distrettuale Sanitaria che tiene i contatti direttamente con l'Unità di Valutazione Integrata che gestisce la lista di attesa.

La Struttura, in ottemperanza al disposto di Legge n. 724 del 23 dicembre 1994 (art. 3 comma 8) e nel rispetto dei principi generali di universalità, equità ed appropriatezza, predispone una lista di attesa dove vengono protocollate tutte le autorizzazioni

pervenute. Ove le proposte di inserimento in Struttura risultassero incomplete e/o lacunose l'accettazione può essere subordinata alla raccolta di informazioni cliniche aggiornate mediante contatto telefonico con la Struttura proponente.

Tutti i pazienti devono comunque avere quadro clinico compatibile con le tipologie di soggiorno autorizzate per la Struttura. Se il Direttore Sanitario ritiene che non sussistano i suddetti criteri, invita il proponente a rivolgersi ad altra Struttura più idonea.

Qualora nella struttura per cui l'Ospite ha fatto richiesta di ingresso non fossero disponibili posti letto, il richiedente viene inserito nella lista d'attesa gestita dall'UVI distrettuale che ne garantisce la trasparenza.

La compilazione del questionario sanitario e della scheda conoscitiva consente all'équipe di struttura di programmare il piano assistenziale individualizzato ed inserire adeguatamente il nuovo 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. È possibile ottenere informazioni in merito a giorni e orari presso la Reception o chiamando il centralino.

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 della sottoscrizione del contratto d'accoglienza, prima dell'ingresso in Struttura, 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 Cartella Socio Sanitaria dell'Utente e documenti amministrativi

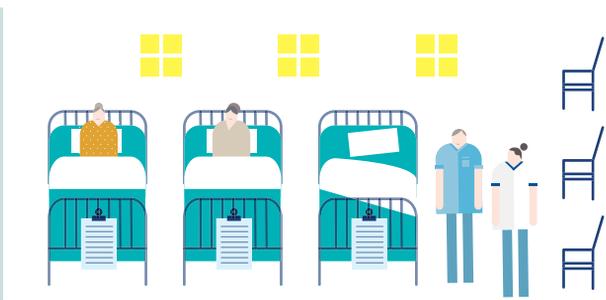
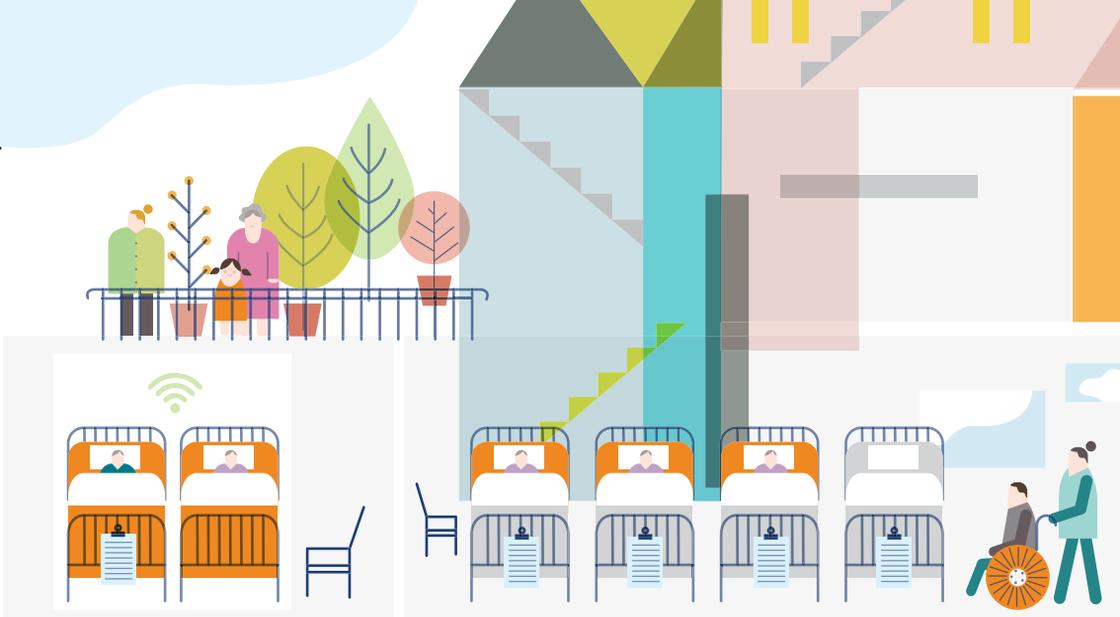
Residenze Anni Azzurri dispone di specifiche linee guida riguardanti l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990, che regola la modalità con cui viene rilasciata la documentazione personale dell'Utente (PAI, esami diagnostici, cartella socio sanitaria integrata, ecc.).

Copia della documentazione personale dell'Ospite (relazione del medico inviante, scheda medica che rilevi le condizioni psico-fisiche dell'Ospite all'ingresso, schede ADL, IADL, MMSE, terapia, documentazione diagnostica ed analisi cliniche, visite specialistiche e ricoveri ospedalieri, ecc.), 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 alla Referente della direzione.

Presso il Centralino è possibile ritirare il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della documentazione venga rilasciata in 7 giorni lavorativi.

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 San Giuseppe sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari, passibili di variazioni:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	6:30	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	7:15	8:00
Idratazione	10:00	11:00
Pranzo	11:15	13:30
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	15:00	16:00
Animazione	8:30 - 11:00	14:00 - 17:00
Cena	18:00	20:00

5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della Residenza 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
*casacca bianca
con bordo verde*



FISIOTERAPISTI
*pantaloni bianchi
casacca bianca*



**COORDINATORE
ASSISTENZIALE**
*pantaloni blu
casacca blu*



EDUCATORI
*pantaloni colorati
casacca fantasia*



**OPERATORE
SOCIO SANITARIO**
*casacca bianca
con bordo azzurro*



**PERSONALE
DI SERVIZIO**
*casacca bianca
con bordo giallo*

5.2 Visita ai parenti

I visitatori possono accedere ai piani della struttura ogni giorno, dalle 10:30 alle 11:45 e dalle 16:00 alle 17:30.

Tale indicazione è data al fine di consentire il normale svolgersi delle attività assistenziali ed il rispetto dei momenti di riposo degli ospiti.

Una flessibilità a tale orario, a seguito di richiesta motivata del familiare e autorizzata dalla direzione, è assicurata nelle seguenti circostanze:

- accoglienza dei nuovi ingressi: per favorire l'ambientamento del nuovo ospite con la vicinanza più assidua nei primi giorni del caregiver;
- in caso gli orari di visita possibili per il caregiver non coincidano con i nostri;
- per ospiti gravemente allettati;
- per favorire la vicinanza del familiare in caso di ospiti in fase terminale o agonici.

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 10:30 alle 11:45
■ Dalle 16:00 alle 17:30

5.3 Parrucchiere e barbiere

Il servizio è disponibile a pagamento previo appuntamento prenotabile presso la reception. La Residenza si avvale di collaboratori esterni liberi professionisti. Presso la Reception sono disponibili tutte le informazioni circa le tariffe convenzionate praticate.



5.4 Podologo

Gli ospiti possono usufruire di un servizio podologico su richiesta e/o su suggerimento del medico o dell'infermiere; mensilmente si prenota la visita che il professionista svolge in struttura, rispondendo alle specifiche esigenze dell'utente.



5.5 Posta e Giornali

La corrispondenza in arrivo viene recapitata giornalmente ai destinatari dalla segreteria che provvede anche ad inoltrare la posta in uscita.

Ogni mattina sono disponibili quotidiani nazionali e regionali insieme alle riviste che risultano preferite dagli ospiti.



5.6 Telefono, Radio e TV

TELEFONO: A disposizione di ogni ospite che lo desidera c'è la possibilità di ricevere o effettuare telefonate utilizzando gli apparecchi, portatili o fissi, disponibili sui piani.

Qualora si volesse attivare la linea per le telefonate esterne occorre farne specifica richiesta alla direzione.

RADIO E TV: Su ogni piano è presente un salottino dove è possibile vedere la TV o ascoltare musica insieme ad altri ospiti; nelle camere da letto inoltre c'è la possibilità di avere un apparecchio televisivo, da poter dotare di cuffie auricolari, per la visione dei programmi preferiti.

Nel salone principale tutta la comunità può partecipare alla visione di programmi televisivi di comune gradimento come la S. Messa domenicale.



5.7 Servizio Lavanderia

La Residenza San Giuseppe si avvale di un servizio di lavanderia esterna per la gestione della biancheria piana. L'Ospite, con rapporto diretto, ha la possibilità di fruire di un lavanderia esterna per capi personali con ritiro e riconsegna tre volte a settimana. Tale servizio non è in relazione con la struttura e non è incluso nella retta; la scelta di gestire invece i capi a domicilio richiede ai familiari l'accesso



quotidiano per il ritiro della biancheria che non è possibile far sostare in stanza oltre le 24 ore.

5.8 Servizio Bar

Nel salone principale è possibile fruire, per gli ospiti che lo desiderano, di bevande o caffè offerti dalle animatrici nel corso della giornata. Sono inoltre in funzione distributori automatici di bibite e di snacks per il personale ed i visitatori.



5.9 Oggetti Personali

È a disposizione degli ospiti della residenza una cassaforte dove deporre denaro e piccoli oggetti di valore; è dunque consigliabile non tenere con sé beni di alcun genere; la direzione non risponde di eventuali furti.



5.10 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.

Per gli Ospiti di fede cattolica un sacerdote cura la celebrazione della S. Messa una volta la settimana, l'Eucarestia agli Ospiti che non possono partecipare alla S. Messa, la confessione e l'amministrazione del



sacramento degli infermi.

Inoltre, Ministri e volontari sono quotidianamente presenti e vicini in modo particolare a chi è allettato o sofferente.

5.11 Le associazioni di volontariato e le realtà sociali del territorio

La Struttura ospita e valorizza le Associazioni di Volontariato a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, ecc... che intendono offrire collaborazione nello svolgimento delle attività di animazione della struttura. È possibile utilizzare gli spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un collegamento costante fra gli ospiti e la comunità locale.

Tale apporto viene coordinato ed integrato nei programmi che la Residenza intende realizzare, sulla base di una richiesta formale dell'associazione. Gruppi musicali, folkloristici e di clown-terapia sono promotori di momenti di socializzazione e di festa in collaborazione con le animatrici e gli operatori, rendendo piacevoli e significative le giornate degli ospiti.

5.12 Il Comitato delle famiglie

In Residenza è il Comitato delle Famiglie, composto da alcuni familiari degli ospiti presenti nella Struttura, che collabora al fine di migliorare le attività svolte e di promuovere iniziative tese ad un crescente miglioramento della qualità della vita delle persone ospitate. Le proposte, avanzate negli incontri programmati, vengono accolte dall'équipe di struttura e, in un coinvolgimento reciproco, attuate sia nell'ambito strutturale sia nel rapporto con le realtà presenti nel territorio.

5.13 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 San Giuseppe 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 San Giuseppe 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 30 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 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; è pertanto vietato portare al tuo caro pietanze fatte in casa.

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 San Giuseppe eroga prestazioni a persone anziane, disabili fisiche e/o psichiche, non autosufficienti o a rischio di perdita di autonomia, che non possono essere assistite a domicilio

per condizioni socio-ambientali, familiari o sanitarie sfavorevoli e che necessitano di trattamenti curativi e/o riabilitativi prolungati, secondo le modalità previste dai piani sanitari nazionali e regionali.

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

La struttura dispone di 95 posti letto in regime residenziale di cui 50 distribuiti tra RSA e RSA Demenze, 20 in Residenza Protetta per Anziani e 25 in Residenza Protetta Demenze.

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

L'accoglienza è destinata a:

- **persone non autosufficienti** con esiti di patologie psichiche, fisiche, sensoriali o miste, che esigono prestazioni con elevata necessità di tutela sanitaria nella residenza sanitaria assistenziale (RSA);
- **persone semiautosufficienti** e non autosufficienti e quindi non in grado di gestire la propria vita quotidiana in maniera autonoma nella residenza protetta (RP).

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 21 giorni dall'ingresso in Residenza, viene valutato a un mese dall'ingresso e ogni 6 mesi.

Deve comunque essere rivisto ogni qual volta vi siano dei

cambiamenti sostanziali nell'Ospite.

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

8.2 Assistenza sanitaria

L'assistenza medica generica è garantita dal Medico di Medicina Generale (M.M.G.) assegnato all'ingresso, e si esplica di norma presso gli ambulatori della Residenza.

La Residenza ha un Responsabile Sanitario. Il compito del Responsabile Sanitario è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con tutte le figure professionali operanti nella Residenza.

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.

8.3 Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore (con reperibilità notturna), 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.

Per mezzo della coordinatrice infermieristica, si occupa inoltre dell'approvvigionamento di ausili sanitari e farmaci, con la quale collabora per la verifica della corretta conservazione e scadenza.

Inoltre si occupa della supervisione della gestione del vitto verificando la corretta somministrazione delle terapie mirate e riportando alla Coordinatrice infermieristica.

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 Assistenza protesica, integrativa e farmaci

In base a quanto stabilito nel DGR del 30 luglio 2012, n. 45-4248 L'A.S.T. garantisce direttamente:

- la fornitura diretta dei farmaci per gli ospiti inseriti nelle strutture socio-sanitarie accreditate, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali. I farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) per gli ospiti delle strutture socio-sanitarie sono prescritti dal MMG o dal Medico di Struttura, se incaricato, con addebito in fattura;

- la fornitura dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici (per Ospiti malnutriti) e dei sostituti dell'acqua (per Ospiti disfagici), sulla base del piano nutrizionale, predisposto da operatori sanitari afferenti alla rete regionale delle SODNC (Strutture Operative di Dietetica e Nutrizione Clinica);
- la fornitura di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali. I dispositivi individuati devono essere previsti nel Prontuario Aziendale; anche per le medicazioni avanzate, l'erogazione di dispositivi non previsti può avvenire solo in situazioni per Ospiti portatori di stomie e/o cateteri: materiale necessario, in base al Piano Terapeutico di uno Specialista SSN, nei limiti delle disposizioni normative in vigore;
- per Ospiti diabetici: materiale necessario all'automonitoraggio glicemico;
- la fornitura di pannoloni e ausili per l'incontinenza nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

8.5 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 la 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.

8.1.6 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 assistenziali 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.

Essi svolgono le attività suddette previo coinvolgimento nella stesura e divulgazione del PAI .

8.1.7 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 con pasti personalizzati in relazione ad eventuali

specifiche esigenze nutrizionali dietetiche (diete ipoglicidiche, diete ipoproteiche, diete iposodiche, ecc...).

Gli Ospiti con problemi di masticazione usufruiscono del menù giornaliero in forma tritata o omogeneizzata. È vietato 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 offre giornalmente una scelta tra 3 primi piatti, 2 secondi, contorni e frutta.

8.1.8 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.

8.1.9 Attività ricreative di stimolazione cognitiva

L'attività terapeutica di animazione ed attività occupazionale si integra con quelle sanitarie ed assistenziali attraverso lo sviluppo di attività artigianali, di stimolazione cognitiva, ludiche, di socializzazione, di supporto psico-terapeutico finalizzate a:

- stimolare le capacità motorie, la memoria, l'attenzione e l'immaginazione attraverso iniziative culturali o ricreative aperte anche alla realtà esterna.
- 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.

Molteplici sono i progetti attuati in struttura, dedicati a gruppi di ospiti adeguatamente distinti per capacità ed interessi: arte-terapia, ginnastica dolce, pet-therapy, attività ludiche e ricreative, laboratori, feste a tema, visite di gruppi esterni, musicoterapia; quest'ultima con particolare sviluppo negli ultimi mesi, scaturito dall'adesione al progetto del Prof. Toso e dalla collaborazione con lo stesso.

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.

8.2 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.

All'ingresso, perfezionato nei giorni precedenti 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.

8.2.1 Cosa portare per la degenza

L'Ospite deve portare con sé:

- carta d'identità in corso di validità;
- tessera codice fiscale;
- tessera sanitaria ;

8. L'ACCOGLIENZA

- eventuali esenzioni sanitarie;
- eventuali certificazioni di invalidità;
- 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
- eventuale documentazione sanitaria
- 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



8.3 Denaro e oggetti di valore

La Residenza Anni Azzurri San Giuseppe mette a disposizione dei propri Ospiti una cassaforte dove deporre denaro e piccoli oggetti di valore anche se è consigliabile **non portare in con sé oggetti preziosi e/o somme di denaro** per ragioni di sicurezza.

La Struttura non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

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

8.4 Permessi di uscita

Chi desidera uscire dalla Residenza deve preventivamente informarne la reception che provvederà a far firmare un modulo di uscita.

8.5 Dimissioni

Le dimissioni per gli ospiti in convenzione vengono definite dall'UVI distrettuale per trasferimento ad altra struttura o per rientro a domicilio.

Al momento della dimissione, il Medico della Residenza stila una relazione completa che identifica i problemi, clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le necessarie modifiche ambientali, i risultati delle indagini, di laboratorio e strumentali, la terapia attuata nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato la relazione medica in busta chiusa e la documentazione medica personale portata dall'Ospite, insieme ad eventuali presidi ed ausili personali in dotazione.

8.6 Trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale il posto sarà conservato fino alla dimissione, eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI non sia stabilito un trasferimento presso un altro tipo di struttura residenziale.

In caso di ricovero ospedaliero l'ospite in convenzione RSA e RSA Demenze non è tenuto a corrispondere la retta alberghiera; l'Ospite in convenzione RPA e RP Demenze è tenuto invece a corrispondere il 50% della quota a proprio carico così come l'AST (*Azienda Sanitaria Territoriale*) per la quota di sua competenza.

In caso di assenze volontarie, debitamente documentate, il posto letto viene conservato per un massimo di 15 giorni complessivi nell'anno.

In tal caso l'AST corrisponderà il 50% della quota a proprio carico mentre l'Ospite corrisponderà il 100%.

9

Aspetti economici

9.1 Accesso in regime convenzionato

L'AST di competenza si fa carico della quota sanitaria dal 1° giorno del soggiorno per RPA, RP Demenze, RSA e RSA Demenze.

La quota sociale-alberghiera, insieme alle spese integrative sanitarie e non sanitarie (*consumazioni extra, telefonate, eventuali farmaci a pagamento, parrucchiera, podologa, ecc.*) è a carico dell'Ospite o dei familiari:

- dal primo giorno per RPA, RP Demenze e per RSA ed RSA Demenze, queste ultime che abbiano fruito della “dimissione protetta” presso altre strutture;
- dal 61° giorno per RSA ed RSA Demenze che fruiscono della “dimissione protetta” nella nostra struttura.

La retta in regime convenzionato, sotto specificata nel riquadro, comprende il vitto, l'assistenza sanitaria, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività motorie/riabilitative svolte internamente, l'animazione, la terapia occupazionale, la musicoterapia, la pet-therapy, la stimolazione sensoriale e cognitiva.

9.2 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 privato
Doppia	€ 57,00	da € 102,00 a € 132,00

Supplemento giornaliero: Camera Singola € 15,00

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

9.3 La retta comprende

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

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

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

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

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

- **Vitto:** consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua e caffè serviti a tavola. Le diete particolari verranno proposte dal medico in funzione dei quadri clinici.
- **Assistenza Sanitaria:** gli Ospiti 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 sovraintesa dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario.
- **Attività motorie e riabilitative:** il servizio viene erogato internamente sotto il controllo del medico da fisioterapisti titolati.
- **Animazione:** il servizio prevede un programma di attività occupazionali, ludiche e ricreative organizzate dall'equipe psicosocioeducativa, coordinata da psicologo ed educatore professionale.
- **Servizi alberghieri:** la stanza di degenza, dotata di bagno, è completa della biancheria necessaria, le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera. Ogni stanza di degenza è munita di impianto di antenna centralizzata.

9.4 La retta non comprende

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

Sono pertanto a totale carico dell'utente:

- **I servizi garantiti da SSN***
- **Fisioterapia aggiuntiva**
- **Il servizio di trasporto in ambulanza**
- **Il servizio di podologia**
- **Presidi incontinenza:** forniti dall'AST ed eventualmente integrati dal familiare o Struttura, in questo caso con addebito in fattura mensile.
- **Il parrucchiere e barbiere** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception.
- **Lavanderia Ospiti:** servizio estremo facoltativo.
- **Le telefonate effettuate**
- **Spese voluttuarie** di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

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

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

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

Pannoloni: rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente. Una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza, ed uno scrupoloso monitoraggio giornaliero, potranno consentire di richiedere l'adeguamento della fornitura alle reali esigenze dei singoli ospiti, secondo quanto precisato nel Contratto di servizio stipulato dalla struttura con l'AST-Ascoli Piceno.

Altri presidi: la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, è erogata dal SSR, previa prescrizione specialistica, secondo

quanto indicato dalle D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

Trasporti: i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche sono garantiti dall'AST-Ascoli Piceno come stabilito dalle D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

9.5 Modalità di pagamento

All'ingresso dell'Ospite in Residenza viene richiesto il saldo anticipato della retta mensile entro il 5° giorno del mese in corso. **È possibile pagare con bonifico e con Rid** oppure, recandosi in Struttura, con bancomat e carta di credito.

AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



■ Dalle 9:00 alle 12:00

■ Dalle 15:00 alle 18:00

9.6 Certificazione fiscale

In eventuale presenza di Ospite solvente, 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.

9.7 Copertura assicurativa

Presso la Residenza Anni Azzurri San Giuseppe esiste una copertura assicurativa dei rischi da infortuni o danni subiti, o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.



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 pubblicamente a salvaguardare i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, diritto di partecipazione, efficacia ed efficienza ed a garantire idonei standard di qualità offerti alla verifica del cittadino, potendone controllare i costi, ovvero verificare la relazione tra le prestazioni ed i costi alla ricerca della qualità.

La carta dei servizi: l'Utente che entra in Struttura necessita di garanzie chiare e visibili in quanto è un soggetto debole, ha il diritto di conoscere le caratteristiche del servizio e le condizioni di assistenza che gli vengono garantite.

La carta dei servizi non è uno strumento promozionale della RSA, bensì uno tra i principali strumenti della qualità, è una dichiarazione di impegno dell'ente erogatore a soddisfare i bisogni degli utilizzatori dei vari servizi, a tenere nella dovuta considerazione la qualità della singola prestazione, fornendo inoltre ai propri Ospiti/Utenti strumenti di giudizio sulla efficienza della gestione e sulla efficacia del servizio.

La carta dei servizi va intesa come un processo in continuo miglioramento attraverso il quale le strutture si impegnano.

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**.

Uno dei valori più importanti per l'individuo è, ad esempio, la qualità correlata allo stato di salute, ovvero la percezione di quanto il proprio stato di salute favorisca o impedisca la realizzazione della propria vita ideale. Il valore qualità della vita, per avere un reale significato, deve essere sempre contestualizzato, deve fare sempre riferimento alla persona, allo spazio ed al tempo.

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, regionali e nazionali di riferimento.

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.

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.

Il linguaggio della valutazione: le dimensioni e gli indicatori

Al fine di costruire un sistema di valutazione multidimensionale, capace quindi di cogliere la complessità dell’assistenza fornita nelle RSA, sono state individuate 5 dimensioni di valutazione che prevedono indicatori specifici.

Di seguito si descrivono le dimensioni di valutazione e si fanno degli esempi di indicatori.

- **Organizzazione dei servizi assistenziali:** raccoglie indicatori relativi ai Piani di Assistenza Individuale (PAI), che costituiscono lo strumento cardine per la gestione della presa in carico degli assistiti, alla loro completezza

e tempestività; sono stati inoltre individuati indicatori per le attività ricreative, valutate in termini di quantità e partecipazione. A questi si aggiungono indicatori relativi alla presenza di procedure formalizzate sulla gestione del “fine vita”.

- **Assistenza sanitaria:** comprende indicatori riguardanti la qualità clinico assistenziale fornita agli assistiti tra cui cadute, presenza ed evoluzione delle piaghe da decubito e infezioni, utilizzo di diversi ausili di protezione. In questa dimensione sono ricompresi anche alcuni indicatori di appropriatezza ed efficienza farmaceutica, nonché alcuni indicatori di monitoraggio dell'utilizzo di altre risorse e servizi sanitari, tra cui il pronto soccorso e il ricovero ospedaliero.
- **Soddisfazione degli assistiti e dei familiari:** fa riferimento all'esperienza e alla soddisfazione degli assistiti e dei familiari sui principali aspetti inerenti alla vita nelle residenze tra cui la qualità dei servizi e delle attività e la cortesia del personale (Barsanti et al 2017). Tali indicatori sono calcolati attraverso indagini campionarie tramite customer satisfaction e istituzione del Comitato ospiti interno alla residenza. Le sezioni del questionario proposto agli assistiti riguardano, ad esempio, l'ambiente e il comfort della struttura, i servizi, le attività, la libera scelta, la relazione con gli operatori, la relazione con gli assistiti e la valutazione complessiva.
- **Soddisfazione degli operatori – Clima aziendale:** fa riferimento all'esperienza e alla soddisfazione dei professionisti che lavorano nelle strutture, in termini di qualità dell'ambiente lavorativo, nonché ad aspetti relativi alla formazione, alle assenze e al turn over del personale. L'APP relativo al clima organizzativo prevede

domande relative alla struttura, alle condizioni lavorative, al management, alla comunicazione, alla formazione, alla valutazione complessiva, al miglioramento, a note e suggerimenti degli operatori delle strutture.

- **Efficienza economico-finanziaria:** relativa agli indicatori più prettamente economici e di efficienza tra cui il tasso di occupazione dei posti letto e i costi della gestione.

A queste dimensioni si aggiungono alcuni indicatori macro sulla salute della popolazione utilizzati per descrivere il contesto demografico in cui le strutture si trovano ad operare. Questi non concorrono direttamente alla valutazione della performance, ma offrono una chiave di lettura e di pesatura dei bisogni della popolazione di riferimento.

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

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

STANDARD DI QUALITA' 2023-2025 SERVIZIO DI R.S.A.							
AREA ATTIVITA'	N°	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	LIMITE DI RISPETTO
Presa in carico	1	Colloquio di accoglienza e visita struttura	giorni	effettuazione del colloquio d'ingresso da parte del personale amministrativo e dal coordinatore	entro il giorno d'ingresso del nuovo Ospite, esclusi casi urgenti	a campione 10%	100%
	2	Accoglienza nuovo Ospite	nr	possibilità per il familiari e/o persone care di pranzare/cenare il giorno dell'ingresso	gratuita	a campione 10%	100%
	3	Prima visita medica	ore	effettuazione prima visita medica	entro 24 ore lavorative dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
	4	Valutazione infermieristica	ore	effettuazione di valutazione d'ingresso da parte dell'infermiere	entro 8 ore dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
	5	Valutazione fisioterapia	giorni	effettuazione prima visita fisioterapia	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	a campione 10%	95%
	6	Valutazione animativa	giorni	effettuazione prima valutazione animativa	entro il 1° PAI	a campione 10%	95%
	7	Presa in carico del nuovo Ospite da parte dell'OSS	ore	predisposizione della Scheda assistenziale	entro 8 ore dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
Progettazione	8	Redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato per il nuovo Ospite, esclusi impedimenti non imputabili all'Ente	giorni	redazione del 1° PAI non oltre 21 giorni dall'ingresso	redazione del 1° PAI non oltre 21 giorni dall'ingresso	a campione 10%	100%
	9	Revisione del Progetto Assistenziale Individualizzato	mesi	redazione del PAI di revisione non oltre i 180 giorni dal precedente	redazione del PAI di revisione non oltre i 180 giorni dal precedente	a campione 10%	100%
	10	Invio sintesi PAI	giorni	trasmissione via e-mail al familiare/referente sintesi del PAI entro 72 ore dalla stesura	entro 3 giorni dalla stesura del PAI	a campione 10%	100%
Servizi sanitari	11	Corretta informazione della famiglia in caso di trasferimenti di stanza	giorni	comunicazione ai familiari della necessità di effettuare un trasferimento, salvo situazioni d'urgenza, tramite invio di e-mail	almeno il giorno prima	a campione 20%	95%

10. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITÀ 2023-2025 SERVIZIO DI R.S.A.

Servizi sanitari	12	Presenza del medico	ore	presenza del medico in struttura	numero 38 ore settimanali	sistematica	95%
	13	Reperibilità del medico	nr	garantita la reperibilità del medico in struttura su chiamata	notturno 7/7	sistematica	100%
	14	Colloquio con il medico	%	garantita la possibilità di colloquio con il medico nelle fasce orarie di presenza (salvo urgenze sanitarie in corso)	dal lunedì al venerdì delle 12:00 alle 18:00	a campione 10%	100%
	15	Presenza continua del personale infermieristico	%	presenza dell'infermiere in struttura	24 ore su 24	sistematica	100%
	16	Servizio psicologico	ore	servizio di supporto e consulenza psicologica per Ospiti e famigliari	numero 16 ore mensili	sistematica	95%
	17	Ginnastica per la mente	ore	servizio di stimolazione cognitiva a favore degli Ospiti	numero 10 ore mensili	sistematica	95%
	18	Servizio podologico	ore	servizio di supporto e assistenza podologica	al bisogno	sistematica	95%
	19	Gestione della terapia farmacologica	%	gestione della terapia farmacologica	meno dell'1% di errori nella preparazione	sistematica	100%
	20	Effettuazione del bagno assistito agli Ospiti	giorni	effettuazione del bagno assistito	almeno ogni 10 giorni, esclusi i rifiuti e le controindicazioni mediche	a campione 10%	95%
	21	Servizio parrucchiera	nr	effettuazione delle prestazioni da parrucchiera	al bisogno	a campione 10%	95%
	22	Ginnastica dolce	nr	effettuazione dell'attività di ginnastica dolce, gestita dal personale di assistenza	almeno 5 volte alla settimana	sistematica	90%
	23	Calendario S. Messe	nr	celebrazione della S. Messa nella Capella della struttura	almeno 1 volta alla settimana	sistematica	100%
	24	Pranzo con i famigliari in occasione del compleanno dell'Ospite	%	possibilità per 2 famigliari e/o persone care di pranzare il giorno del Compleanno su richiesta	Soddisfazione della richiesta	sistematica	100%

STANDARD DI QUALITA' 2023-2025 SERVIZIO DI R.S.A.

Presi in carico	25	Pranzo con i familiari e/o persone care	%	possibilità di pranzare con i familiari e/o persone care previo pagamento del relativo corrispettivo (massimo 4 persone)	Su richiesta, nei weekend	sistematica	100%
	26	Scelta del menù	%	possibilità di scelta sia per il primo che per il secondo piatto	2 scelte per portata	sistematica	100%
Qualità, innovazione e formazione	27	Soddisfazione dell'Ospite	giorni	monitoraggio della soddisfazione dell'Ospite	Analisi customer satisfaction	sistematica	100%
	28	Riunioni con il Comitato Familiari ospiti	nr	incontri con il Direttore, il Medico e la C.S.	almeno 2 incontri all'anno	sistematica	100%
	29	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 30 giorni	sistematica	100%
	30	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato	sistematica	100%
	31	Formazione del personale a tempo indeterminato	nr	garantite a tutto il personale attività formative	almeno 15 ore medie annue	sistematica	100%
	32	Riunioni programmate con tutto il personale	nr	effettuazione di riunioni periodiche con il personale	almeno 4 all'anno	sistematica	100%
	33	Riunioni del Comitato di direzione	nr	effettuazione della riunione mensile del Comitato di direzione	almeno 1 volta al mese	sistematica	100%
	34	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale	entro il 30 giugno	sistematica	100%
	35	Periodico interno KOS	nr	pubblicazione del periodico interno	3 numeri all'anno	sistematica	100%
	36	Amministrazione trasparente	giorni	rispetto della normativa in materia di trasparenza	giornaliera	sistematica	100%
	37	Comunicazione ai famigliari	%	predisposizione via e-mail o whatsapp nominativa e personale al famigliare di riferimento (o amministratore di sostegno) all'atto dell'ingresso	gratuita	sistematica	100%

10. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITA' 2023-2025 SERVIZIO DI R.S.A.							
Qualità, innovazione e formazione	38	Ingresso libero per i visitatori	ore	possibilità di accesso libero alla struttura	tutti i giorni 11:30 - 13:00 15:30 - 17:30	sistematica	100%
	39	Rientro al domicilio	gg	possibilità di rientro al domicilio gratuitamente	massimo 15 giorni all'anno	sistematica	100%

10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

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

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

	Tempo medio
Inserimento nella Residenza	da 2 a 5 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	3 / 5 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max.2 gg. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

10.4 Strumenti di verifica

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

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

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

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

10.5 Impegni e programma di miglioramento

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

10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

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

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

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

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

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

10.7 Sicurezza dell'Ospite

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

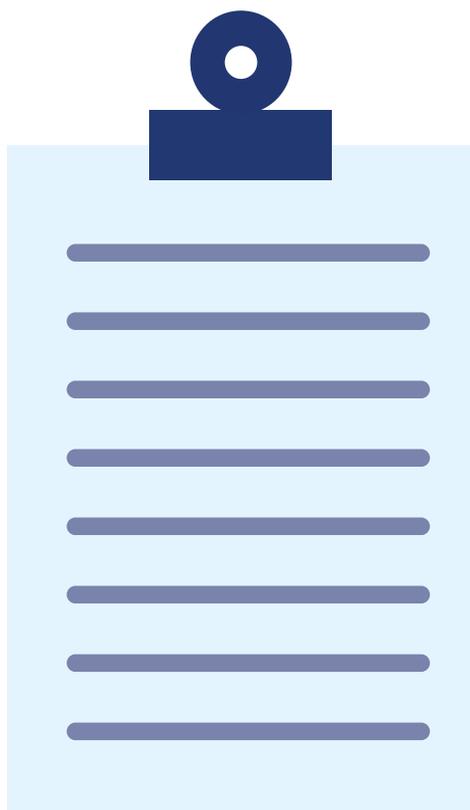
FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Sicurezza nell'uso dei farmaci	Adozione scheda terapeutica unica
Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in residenza	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Controllo delle infezioni	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti	Adozione di sistemi di Incident Reporting

10.8 Sicurezza anti incendio

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

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

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



sezione quarta

44

ALLEGATI

Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario Ospite

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

Età in anni _____

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

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso: maschio femmina

Nazionalità: italiana straniera

Età in anni _____

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

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

Altre segnalazioni

Scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti

Suggerimenti:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

Il Dichiarante: _____

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

Modalità con cui si è risolto il problema:

.....
.....
.....
.....

N. Protocollo: _____

L'Operatore: _____

Customer satisfaction Ospiti

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

Guida alla compilazione

Gentile Ospite,

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

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

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

Le aree che indagiamo sono le seguenti:

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

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

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

Grazie

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO - OSPITI

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

Dati anagrafici:

Età: _____

Da quanto tempo è ospite della struttura:

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

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

Quanto si sente accolto e protetto in residenza?

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

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

STILE DELLA CASA - PROFESSIONALITÀ

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

Attività Mediche

(visite o colloqui del dottore)

Attività Infermieristiche

(medicazioni, somministrazione medicine)

Attività di Animazione

(giochi, collage, laboratori, eventi in residenze)

Attività Assistenziali dagli operatori

(assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)

Attività Fisioterapiche che fa in palestra

(ginnastica, cyclette, ecc.)

Rapporto col Direttore

(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

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

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

Quanto è soddisfatto dell'organizzazione delle visite?

La durata delle visite è sufficiente?

VISITE

Le piace ricevere le videochiamate?

SE SI: Ne vorrebbe ricevere di più?

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

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

ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:

Ritiene che siano bene puliti i seguenti ambienti

Camera

Bagno

Altri Ambienti

RISTORAZIONE:

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

Le piace come si mangia in Residenza?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

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

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

Qualità: Ha un buon sapore quello che mangia?

Quantità: Mangia abbastanza?

Temperatura: Il pasto viene servito alla giusta temperatura?

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

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

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

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

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

COMFORT E CURA DEGLI AMBIENTI

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

Le piace la sua stanza?

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

Il letto è comodo?

Gli arredi vanno bene per le sue esigenze?

Si trova bene con il suo compagno di stanza?

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

LAVANDERIA E GUARDAROBA

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

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

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

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

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

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

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno?

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?

RIFLESSIONI E PROPOSTE

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

Ogni proposta per noi è occasione di miglioramento

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

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

.....

.....

.....

La ringraziamo per aver risposto a queste domande.

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

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

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

Customer satisfaction Familiari

CUSTOMER SATISFACTION - FAMIGLIARI

Guida alla compilazione

Gentile Signora/Signore,

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

Nello specifico indaghiamo le seguenti aree:

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

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

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

NOTE

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

Grazie

QUESTIONARIO - FAMILIARI

Gentile Signora/e,

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

Il questionario è anonimo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STILE DELLA CASA-PROFESSIONALITA'

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

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

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

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

ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA - VISITE E VIDEOCHIAMATE

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

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

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

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

Vuole proporci eventuali suggerimenti organizzativi?

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

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

ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:

È soddisfatto della pulizia della struttura

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

- Bagno
 Camera
 Altri ambienti

RISTORAZIONE:

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

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

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

- Qualità del cibo servito
 Quantità
 Varietà

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

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

- Ambiente
 Convivialità
 Impiattamento

Ha altre osservazioni, proposte o commenti rispetto alla ristorazione?

.....

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

Come valuta complessivamente la stanza del suo Caro?

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

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

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

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

LAVANDERIA E GUARDAROBA

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

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

.....

ESPERIENZA DI SOGGIORNO DEL SUO CARO

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno? CSAT

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura? NPS

RIFLESSIONI E PROPOSTE

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

.....

.....

.....

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

Esempi di menù

ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

	Pranzo	Cena
Lunedì	Mezze maniche alla contadina Cosce di pollo al forno Frittata con asparagi Piselli alla francese	Passato di verdura Pomodori ripieni Salumi e Formaggi misti Fagiolini al bacon
Martedì	Risotto con carciofi Polpettone ripieno Scamorza e radicchio Zucchine trifolate	Minestrone con pasta Insalata nizzarda Salumi e Formaggi misti Spinaci all'agro
Mercoledì	Pennette all'amatriciana Spezzato di tacchino alla pizzaiola Polpette ricotta e tonno Fagiolini al vapore	Crema di porri Tortino di patate e funghi Salumi e Formaggi misti Carote al burro
Giovedì	Gnocchi di patate Golfo del Tigullio Arista al latte Platessa in umido Cavolfiori al vapore	Risi e bisi Praga al forno Salumi e Formaggi misti Biete aglio e olio
Venerdì	Spaghetti alle vongole Petto di pollo in crosta con salsa di senape Zuppa di mare con patate Broccoletti all'agro	Zuppa di lenticchie Merluzzo capperi e olive Salumi e Formaggi misti Bis di verdure
Sabato	Polenta e zola Cotechino e lenticchie Formaggi misti Carote all'olio	Parmentier Arrotolato di frittata Salumi e Formaggi misti Broccoli alla barese
Domenica	Antipasto all'italiana Lasagne fontina e radicchio Bocconcini di vitello Limanda alla milanese Finocchi gratinati Dolce della casa	Minestrone con farro Pizza margherita Salumi e Formaggi misti 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 Arista al forno Merluzzo in umido Coste all'agro	Minestrone con pasta Uova affogate al pomodoro Salumi e Formaggi misti Patate prezzemolate
Martedì	Pasta all'arrabbiata Pizzaiola di manzo Nasello alla milanese Finocchi al forno	Passato di verdura Mozzarella caprese Salumi e Formaggi misti Fagiolini aglio e olio
Mercoledì	Risotto alla monzese Scaloppine con asparagi Verdure ripiene di carne Cavolfiori gratinati	Minestrone con cereali Medaglioni di patate e prosciutto Salumi e Formaggi misti Spinaci al burro
Giovedì	Gnocchi al pomodoro Coscette di pollo al forno Parmigiana di melanzane Tris di verdure Dessert	Minestra di legumi Frittata primavera Salumi e Formaggi misti Carote al vapore
Venerdì	Pasta zafferano e zucchine Platessa gratinata Polpettine al pomodoro Patate al forno	Minestra d'orzo Involtini prosciutto e formaggio Salumi e Formaggi misti Cavolfiori al forno
Sabato	Risotto alle erbe Tacchino agli aromi Sformato di tonno e ricotta Erbette aglio e olio	Crema di patate Insalata di pollo Salumi e Formaggi misti Piselli in umido
Domenica	Insalata russa Lasagne alla ligure Tilapia alla livornese Arrosto di vitello Patate al forno Torte miste	Minestra di riso Pizza margherita Salumi e Formaggi misti Zucchine al pomodoro

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

Decalogo dei diritti degli Ospiti

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

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

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

A series of 18 horizontal dotted lines, evenly spaced, spanning most of 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 Sanitario Assistenziale
Anni Azzurri San Giuseppe

Via Luigi Luciani, 81
63074 San Benedetto del Tronto (AP)

tel. 0735 780549
residenzasangiuseppe@anniazzurri.it

www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-san-giuseppe

Versione di
marzo 2024