



---

Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Residenza Anni Azzurri  
**Santa Maria in Chienti**

Montecosaro Scalo (MC)

*Carta dei Servizi*  
*e regolamento interno*



Anni Azzurri



# Residenza Anni Azzurri Santa Maria in Chienti

Montecosaro Scalo (MC)

---

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

Monica Pennesi  
*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 Santa Maria in Chienti**.

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*  
Monica Pennesi

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7

## Sezione Prima

<b>MISSION</b>	<b>13</b>
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	13
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15
<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>19</b>
<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>21</b>
3.1 L'attività della struttura	24
3.2 Articolazione della struttura	25
<b>INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>29</b>
4.1 Richieste di informazioni	29
4.2 Modalità di accesso alla Struttura	29
4.3 Lista di attesa	31
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy	32
4.5 Rilascio di Cartella Socio Sanitaria dell'Utente e documenti amministrativi	33
<b>LA VITA IN STRUTTURA</b>	<b>35</b>
5.1 Come riconoscere il personale	36
5.2 Visita ai parenti	37
5.3 Telefono, TV e Internet	37
5.4 Giornali	37
5.5 Parrucchiere e Barbiere	38
5.6 Servizio interno di posta	38
5.7 Servizio Lavanderia	38
5.8 Camere a maggior comfort	39
5.9 Assistenza Privata	39
5.10 Assistenza religiosa	39
5.11 Videochiamate e messaggistica	40
<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	<b>41</b>
6.1 Questionario di gradimento	41
6.2 Reclamo	42
<b>DIRITTI E DOVERI</b>	<b>43</b>
7.1 Diritti dell'Ospite	43
7.2 Doveri dell'utente	45
7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite	46

# 8

## Sezione Seconda

<b>L'ACCOGLIENZA</b>	<b>51</b>
8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)	52
8.2 Assistenza sanitaria	53
8.3 Attività infermieristica	53
8.4 Assistenza protesica, integrativa e farmaci	54
8.5 Attività motorie e riabilitative	55
8.6 Attività socio-assistenziale	56
8.7 Programma alimentare	56
8.8 L'idratazione	57
8.9 Attività ricreative di stimolazione cognitiva	57
8.10 Attività assistente sociale	58
8.11 Il giorno d'ingresso in Residenza	59
8.11.1 Cosa portare per la degenza	59
8.12 Denaro e oggetti di valore	61
8.13 Permessi di uscita	61
8.14 Dimissioni	61
8.15 Trasferimento verso altre unità d'offerta	62

# 9

<b>ASPETTI ECONOMICI</b>	<b>63</b>
9.1 Regime convenzionato	63
9.2 Regime di solvenza	64
9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente	64
9.4 La retta comprende	64
9.5 La retta non comprende	66
9.6 Modalità di pagamento	67
9.7 Certificazione fiscale	67
9.8 Copertura assicurativa	67

# 10

## Sezione Terza

<b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b>	<b>71</b>
10.1 Come intendere la qualità	72
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	76
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni	80
10.4 Strumenti di verifica	80
10.5 Impegni e programma di miglioramento	81
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite	81
10.7 Sicurezza dell'Ospite	82
10.8 Sicurezza anti incendio	83

## Sezione Quarta



## **Residenza Anni Azzurri Santa Maria in Chienti in un clic**

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

---

*[anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-santa-maria-in-chienti](http://anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-santa-maria-in-chienti)*

---



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



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



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

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



# Organigrammi KOS



Divisione Residenze  
Socio-Assistenziali

**G. Motta**

Direzione Medica  
**C. Monti**

Controllo e Reporting  
**L. Caccia (ad interim)**

Servizi Innovativi  
**P. Signoracci**

Liguria  
**S. Faraldi**

Piemonte  
**P. Ballerini**

Lombardia, Veneto  
**A. Contini**

Emilia Romagna  
**P. Ballerini**

Toscana, Lazio  
**I. Garosi**

Marche  
**A. Novelli**



KOS Italy

**G. Vailati Venturi**

Direzione Medico Scientifica  
**A. De Danti**

Amministrazione  
**P. Gilardi**

Risorse Umane  
**M. Moser**

Controllo e Reporting  
**L. Caccia**

Marketing & Comunicazione  
**L. Capardoni**

Tesoreria  
**E. Centenaro**

Residenze  
Socio-Assistenziali  
**G. Motta**

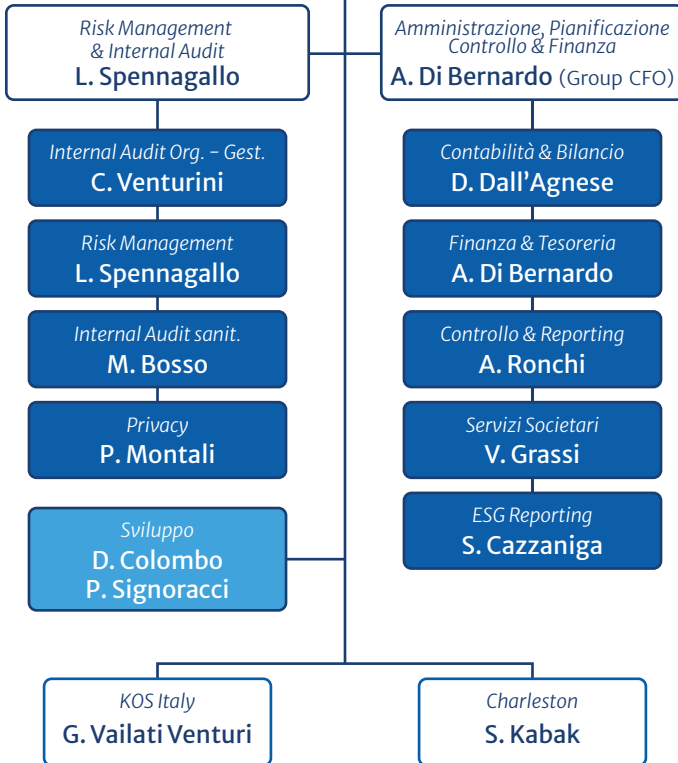
Riabilitazione e  
Cure Psichiatriche  
**L. Benedetto**

Acuti  
**P. Tassinari**

Servizi Comuni  
**G. Molteni**



**G. Vailati Venturi (CEO)**





# L'équipe in struttura

---

---

## DIRETTORE DI STRUTTURA

Monica Pennesi

---

## DIRETTORE SANITARIO

Monica Pennesi

---

## COORDINATORE INFERMIERISTICO

Stefano Biasiolo

---

## FISIATRA

Rossella Fortuna

---

## MEDICO DI REPARTO

Armando Benedetti

Claudia Riccitelli

---

## ASSISTENTE SOCIALE

Rosvita Santoni

---

## FISIOTERAPISTA

Laura Bedetta

Francesco Ennio Vita

---

## EDUCATRICE

Donatella Cintio

---

## PSICOLOGO

Francesca Romana Galassi

---

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

Silvia Saccani Vezzani



---

*sezione prima*

---

# 1

---

LA STRUTTURA

---





# 1

## Mission

---

La Residenza Anni Azzurri Santa Maria in Chienti, 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 Santa Maria in Chienti 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, 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 Santa Maria in Chienti 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 Santa Maria in Chienti poggiano sulla regolamentazione ministeriale e si riassumono nei seguenti punti:

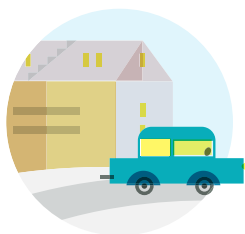
- stesura di un **Piano Assistenziale Individuale (PAI)** in quanto affidato alle Residenze dalla legge, che viene periodicamente aggiornato;
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso assistenziale con l'Ospite o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime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

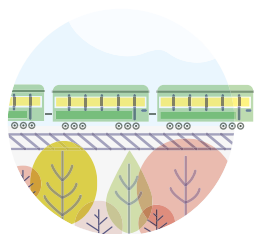
---



### IN AUTO

La Residenza si raggiunge dall'autostrada A14 con uscita a Civitanova Marche - Montecosaro Scalo.

Usciti dall'Autostrada prendere Strada Statale 77 Var della Val di Chienti da Via Luigi Einaudi quindi seguire Strada Statale 77 Var della Val di Chienti in direzione di SP78. Prendere l'uscita Montecosaro da Strada Statale 77 Var della Val di Chienti e continuare su SP78. Prendere Via Marche in direzione di Via Guglielmo Marconi a Montecosaro Scalo quindi svoltare a destra su Via Guglielmo Marconi.



### IN TRENO

Stazione Ferroviaria di Montecosaro Scalo



### IN AEREO

Aeroporto Raffaello Sanzio di Ancona - Falconara, distante circa 60 Km dalla struttura

Contrada Cavallino, 79 - 62010 Montecosaro Scalo (MC)





# 3

## Presentazione

---

**La Residenza Anni Azzurri Santa Maria in Chienti fa parte di Anni Azzurri ([anniazzurri.it](http://anniazzurri.it)), il brand con cui il Gruppo KOS presenta la propria offerta nel mondo dell'assistenza residenziale per persone anziane.**

Le 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 Residenza Santa Maria in Chienti offre ospitalità ed assistenza ad ospiti anziani semi-autosufficienti e non autosufficienti con soggiorni convenzionati e privati coniugando in maniera esperta e professionale i servizi di alta residenzialità alberghiera, assistenza alla persona, nonché assistenza medica ed infermieristica in collaborazione con i medici di medicina generale lavorando con un metodo di équipe multidisciplinare con fini riabilitativi fisico-cognitivo/comportamentali e di sostegno psico-sociale.

La Residenza Santa Maria in Chienti è una struttura moderna ed innovativa dal punto di vista delle tecnologie utilizzate e dei servizi erogati in perfetta armonia con il territorio circostante realizzata su modelli strutturali mirati al comfort, alla funzionalità e al rispetto della privacy.

Le camere di degenza soddisfano i requisiti regionali come metratura utile, con parametri superiori, tutte dotate di bagno interno, telefono personale, con possibilità di camera singola.

Sono presenti spazi comuni organizzati in modo tale da garantire ai destinatari i ritmi della vita quotidiana per le attività collettive e di socializzazione, educative e ricreative, quali sale polivalenti, due ampie palestre, sala di raccoglimento/capellina interna.

Particolare riguardo è rivolto al servizio ristorazione, con cucina interna, con menù salutarì a scelta, personalizzabili e a rotazione settimanale, menù speciali per le festività, merenda pomeridiana. Richiami alle tradizioni culinarie, menù ad ampia scelta che si alternano in modo stagionale e appositamente studiati da dietisti.

La struttura è destinata a residenza protetta per anziani (L.R.20/2002) e residenza sanitaria assistita RSA (L.R. 20/2000), da 85 posti letto (<100) e pertanto è sede di attività principale n. 68/B ai sensi del DPR 151/2011 (EX D.M. 16 Febbraio 1982 n. 86).

## 3.2 Articolazione della struttura

### La Residenza S. Maria in Chienti è dotata di 85 posti letto.

La struttura si sviluppa su 2 piani riservati alla degenza, con al piano terra degli spazi destinati ai servizi generali.

- **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.
- **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 piano.
- **Medicheria** (presente in ogni piano).
- **Studio medico.**
- **Sala polivalente per attività occupazionali** (presente in ogni piano).
- **Salottino di ricevimento** a disposizione per incontri privati tra Ospite e visitatori.
- **Palestra** per l'attività fisioterapica prevista nei piani assistenziali (presente in ogni piano).

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

# 1

## PRIMO PIANO

- \* Camere di degenza  
Reparti Angeli  
Musicanti e La  
Mandorla
- \* Palestra
- \* Sala da pranzo e  
attività ricreative
- \* Medicheria
- \* Studio medico
- \* Coordinatrice  
Infermieristica

# 0

## PIANO TERRA

- \* Reception
- \* Servizi amministrativi
- \* Ufficio Direzione
- \* Sala riunioni
- \* Cappellina
- \* Sala polivalente
- \* Palestra
- \* Sala da pranzo e  
attività ricreative
- \* Cucina
- \* Medicheria
- \* Studio medico
- \* Camere di degenza  
Reparto Evangelisti

**AMPIO  
GIARDINO ESTERNO**



### 3. PRESENTAZIONE

La Struttura, di nuovissima costruzione, sorge in una zona collinare in perfetta armonia con il territorio.

È stata realizzata sulla base di un progetto studiato per offrire il massimo del comfort e della privacy e per fornire un servizio alberghiero di alto livello.

È stata posta particolare attenzione all'ergonomia e all'armonia dell'arredamento in funzione del più gradevole soggiorno possibile studiato e personalizzato in funzione delle esigenze assistenziali dell'Ospite anche attraverso il coinvolgimento socio familiare.







# 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.

#### CENTRALINO:

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 20:00

#### AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



Dalle 9:00 alle 14:00

[residenzasantamariainchienti@anniazurri.it](mailto:residenzasantamariainchienti@anniazurri.it)

Tel. 0733 8681

Fax 0733 566447

### 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 Villalba quale Struttura per la loro personale residenzialità, sia in regime di assistenza socio sanitaria

e assistenziale in convenzione con la AST, che in regime privato.

### **ACCESSO IN CONVENZIONE CON L'AST**

Gli Ospiti possono accedere alla Struttura dietro richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Ospedaliero che, avendo in carico il paziente, ravvisino la necessità di inserimento in una Struttura Socio-Sanitaria e Riabilitativa. Gli stessi, autonomamente o dietro richiesta dei familiari, possono esprimere la scelta del luogo di cura.

La richiesta per l'RSA o la RP, redatta su apposito modello va indirizzata al Responsabile dell'Unità Valutativa Distrettuale dell'AST di competenza, il quale, dopo aver valutato il caso, esprime parere favorevole o non favorevole all'ingresso in Struttura. Nell'autorizzazione concessa viene indicato il nucleo di inserimento e la durata indicativa del trattamento richiesto.

I requisiti e gli standard di qualità da osservarsi per l'erogazione delle prestazioni, sono quelli stabiliti dalle norme nazionali e regionali in materia di prestazioni socio sanitarie, con particolare riferimento ai Manuali di Autorizzazione e Accreditamento adottati dalla Regione Marche.

### **ACCESSO IN REGIME PRIVATO**

L'accesso alla struttura in regime di solvenza può essere richiesto da Ospiti provenienti dal proprio domicilio, da altre strutture o da Ospedali pubblici.

In ogni caso, il Medico di Medicina Generale, o lo Specialista, o il Medico Ospedaliero stilano una relazione clinica sulle condizioni di salute dell'Ospite, la terapia in atto e la motivazione dell'accesso alla Struttura.

Il Direttore Sanitario in base alle condizioni di salute dell'Ospite valuta l' idoneità della proposta di accesso e stabilisce il nucleo di inserimento (RP o RSA).

Se idoneo, in base alla disponibilità dei posti letto, viene programmato l'ingresso in Struttura.

---

### 4.3 Lista di attesa

#### **Non sono ammessi ingressi in urgenza.**

Gli inserimenti sono programmati dalla Direzione Sanitaria che tiene i contatti direttamente con i familiari o con le Unità di Valutazione delle varie AST, o con i colleghi delle Strutture Ospedaliere operanti sul territorio.

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 accesso risultassero incomplete e/o lacunose l'accettazione può essere subordinata alla raccolta di informazioni cliniche aggiornate mediante contatto telefonico con la Struttura proponente.

Tutti gli Ospiti devono comunque avere quadro clinico compatibile.

Se il Direttore Sanitario ritiene che non sussistano i suddetti criteri, invita il proponente a rivolgersi ad altra Struttura più idonea.

Il programma degli accessi viene gestito secondo i seguenti criteri di priorità:

- impossibilità da parte del nucleo familiare di farsi carico del proprio caro;
- situazione di disagio sociale;
- necessità riabilitative;
- rientro in RSA dopo ricovero in ambiente ospedaliero;
- utente già inserito in Struttura;
- ordine cronologico di richiesta;
- soggiorni di sollievo;
- carico assistenziale del reparto a cui l'Ospite viene assegnato.

Tali criteri vengono valutati caso per caso dal Direttore Sanitario previo colloquio con i familiari o con i colleghi della Struttura inviante.

---

## 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 su appuntamento.

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

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

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

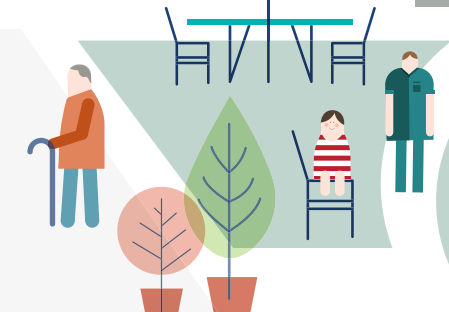
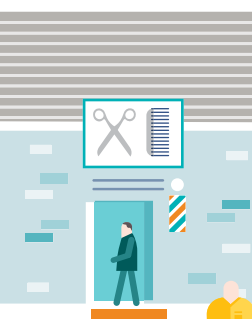
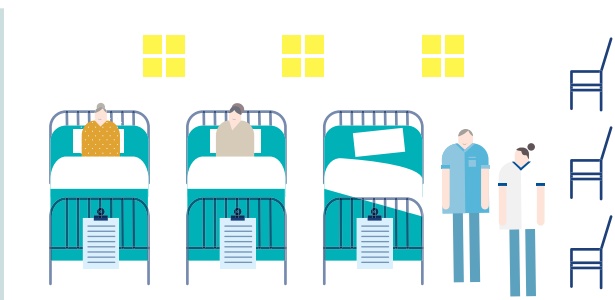
Residenze Anni Azzurri dispone di specifiche linee guida riguardanti l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990, che regola la modalità con cui viene rilasciata la documentazione personale dell'Utente (PAI, esami diagnostici, cartella socio sanitaria integrata, ecc.).

Copia della documentazione personale dell'Ospite (relazione del medico inviante, scheda medica che rilevi le condizioni psico-fisiche del paziente 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.

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

#### 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 Santa Maria in Chienti sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	7:30	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	8:30	9:00
Idratazione	10:00	11:00
Pranzo	12:00	13:30
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	15:30	16:30
Animazione	9:00 – 12:00	13:00 – 16:30
Cena	18:00	19:30

## 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*



**INFERMIERI**  
*casacca bianca  
con bordo blu*



**FISIOTERAPISTI**  
*pantaloni bianchi  
polo grigia*



**EDUCATORI**  
*pantaloni bianchi  
polo bordeaux*



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



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



### 5.2 Visita ai parenti

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari tutti i giorni dalle 11:00 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 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:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■
■ Dalle 11:00 alle 12:30 Dalle 15:30 alle 18:00						

### 5.3 Telefono, TV e Internet

**TELEFONO:** Ogni posto letto dispone di apparecchio telefonico che gli Ospiti possono utilizzare per ricevere telefonate.

**TV:** Ogni camera ed ogni sala polifunzionale è dotata di apparecchio TV digitale.

**FREE WI-FI ED INTERNET POINT:** La Struttura è dotata di connessione Wi-Fi e di Internet Point con accesso libero. È possibile la creazione dell'account rivolgendosi alla reception.



### 5.4 Giornali

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



## 5.5 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.



## 5.6 Servizio interno di posta

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



## 5.7 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 esterna a pagamento.



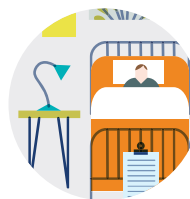
I capi di vestiario dovranno essere di tessuto che consenta un'adeguata sanificazione.

Tutti i capi di vestiario verranno contrassegnati a cura dell'ospite in modo da renderli identificabili, e verranno etichettati dalla lavanderia esterna.

Al momento dell'ingresso in Struttura dovranno essere concordati con l'utente i capi necessari per ogni stagione.

### 5.8 Camere a maggior comfort

All'atto dell'ingresso l'Ospite che richiede un miglior comfort alberghiero sottoscrive l'apposito contratto.



### 5.9 Assistenza Privata

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



### 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.



## 5.11 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 Santa Maria in Chienti 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 Santa Maria in Chienti 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. 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 Santa Maria in Chienti offre ospitalità e servizi assistenziali sia a persone autosufficienti, che a persone con diverse condizioni di non autosufficienza e/o grave decadimento cognitivo.**

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

La struttura dispone di 85 posti letto in regime residenziale di cui 45 in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e 37 in Residenza Protetta (RP).

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 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 e se ritenuto opportuno dal Medico di Reparto e dal MMG, 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 dell'approvvigionamento di ausili sanitari/ farmaci e 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

L'Azienda Sanitaria Territoriale garantisce direttamente:

- la fornitura diretta dei farmaci salvavita, per gli ospiti inseriti nelle strutture socio-sanitarie accreditate, su ricetta del medico di Medicina Generale avviene l'approvvigionamento presso la farmacia ospedaliera e, dove non disponibili, presso la farmacia collaborante con la Struttura;
- l'erogazione dei farmaci in fascia C avviene su ricetta del Medico di Medicina Generale direttamente presso la farmacia collaborante con la Struttura;
- la fornitura dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orari calorici (per Ospiti con deficit nutrizionali) e dei sostituti dell'acqua sulla base del

- piano nutrizionale, predisposto dagli operatori sanitari afferenti alla rete SODNC (Strutture Operative di Dietetica e Nutrizione Clinica: INRCA Ancona) viene effettuata direttamente dall'équipe nutrizionale dell'Inrca di Ancona;
- la fornitura di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN; le medicazioni avanzate (l'erogazione di dispositivi non previsti può avvenire solo in situazioni per Ospiti portatori di stomie e/o cateteri); il materiale necessario, in un Piano Terapeutico di uno specialista SSN, nei limiti delle disposizioni normative in vigore; la richiesta viene avanzata dal Distretto di Residenza e l'approvvigionamento presso la Farmacia Ospedaliera o Sanitaria (per ausili);
  - il materiale necessario all'automonitoraggio glicemico (per Ospiti diabetici);
  - la fornitura di pannoloni e ausili per l'incontinenza nella quantità giornaliera indicata dal MMG all'utente.

I farmaci di fascia C sono a carico dell'Utente 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. Gli OSS svolgono le attività suddette previo coinvolgimento nella stesura e divulgazione del PAI.

---

## 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 ed alle valutazioni sanitarie vengono seguiti percorsi nutrizionali (con pasti personalizzati in relazione ad eventuali specifiche esigenze nutrizionali dietetiche (diete ipoglicemiche, diete ipoproteiche, diete iposodiche, ecc...).

Gli ospiti con problemi di masticazione usufruiscono del menu giornaliero in forma tritata o omogenizzata (pasto disfagici) su

indicazione logopedica o dello specialista otorinolaringoiatra o del personale medico di reparto.

È sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. Nei pressi di ogni Sala Ristorante è affisso il menu giornaliero e settimanale. Il menu offre giornalmente una scelta tra 3 primi piatti, 2 secondi, contorni e frutta e offre un menù della domenica particolarmente curato e orientato alle reminescenze e alle tradizioni locali.

---

### 8.8 L'idratazione

Quotidianamente è garantito il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta tra cui ad esempio the, succo di frutta, ecc. 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 famigliari e caregivers nella vita degli Ospiti.

Il programma settimanale di tali attività (comunemente definite Animazione) viene esposto in bacheca e permette agli Ospiti e ai loro parenti di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: proiezioni di film e documentari, giochi

di società, musica dal vivo, Karaoke, ballo, rappresentazioni teatrali, lettura e dialoghi, salotti letterari, eventi di struttura con il coinvolgimento di entri esterni (gruppi folkloristici, gruppi parrocchiali, scout...), clownterapia, pet-therapy, 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 compresa la bacheca di ingresso ed il programma sia mensile che per evento viene inviato via mail ai familiari al fine di favorire il massimo coinvolgimento degli stessi nella vita di struttura.

---

## 8.10 Attività assistente sociale

L'Assistente sociale è la persona di riferimento sin dalla fase del primo contatto di accoglienza, e si occupa della programmazione degli ingressi, della gestione dei collegamenti e contatti con le UVI/UVD distrettuali di riferimento, garantendo un coordinamento con la rete dei servizi e delle risorse del territorio (servizio sociale comunale, servizi sociali delle strutture invianti, Enti pubblici, Tribunale, ecc...).

Inoltre è la figura di riferimento per l'informazione alla persona assistita e ai suoi familiari sui diritti e le responsabilità per il coinvolgimento degli assistiti nel processo di cura descritto nel contratto di ospitalità.

Tale figura si occupa di seguire il percorso di cura in modo attivo partecipando alla stesura del PAI e alla verifica degli obiettivi prefissi lavorando in modo coordinato con l'équipe sanitaria al fine di programmare la dimissione al raggiungimento degli obiettivi in collaborazione con l'UVI AST.

---

### 8.11 Il giorno d'ingresso in Residenza

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

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

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

---

#### 8.11.1 Cosa portare per la degenza

L'Ospite deve portare con sé:

- carta d'identità in corso di validità;
- tessera codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- farmaci in uso;
- eventuali esenzioni sanitarie;
- eventuali certificazioni di invalidità;
- scheda sanitaria e domanda unica di inserimento;
- se da casa: certificato medico attestante diagnosi e terapia;
- 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





---

### 8.12 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 Santa Maria in Chienti 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.

---

### 8.13 Permessi di uscita

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

---

### 8.14 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 predisponde una lettera di dimissioni con indicazione delle patologie e della terapia in corso.

---

## 8.15 Trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta

Qualora l'Ospite si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione se Solvente/Privato; se l'Ospite è convenzionato SSN il posto sarà conservato per un tempo massimo di 15 giorni eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI, non sia stabilito un trasferimento presso un altro tipo di struttura residenziale.

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

# 9

## Aspetti economici

### 9.1 Regime convenzionato

L'AST di competenza si fa carico:

- dell'intera retta solo per i primi 60 giorni di permanenza in RSA per Ospiti provenienti sia dal domicilio che da reparti Ospedalieri;
- della quota sanitaria dal 1° giorno di soggiorno per RP e dal 61° giorno per soggiorni in RSA.

La quota sociale-alberghiera, quando dovuta (*dal 61° giorno per soggiorni RSA e dal 1° giorno per soggiorni RP*), è a carico dell'Ospite o dei familiari insieme alle spese integrative sanitarie e non sanitarie (*consumazioni extra, telefonate, eventuali farmaci a pagamento, parrucchiera, podologa, ecc.*).

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 (*che è differente a seconda dei nuclei di inserimento*).

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	€ 60,00	€ 102,50

**Supplemento giornaliero:** Camera Singola € 22,00

**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 e di fisioterapisti su indicazione di consulente fisiatra.

- **Animazione:** il servizio prevede un programma settimanale di attività occupazionali, ludiche e ricreative tramite l'équipe 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.

---

## 9.5 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**
- **Il servizio di 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**
- **Le telefonate effettuate**
- **Spese voluttuarie** di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

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

**Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

## 9.6 Modalità di pagamento

All'ingresso dell'Ospite in Residenza viene richiesto un deposito cauzionale pari a circa l'equivalente di una retta mensile.

È possibile pagare con bonifico, oppure recandosi in Struttura con assegno bancario, bancomat o carte di credito.

### AMMINISTRAZIONE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	□	□

■ Dalle 9:00 alle 17:00

## 9.7 Certificazione fiscale

Ogni anno la Residenza si impegna a rilasciare agli aventi diritto la certificazione della retta, per gli ospiti che usufruiscono dell'accesso in regime privato, ai fini fiscali per i servizi che prevedono la compartecipazione a costo a parte dell'utente, ove saranno indicate separatamente le spese mediche e paramediche, nei tempi utili alla presentazione della dichiarazione dei redditi.

## 9.8 Copertura assicurativa

Presso la Residenza Anni Azzurri Santa Maria in Chienti 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 alla ricerca della qualità.

**La carta dei servizi:** il soggetto anziano che entra in una Struttura Residenziale necessita di garanzie chiare e visibili in quanto è un cliente 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, ma lo strumento tra i principali 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 clienti/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

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.

## 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' 2021-2023 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	Prima visita fisioterapia	giorni	effettuazione prima visita fisioterapia	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	a campione 10%	95%
	6	Valutazione animativa	giorni	effettuazione prima valutazione animativa	entro il 1° PAI	a campione 10%	95%
	7	Presa in carico del nuovo Ospite da parte dell'OSS	giorni	predisposizione della Scheda assistenziale	entro 6 giorni dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
Progettazione	8	Redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato per il nuovo Ospite, esclusi impedimenti non imputabili all'Ente	giorni	redazione del 1° PAI non oltre 21 giorni dall'ingresso	redazione del 1° PAI non oltre 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		trasmissione via e-mail al familiare/referente sintesi del PAI entro 72 ore dalla stesura	entro 72 ore dalla stesura del PAI	a campione 10%	100%
Servizi sanitari	11	Corretta informazione della famiglia in caso di trasferimenti di stanza	giorni	comunicazione ai familiari della necessità di effettuare un trasferimento, salvo situazioni d'urgenza, tramite invio di e-mail	almeno il giorno prima	a campione 20%	95%



## 10. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

### STANDARD DI QUALITÀ 2021-2023 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 (escluse festività)	24/24 dal lunedì al venerdì	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 dalle 8:00 alle 17:00	a campione 10%	100%
	15	Presenza continua del personale infermieristico	%	presenza dell'infermiere in struttura	24 ore su 24	sistematica	100%
	16	Servizio odontoiatrico	%	effettuazione della visita odontoiatrica a tutti i nuovi Ospiti selezionati	entro 21 giorni dall'ingresso	a campione 10%	90%
	17	Servizio psicologico	ore	servizio di supporto e consulenza psicologica per Ospiti e famigliari	numero 16 ore mensili	sistematica	95%
	18	Ginnastica per la mente	ore	servizio di stimolazione cognitiva a favore degli Ospiti	numero 10 ore mensili	sistematica	95%
	19	Servizio logopedista	ore	servizio di supporto e assistenza logopedistica	numero 6 ore mensili	sistematica	95%
	20	Servizio podologico	ore	servizio di supporto e assistenza podologica	al bisogno	sistematica	95%
	21	Gestione della terapia farmacologica	%	gestione della terapia farmacologica	meno dell'1% di errori nella preparazione	sistematica	100%
	22	Effettuazione del bagno assistito agli Ospiti	giorni	effettuazione del bagno assistito completo	almeno ogni 10 giorni, esclusi i rifiuti e le controindicazioni mediche	a campione 10%	95%
	23	Servizio parrucchiera	nr	effettuazione delle prestazioni da parrucchiera	effettuazione di nr. 1 prestazione al mese esclusi i casi di richieste aggiuntive	a campione 10%	95%
	24	Ginnastica dolce	nr	effettuazione dell'attività di ginnastica dolce, gestita dal personale di assistenza	almeno 2 volte al mese	sistematica	90%

## STANDARD DI QUALITA' 2021-2023 SERVIZIO DI R.S.A.

Presa in carico	25	Attività di animazione alla domenica	nr	effettuazione di attività di animazione alla domenica, gestita dal personale di assistenza	Tutte le domeniche	sistematica	90%
	26	Calendario S. Messe	nr	celebrazione della S. Messa nella Capella della struttura	almeno 1 volta alla settimana	sistematica	100%
	27	Pranzo con i famigliari in occasione del compleanno dell'Ospite	%	possibilità per 2 familiari e/o persone care di pranzare il giorno del Compleanno su richiesta	Soddisfazione della richiesta	sistematica	100%
	28	Pranzo con i familiari e/o persone care	%	possibilità di pranzare con i familiari e/o persone care previo pagamento del relativo corrispettivo (massimo 4 persone)	tutti i giorni	sistematica	100%
	29	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	30	Soddisfazione dell'Ospite	giorni	monitoraggio della soddisfazione dell'Ospite	Analisi customer satisfaction	sistematica	100%
	31	Riunioni con il Comitato Familiari ospiti	nr	incontri con il Direttore, il Medico e la C.S.	almeno 3 incontri all'anno	sistematica	100%
	32	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 30 giorni	sistematica	100%
	33	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato	sistematica	100%
	34	Formazione del personale a tempo indeterminato	nr	garantite a tutto il personale attività formative	almeno 15 ore medie annue	sistematica	100%
	35	Riunioni programmate con tutto il personale	nr	effettuazione di riunioni periodiche con il personale	almeno 4 all'anno	sistematica	100%
	36	Riunioni del Comitato di direzione	nr	effettuazione della riunione mensile del Comitato di direzione	almeno 1 volta al mese	sistematica	100%
	37	Incontri del Comitato etico	nr	effettuazione delle riunioni del Comitato etico	almeno 1 incontro all'anno e al bisogno	sistematica	95%

## 10. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

### STANDARD DI QUALITÀ 2021-2023 SERVIZIO DI R.S.A.

Qualità, innovazione e formazione	38	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale	entro il 30 giugno	sistematica	100%
	39	Periodico interno KOS	nr	pubblicazione del periodico interno	3 numeri all'anno	sistematica	100%
	40	Amministrazione trasparente	giorni	rispetto della normativa in materia di trasparenza	giornaliera	sistematica	100%
	41	Comunicazione ai famigliari	%	predisposizione e-mail nominativa e personale al familiare di riferimento (o amministratore di sostegno) all'atto dell'ingresso	gratuita	sistematica	100%
	42	Ingresso libero per i visitatore	ore	possibilità di accesso libero alla struttura	tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00	sistematica	100%
	43	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 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

L'Ospite e la sua famiglia sono co-produttori del servizio. Essi partecipano al processo produttivo determinandone i bisogni e controllandone i risultati. La struttura si rafforza ascoltando e avvalorandoli. La stessa raccolta dei reclami dei residenti e dei suoi familiari costituisce un utile strumento di miglioramento del servizio. Il monitoraggio della qualità percepita, ovvero della soddisfazione del cittadino/utente, diventa il criterio guida negli sforzi di ottimizzazione della qualità globale, un criterio, questo, capace di raccordare le altre dimensioni del fenomeno a tutti i livelli dell'organizzazione. 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

<b>Controllo delle infezioni</b>	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
<b>Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti</b>	Adozione di sistemi di Incident Reporting

### 10.8 Sicurezza anti incendio

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

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

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



---

*sezione quarta*

---



44

---

ALLEGATI

---

# Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario  Ospite

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

Età in anni \_\_\_\_\_

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

### INFORMAZIONI GENERALI

Sesso:  maschio  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

## SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI O APPREZZAMENTI

Barrare una delle categorie sottostanti in base alle finalità della segnalazione

- Reclamo**                       **Ringraziamento/elogio**  
 **Rilievo**                       **Suggerimento/proposta**

Servizio coinvolto nella segnalazione

- Assistenzale     Medico                       Infermieristico  
 Riabilitativo     Ristorazione             Pulizia  
 Altro \_\_\_\_\_

Cognome e nome: .....

Tel: .....

Città: ..... Cap: .....

Via: ..... N° Civico .....

### Spazio dedicato ai Reclami

Quando è successo: .....

Cosa è accaduto: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Spazio dedicato ai Ringraziamenti/Elogi**

Forma rettangolare con linee tratteggiate per la scrittura.

**Spazio dedicato ai Rilievi**

Forma rettangolare con linee tratteggiate per la scrittura.

**Spazio dedicato ai Suggerimenti/Proposte**

Forma rettangolare con linee tratteggiate per la scrittura.

## ALLEGATI

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

Il Dichiarante: \_\_\_\_\_

Modalità con cui si è risolto il problema: .....

.....

.....

.....

N. Protocollo: \_\_\_\_\_

L'Operatore: \_\_\_\_\_

# Customer satisfaction Ospiti



## CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

### Guida alla compilazione

Gentile Ospite,

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

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

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

Le aree che indagiamo sono le seguenti:

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

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

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

Grazie

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO - OSPITI

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

Dati anagrafici:

Età: \_\_\_\_\_

**Da quanto tempo è ospite della struttura:**

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

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

Quanto si sente accolto e protetto in residenza?

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

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

**STILE DELLA CASA - PROFESSIONALITÀ**

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

**Attività Mediche**

(visite o colloqui del dottore)

**Attività Infermieristiche**

(medicazioni, somministrazione medicine)

**Attività di Animazione**

(giochi, collage, laboratori, eventi in residenze)

**Attività Assistenziali** dagli operatori

(assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)

**Attività Fisioterapiche** che fa in palestra

(ginnastica, cyclette, ecc.)

**Rapporto col Direttore**

(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

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

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

Quanto è soddisfatto dell'organizzazione delle visite?

La durata delle visite è sufficiente?

## VISITE

Le piace ricevere le videochiamate?

SE SI: Ne vorrebbe ricevere di più?

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?  
(sono abbastanza frequenti? Ritiene di poter parlare in intimità con i suoi visitatori?)

## ASPETTI ALBERGHIERI

### PULIZIA:

Ritiene che siano bene puliti i seguenti ambienti

Camera

Bagno

Altri Ambienti

### RISTORAZIONE:

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

Le piace come si mangia in Residenza?

*Andiamo a fondo! Approfondiamo!*

**Scelta del menù:** È contento delle alternative del menù giornaliero?  
(se non mi piace un piatto proposto, trovo soddisfacenti le alternative?)

**Qualità:** Ha un buon sapore quello che mangia?

**Quantità:** Mangia abbastanza?

**Temperatura:** Il pasto viene servito alla giusta temperatura?

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

*Andiamo a fondo! Approfondiamo!*

**Impiattamento:** si presenta bene il piatto?

**Allestimento della tavola:** Il tavolo è ben apparecchiato?

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

---

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

---

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

---

## COMFORT E CURA DEGLI AMBIENTI

---

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

---

Le piace la sua stanza?

---

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

---

Il letto è comodo?

---

Gli arredi vanno bene per le sue esigenze?

---

Si trova bene con il suo compagno di stanza?

---

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

---

## LAVANDERIA E GUARDAROBBA

---

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

---

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

---

*Andiamo a fondo! Approfondiamo!*

---

**Impiattamento:** si presenta bene il piatto?

---

**Allestimento della tavola:** Il tavolo è ben apparecchiato?

---

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

---

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

---

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

---

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

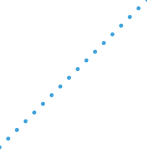
.....

.....

.....

.....

The page contains 19 horizontal rows of blue dotted lines, spaced evenly down the page. In the top right corner, there is a decorative element consisting of a diagonal line of blue dots that extends from the top edge towards the right edge.



A series of 20 horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for writing or drawing.



Anni Azzurri



---

Residenza Sanitario Assistenziale  
*Anni Azzurri Santa Maria in Chienti*

Contrada Cavallino, 79  
62010 Montecosaro Scalo (MC)

tel. 0733 8681  
*residenzasantamariainchienti@anniazzurri.it*

*[www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-santa-maria-in-chienti](http://www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-santa-maria-in-chienti)*

---

Versione di  
**marzo 2024**