



Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Residenza Anni Azzurri
San Lorenzo

Gattinara (VC)

Carta dei Servizi
e regolamento interno

Anni Azzurri



Residenza Anni Azzurri **San Lorenzo**

Gattinara (VC)

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

Simone Beccati
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 Lorenzo**.

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
Simone Beccati

1
2
3
4
5
6
7

Sezione Prima

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	13
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15
COME RAGGIUNGERCI	19
PRESENTAZIONE	21
3.1 L'attività della struttura	22
3.2 Articolazione della struttura	23
INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	27
4.1 Richieste di informazioni	27
4.2 Modalità di accesso alla Struttura	27
4.3 Lista di attesa	28
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy	28
4.5 Rilascio di Cartella Socio Sanitaria dell'Utente e documenti amministrativi	29
LA VITA IN STRUTTURA	31
5.1 Come riconoscere il personale	32
5.2 Visita ai parenti ricoverati	33
5.3 Giornali	33
5.4 Parrucchiere e Barbiere	33
5.5 Servizio interno di posta	34
5.6 Servizio Lavanderia	34
5.7 Assistenza religiosa	34
5.8 Videochiamate e messaggistica	35
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	37
6.1 Questionario di gradimento	37
6.2 Reclamo	38
DIRITTI E DOVERI	39
7.1 Diritti dell'Ospite	39
7.2 Doveri dell'utente	40
7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite	42

8

Sezione Seconda

L'ACCOGLIENZA	47
8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)	48
8.2 Assistenza sanitaria	49
8.3 Attività infermieristica	49
8.4 Assistenza protesica, integrativa e farmaci	50
8.5 Attività motorie e riabilitative	51
8.6 Attività socio-assistenziale	52
8.7 Programma alimentare	52
8.8 L'idratazione	53
8.9 Attività ricreative di stimolazione cognitiva	53
8.10 Il giorno d'ingresso in Residenza	54
8.10.1 Cosa portare per la degenza	54
8.11 Denaro e oggetti di valore	56
8.12 Permessi di uscita	56
8.13 Dimissioni	56
8.14 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta	57

9

ASPETTI ECONOMICI	59
9.1 Regime convenzionato	59
9.2 Regime di solvenza	59
9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente	60
9.4 La retta comprende	61
9.5 La retta non comprende	62
9.6 Modalità di pagamento	62
9.7 Certificazione fiscale	63

Sezione Terza

10

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	67
10.1 Come intendere la qualità	67
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	69
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni	70
10.4 Strumenti di verifica	70
10.5 Impegni e programma di miglioramento	71
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite	71
10.7 Sicurezza dell'Ospite	72
10.8 Sicurezza anti incendio	73

Sezione Quarta

ALLEGATI	75
-----------------	-----------



Residenza Anni Azzurri San Lorenzo in un clic

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

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

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

Simone Beccati

DIRETTORE SANITARIO

Giuseppe Leone

COORDINATORE ASSISTENZIALE

Loredana Civiero

COORDINATORE INFERMIERISTICO

Barbara Bonisolo

ANIMATRICE

Elisa Perini

FISIOTERAPISTI

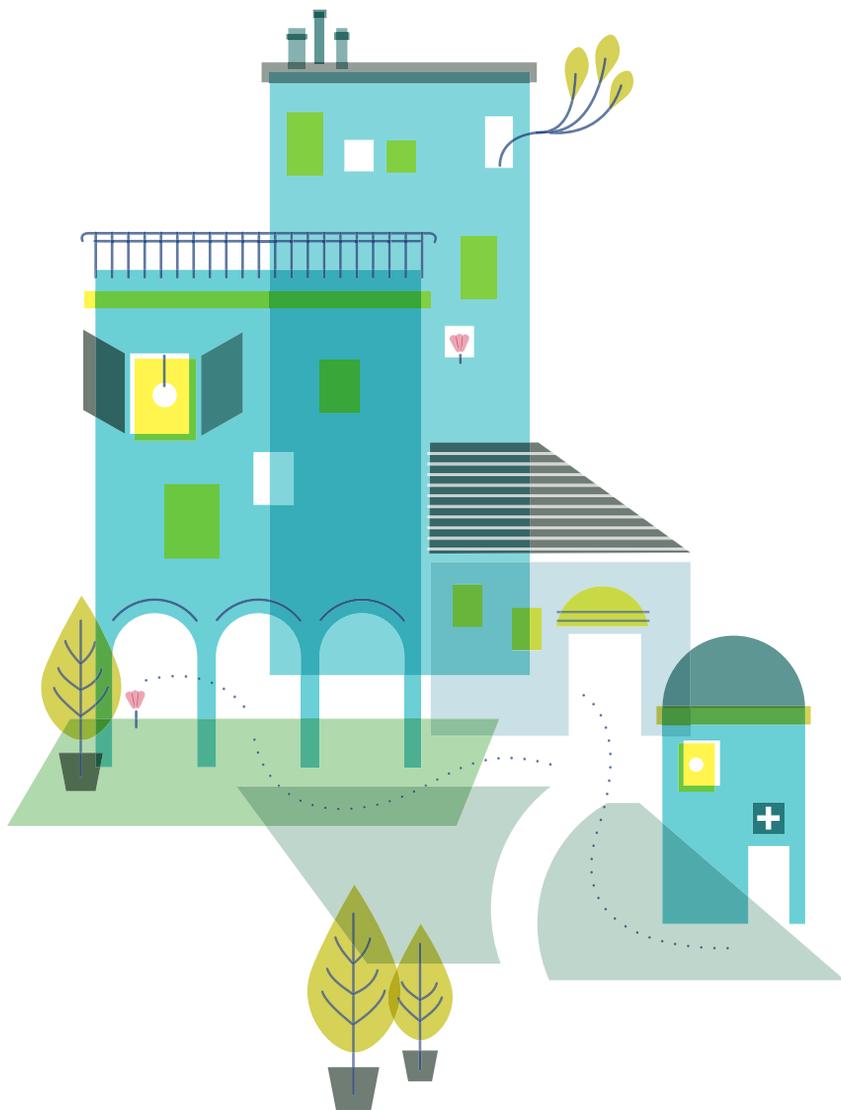
Dario Manco

Francesco Jack Spanò

SEGRETERIA - AMMINISTRAZIONE

Caterina D'Angelo

Giuse Medea



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1 Mission

La Residenza Anni Azzurri San Lorenzo, 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 Lorenzo 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 Lorenzo 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 Lorenzo 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 A26 con uscita a Romagnano Sesia. Si attraversa il paese seguendo le indicazioni per Gattinara, in prossimità del Ponte del Sesia, alla rotonda prendere la seconda uscita e continuare su SR142/Corso Torino. Continuare dritto. Alla rotonda a destra fino ad una nuova rotonda, ove vi è anche un passaggio a livello, per poi girare a sinistra. Alla rotonda prendere la seconda uscita per Via Rovasenda.

Se si arriva dalla A4 uscita Greggio seguire le indicazioni per Gattinara, attraversare Arborio, Ghislarengo e proseguire per Gattinara. Alla prima rotonda di Corso Vercelli, prendere la seconda a sinistra, passare un sottopassaggio fino ad arrivare ad un'altra rotonda. Qui prendere la seconda a sinistra. Si incontra nuovamente una rotonda e si gira alla seconda uscita che si immette sulla Via Rovasenda.

3

Presentazione

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

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

L'impegno costante di Anni Azzurri è infatti quello di far sentire ogni Ospite a casa propria e garantire la migliore qualità di vita possibile. Nelle strutture opera personale qualificato e specializzato, organizzato in team multidisciplinari con

competenze nella gestione della disabilità anche connessa a malattie degenerative e legate all'invecchiamento.

Il sorriso e il clima familiare rappresentano il tratto caratteristico del soggiorno nelle residenze del gruppo, come approccio terapeutico che rafforza l'efficacia dell'assistenza medica e delle più attuali tecniche di assistenza e stimolazione cognitiva.

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

3.1 L'attività della struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale San Lorenzo fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza.

È stata autorizzata al Funzionamento per n. 78 posti letto (capacità ricettiva della Struttura) con delibera ASL VC n. 1005 del 12\12\2013, n.53 del 21\01\2014, n.816 del 6\09\2017.

3.2 Articolazione della struttura

La Residenza San Lorenzo è dotata di 78 posti letto.

La struttura è articolata in 4 corridoi su 3 piani fuori terra ed 1 piano interrato. Ai piani 1° e 2° vi sono le camere di degenza.

- **Camere da letto:** confortevoli e adattate per persone con compromissione motoria e sensoriale. Le stanze sono dotate di campanelli di chiamata, di letto elettrico per facilitare i movimenti dell'Ospite e sono studiate per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza. Sono disponibili solo n.2 camere doppie.
- **Soggiorno:** sono presenti soggiorni per ogni piano attrezzati con tisaneria.
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad Ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza grazie ad attrezzature appositamente studiate, presenti in ogni corridoio.
- **Ambulatorio** (presente in ogni piano).
- **Locale attività occupazionali.**
- **Salottino di ricevimento** a disposizione per incontri privati tra Ospite e visitatori.
- **Palestra** per l'attività fisioterapica prevista nei piani assistenziali.

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

Articolazione della struttura - schema di sintesi

O

PIANO TERRA

- * Reception
- * Servizi amministrativi
- * Zona Bar
- * Direzione
- * Locale Infermeria
- * Studio medico
- * Palestra
- * Area benessere
(*parrucchiere e podologo*)
- * Sala attività occupazionali

**AMPIO
GIARDINO ESTERNO**



1

PRIMO PIANO

- * Camere di degenza
- * Bagno assistito
- * Depositi
- * Salottino
- * Infermeria
- * Soggiorno

2

SECONDO PIANO

- * Camere di Degenza
- * Bagno assistito
- * Depositi
- * Salottino
- * Infermeria
- * Soggiorno



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.

residenzasanlorenzo@anniazzurri.it

Tel. 0163 835048

Fax 0163 834066

CENTRALINO:

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 17:00

AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



Dalle 9:00 alle 17:00

4.2 Modalità di accesso alla Struttura

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

Per la valutazione di ingresso è necessario presentare il

questionario di ammissione (disponibile sul sito Anni Azzurri) compilato dal medico curante. La Direzione Sanitaria della Residenza valuterà l'idoneità all'ingresso.

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

4.3 Lista di attesa

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

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, la direzione sanitaria è a disposizione dei famigliari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona nei seguenti orari:
lunedì - mercoledì - venerdì previo appuntamento telefonico.

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 famigliari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto dell'ingresso in Residenza viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

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

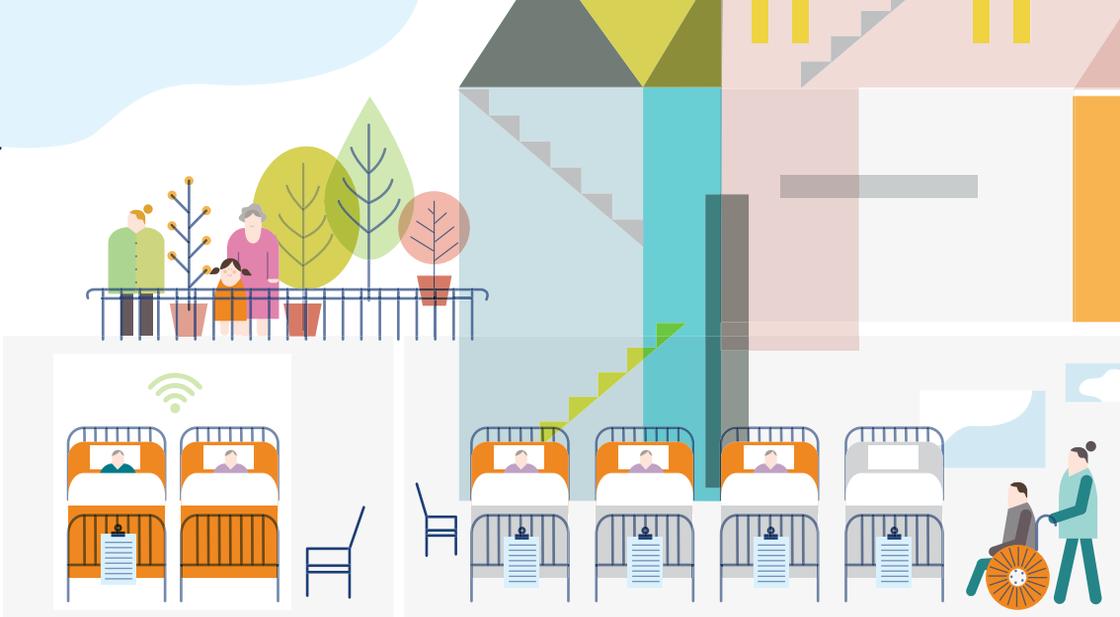
Residenze Anni Azzurri dispone di specifiche linee guida riguardanti l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990, che regola la modalità con cui viene rilasciata la documentazione personale dell'Utente (PAI, esami diagnostici, cartella socio sanitaria integrata, ecc.).

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.

In Reception si può 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 Lorenzo sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	6:30	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	8:30	9:30
Idratazione	10:00	11:00
Pranzo	11:30	12:30
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	16:00	16:30
Animazione	9:00 – 12:00	13:00 – 16:30
Cena	18:30	19:30

5.1 Come riconoscere il personale

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

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



**PERSONALE
MEDICO**
camice bianco



CAPOSALA
*pantaloni bianchi
casacca blu*



INFERMIERI
*casacca bianca
con bordo blu*



FISIOTERAPISTI
*pantaloni bianchi
polo grigia*



EDUCATORI
*pantaloni bianchi
polo bordeaux*



**COORDINATORE
ASSISTENZIALE**
*pantaloni bianchi
casacca arancione*



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



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

5.2 Visita ai parenti ricoverati

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari tutti i giorni dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

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



VISITE AI PARENTI:



5.3 Giornali

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



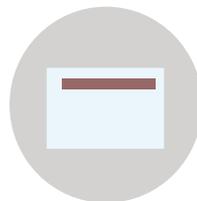
5.4 Parrucchiere e barbiere

Il servizio è disponibile a pagamento previo appuntamento prenotabile presso la reception. La Residenza si avvale di collaboratori esterni liberi professionisti. Per gli Ospiti in regime di convenzione con l'ASL viene garantito, incluso nella retta, un taglio dei capelli almeno ogni mese, mentre il lavaggio e l'asciugatura sono inclusi nelle normali attività connesse con l'igiene personale.



5.5 Servizio interno di posta

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



5.6 Servizio Lavanderia

È inclusa nella retta giornaliera la fornitura di biancheria piana e da bagno (e relativo servizio lavaggio). Per quanto concerne il lavaggio degli indumenti di uso corrente degli Ospiti, è a disposizione un servizio lavanderia.

I capi di vestiario dovranno essere di tessuto che consenta un'adeguata sanificazione. Tutti i capi di vestiario verranno contrassegnati a cura della struttura in modo da renderli identificabili, indipendentemente che si scelga di utilizzare il servizio di lavanderia o che si scelga di lavare autonomamente i vestiti. Al momento dell'ingresso in Struttura dovranno essere concordati con l'utente i capi necessari per ogni stagione. Il costo dell'etichettatura è di € 33,00 una tantum.



5.7 Assistenza religiosa

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto. Nel caso di religione diversa dalla cattolica, si garantisce la disponibilità ad accogliere un Ministro del culto dell'Ospite.



Vengono organizzati S.Messe e momenti di raccoglimento a cura del servizio animazione con appositi avvisi per gli Ospiti.

5.8 Videochiamate e messaggistica



La nostra residenza mette a disposizione di tutti gli ospiti che ne facciano richiesta, il servizio di videochiamata esterna per comunicare con amici e parenti.

La videochiamata viene effettuata con il supporto dei nostri operatori attraverso il tablet in dotazione alla struttura (*non è dunque necessario essere in possesso di un cellulare/device personale*).

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

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

6

Relazioni con il pubblico

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

L'Utente può presentare reclamo direttamente alla Direzione, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che può ritirare presso la reception.

La Direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute, non anonime, entro 3 giorni dal ricevimento.

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



VERBALMENTE

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



IN FORMA SCRITTA

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

7

Diritti e doveri

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

7.1 Diritti dell'Ospite

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

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

ARTICOLO 6

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

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

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

ARTICOLO 9

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

ARTICOLO 10

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

ARTICOLO 11

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

ARTICOLO 12

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

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.

7.2 Doveri dell'utente

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

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

ARTICOLO 1

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

ARTICOLO 2

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

ARTICOLO 3

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

ARTICOLO 4

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

ARTICOLO 5

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

ARTICOLO 6

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

ARTICOLO 7

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

7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite

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

NON MOVIMENTARE GLI OSPITI IN AUTONOMIA

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

COLLABORA COL PERSONALE SANITARIO NON SOSTITUIRTI AD ESSO

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

ATTENZIONE AI CIBI PORTATI DA CASA

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

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

NON DARE CIBO AGLI OSPITI

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

L'IGIENE È UNA NOSTRA PRIORITÀ

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

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

LAVA LE MANI

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

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

SE SEI MALATO RESTA A CASA

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

VERIFICA CHE PORTE E CANCELLI SIANO CHIUSI

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

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

ATTENZIONE ALLA SEGNALETICA DELLA SICUREZZA E ALLE VIE DI FUGA

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

LA SICUREZZA RICHIEDE ANCHE LA TUA COLLABORAZIONE

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



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

L'accoglienza

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

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

La Struttura garantisce un centro di responsabilità del coordinamento gestionale e organizzativo complessivo, identificato nella figura del Direttore, il quale è responsabile della gestione del personale in ordine all'applicazione dei contratti di lavoro; alla copertura dei posti necessari in base agli standard assistenziali previsti; è responsabile dell'equipe multidisciplinare interna alla struttura; nomina i responsabili dei servizi. È presente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle 17:00.

La Direzione della Residenza ha istituito e diffuso al Personale procedure e linee guida per quanto riguarda: l'igiene nel rispetto

della privacy, la somministrazione degli alimenti, la prevenzione delle cadute, la prevenzione e il trattamento delle piaghe da decubito, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di protezione, eccetera. La Residenza garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)

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

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

Obiettivi e azioni vengono definiti in modalità interdisciplinare con l'Ospite e i suoi cari, che vengono coinvolti in ogni scelta del percorso. Si promuove la cultura della misurazione continua e oggettiva dei risultati ottenuti ed attesi. Tutte le attività della giornata vengono valorizzate in chiave di stimolazione e gestite da professionisti con competenze idonee alla valutazione e al trattamento delle diverse problematiche emerse.

Il PAI è formalizzato entro 15 giorni dall'ingresso in Residenza, viene valutato a un mese dall'ingresso e ogni 6 mesi. Deve comunque essere rivisto ogni qual volta vi siano dei cambiamenti sostanziali nell'Ospite.

La famiglia o i caregiver vengono sempre coinvolti nella stesura del PAI e nelle revisioni del medesimo. Viene loro indicata la data

di incontro dell'équipe multidisciplinare. Se impossibilitati a partecipare viene loro inviato via mail o lasciato in reception il PAI aggiornato che va letto e sottoscritto.

8.2 Assistenza sanitaria

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, l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, così come stabilite dalla struttura sanitaria di provenienza, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari a tutela dell'integrità clinica dell'Ospite. Si occupa inoltre

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

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.L. garantisce direttamente:

- la fornitura diretta dei farmaci per gli ospiti inseriti nelle strutture socio-sanitarie accreditate, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale, sentito il parere dell'U.V.G. aziendale;
- la fornitura dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici (per Ospiti malnutriti) e dei sostituti dell'acqua (per Ospiti disfagici), sulla base del piano nutrizionale, predisposto da operatori sanitari afferenti alla rete regionale delle SODNC (Strutture Operative di Dietetica e Nutrizione Clinica);
- la fornitura di materiale di medicazione avanzata, sulla

base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali. I dispositivi individuati devono essere previsti nel Prontuario Aziendale; anche per le medicazioni avanzate, l'erogazione di dispositivi non previsti può avvenire solo in situazioni per Ospiti portatori di stomie e/o cateteri: materiale necessario, in base al Piano Terapeutico di uno Specialista SSN, nei limiti delle disposizioni normative in vigore;

- per Ospiti diabetici: materiale necessario all'automonitoraggio glicemico;
- la fornitura di pannoloni e ausili per l'incontinenza nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

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

8.5 Attività motorie e riabilitative

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

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

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

8.6 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.

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

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

Nei pressi di ogni Sala Ristorante è affisso il menù giornaliero e settimanale. Il menù offre giornalmente una scelta tra 3 primi piatti, 2 secondi, contorni e frutta.

8.8 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.

8.9 Attività ricreative di stimolazione cognitiva

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

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

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

Per meglio cogliere l'attenzione dell'Ospite vengono affisse delle locandine nei vari punti di passaggio della Residenza riportanti informazioni circa le iniziative e le opportunità animative/ culturali.

8.10 Il giorno d'ingresso in Residenza

Gli Ospiti sono accolti nelle giornate di lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 14:00 per rendere maggiormente armonico l'inserimento ed agevolare l'accoglienza da parte dell'intera équipe.

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

L'Ospite viene accolto dal Direttore e accompagnato nella sua camera da un'équipe di operatori che si occuperà di seguirne l'inserimento.

8.10.1 Cosa portare per la degenza

L'Ospite deve portare con sé:

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

Schema di sintesi

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

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

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

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



8.11 Denaro e oggetti di valore

Gli Ospiti sono invitati a **non portare in Residenza oggetti preziosi e/o somme di denaro** per ragioni di sicurezza. La Residenza Anni Azzurri San Lorenzo non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

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

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

8.12 Permessi di uscita

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

8.13 Dimissioni

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

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

8.14 Modalità di trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta

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

9

Aspetti economici

9.1 Regime convenzionato

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 e l'animazione.

9.2 Regime di solvenza

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

La retta comprende i servizi alberghieri, il vitto, i servizi sanitari e socio assistenziali per quanto di competenza, e l'animazione.

9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente

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

Tipologia camera	Tariffa posto letto convenzionato	Tariffa posto letto privato
Doppia	da € 37,62 a € 54,91	da € 90,00 a € 102,75
Servizi aggiuntivi a contratto*	€ 3,00	

*Servizi aggiuntivi ai sensi della DGR n. 45-4248/2012 Art. 7 da sommare alla retta in convenzione a decorrere dall'1 gennaio 2024.

Supplemento giornaliero: Camera Singola € 15,00

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

9.4 La retta comprende

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

La quota sanitaria è riferita ai trattamenti costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico, accertamenti diagnostici,

assistenza farmaceutica e fornitura dei preparati per nutrizione artificiale e dei dispositivi medici, secondo gli indirizzi regionali.

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

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

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

- **Vitto:** consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua e caffè serviti a tavola. Le diete particolari verranno proposte dal medico in funzione dei quadri clinici.
- **Assistenza Sanitaria:** gli Ospiti residenti o domiciliati presso la Residenza usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale (presidi e farmaci inclusi).
- **Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali:** la Residenza fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovrintesa dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario.
- **Attività motorie e riabilitative:** il servizio viene erogato sotto il controllo del medico da operatori diplomati.
- **Animazione:** il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative.
- **Servizi alberghieri:** la stanza di degenza è dotata di bagno, è completa della biancheria necessaria, le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera. Ogni stanza di degenza è munita di impianto di antenna centralizzata e la Residenza mette a disposizione un apparecchio telefonico con la possibilità di usufruire della reception dalle ore 8:00 alle 17:00.

9.5 La retta non comprende

Sia per gli Ospiti privati che per gli Ospiti convenzionati 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**
- **Trasporto in ambulanza**
- **Il servizio di podologia**
- **Presidi incontinenza:** ordinabili tramite la coordinatrice ed inseriti a “prezzo farmacia” in fattura mensile.
- **Il parrucchiere e barbiere** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception.
- **Lavanderia Ospiti:** lavaggio capi esterni di vestiario. È possibile usufruire di un servizio esterno.
- **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'A.S.L. 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 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'ASL e non sono soggetti a rimborso a carico dell'utente.

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

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

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

9.6 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.**

AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



 Dalle 9:00 alle 17:00

9.7 Certificazione fiscale

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



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

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

10.1 Come intendere la qualità

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

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

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

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

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

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

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

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

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

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

Indicatori:

- **organizzativi:** ore presenza personale medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di fisioterapia e animazione, indice di soddisfazione del personale interno;
- **strutturali:** assenza di barriere architettoniche, impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva;
- **di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di eventi sentinella**, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

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

10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

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

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

	Tempo medio
Inserimento nella Residenza	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	3 / 7 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max.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 il ricoverato (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

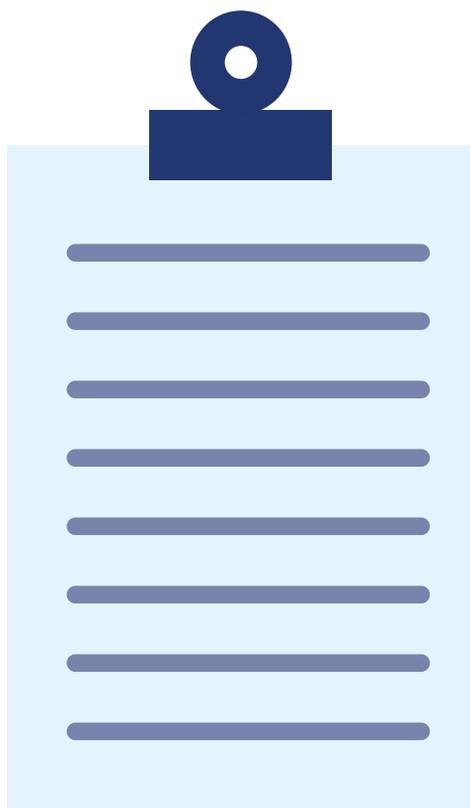
FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Sicurezza nell'uso dei farmaci	Adozione scheda terapeutica unica
Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in ospedale	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Controllo delle infezioni	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione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

10.8 Sicurezza anti incendio

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

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

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



sezione quarta

44

ALLEGATI

Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario Ospite

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

Età in anni _____

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

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso: maschio femmina

Nazionalità: italiana straniera

Età in anni _____

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

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

Altre segnalazioni

Scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti

Suggerimenti:

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

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

Il Dichiarante: _____

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

Modalità con cui si è risolto il problema:

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

N. Protocollo: _____

L'Operatore: _____

Customer satisfaction Ospiti

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

Guida alla compilazione

Gentile Ospite,

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

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

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

Le aree che indagiamo sono le seguenti:

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

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

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

Grazie

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO - OSPITI

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

Dati anagrafici:

Età: _____

Da quanto tempo è ospite della struttura:

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

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

Quanto si sente accolto e protetto in residenza?

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

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

STILE DELLA CASA - PROFESSIONALITÀ

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

Attività Mediche

(visite o colloqui del dottore)

Attività Infermieristiche

(medicazioni, somministrazione medicine)

Attività di Animazione

(giochi, collage, laboratori, eventi in residenze)

Attività Assistenziali dagli operatori

(assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)

Attività Fisioterapiche che fa in palestra

(ginnastica, cyclette, ecc.)

Rapporto col Direttore

(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

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

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

Quanto è soddisfatto dell'organizzazione delle visite?

La durata delle visite è sufficiente?

VISITE

Le piace ricevere le videochiamate?

SE SI: Ne vorrebbe ricevere di più?

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

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

ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:

Ritiene che siano bene puliti i seguenti ambienti

Camera

Bagno

Altri Ambienti

RISTORAZIONE:

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

Le piace come si mangia in Residenza?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

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

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

Qualità: Ha un buon sapore quello che mangia?

Quantità: Mangia abbastanza?

Temperatura: Il pasto viene servito alla giusta temperatura?

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

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

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

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

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

COMFORT E CURA DEGLI AMBIENTI

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

Le piace la sua stanza?

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

Il letto è comodo?

Gli arredi vanno bene per le sue esigenze?

Si trova bene con il suo compagno di stanza?

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

LAVANDERIA E GUARDAROBA

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

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

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

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

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

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

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno?

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?

RIFLESSIONI E PROPOSTE

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

Ogni proposta per noi è occasione di miglioramento

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

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

La ringraziamo per aver risposto a queste domande.

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

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

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

Customer satisfaction Familiari

CUSTOMER SATISFACTION - FAMIGLIARI

Guida alla compilazione

Gentile Signora/Signore,

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

Nello specifico indaghiamo le seguenti aree:

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

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

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

NOTE

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

Grazie

QUESTIONARIO - FAMILIARI

Gentile Signora/e,

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

Il questionario è anonimo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STILE DELLA CASA-PROFESSIONALITA'

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

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

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

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

ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA - VISITE E VIDEOCHIAMATE

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

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

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

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

Vuole proporci eventuali suggerimenti organizzativi?

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

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

ASPETTI ALBERGHIERI**PULIZIA:**

È soddisfatto della pulizia della struttura

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

- Bagno
 Camera
 Altri ambienti

RISTORAZIONE:

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

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

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

- Qualità del cibo servito
 Quantità
 Varietà

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

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

- Ambiente
 Convivialità
 Impiattamento

Ha altre osservazioni, proposte o commenti rispetto alla ristorazione?

.....

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

Come valuta complessivamente la stanza del suo Caro?

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

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

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

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

LAVANDERIA E GUARDAROBA

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

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

.....

ESPERIENZA DI SOGGIORNO DEL SUO CARO

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno? CSAT

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura? NPS

RIFLESSIONI E PROPOSTE

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

.....

.....

.....

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

Esempi di menù

ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

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

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

ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

	Pranzo	Cena
Lunedì	Fusilli integrali con melanzane Coniglio alla genovese Fagiolini all'agro Frutta fresca	Passato di verdura con pastina Filetto di pesce gratinato Piselli Frutta fresca
Martedì	Penne con crema di piselli Tacchino con funghi e mozzarella caprese Melanzane grigliate Frutta fresca	Minestra di orzo Frittata con zucchine Fagioli bianchi in insalata Frutta fresca
Mercoledì	Insalata di farro Pollo primavera Carote baby Frutta fresca	Minestra con patate Verdesca al forno Zucchine trifolate Frutta fresca
Giovedì	Gnocchi al pomodoro e basilico Polpettine al pomodoro Prosciutto cotto Pomodori gratinati Frutta fresca	Passato misto di legumi con pastina Arista alle erbe aromatiche Funghi trifolati in padella Frutta fresca
Venerdì	Risotto alla marinara Verdesca al forno con olive e capperi Spinaci Frutta fresca	Minestra di farro Polpettone al forno Bietola olio e limone Frutta fresca
Sabato	Sedani alle zucchine Insalata di legumi, seppie e gamberetti Bandiera di verdure Frutta fresca	Minestrone con pasta Prosciutto crudo Carote prezzemolate Frutta fresca
Domenica	Ravioli con funghi Pollo al forno Arista rucola e pomodorini Stracchino Patate arrosto duchesse Frutta fresca	Riso e piselli Rollé di tacchino al forno Spinacina al forno 100gr Spinaci all'agro Frutta fresca

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.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anni Azzurri



Residenza Sanitaria Assistenziale
Anni Azzurri San Lorenzo

Via Rovasenda, 42
13045 Gattinara (VC)

tel. **0163 835048**
residenzasanlorenzo@anniazzurri.it

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

Versione di
marzo 2024