



CRA - CASA RESIDENZA ANZIANI

Residenza Anni Azzurri
Villa dei Ciliegi

Valsamoggia (BO)

Carta dei Servizi
e regolamento interno

Anni Azzurri



Residenza Anni Azzurri Villa dei Ciliegi

Valsamoggia (BO)

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

Stefano Crociani
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 Villa dei Ciliegi**.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Residenza e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Direttore di struttura
Stefano Crociani

1
2
3
4
5
6
7

Sezione Prima

| | |
|---|-----------|
| MISSION | 13 |
| 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi | 13 |
| 1.2 I nostri valori | 14 |
| 1.3 Principi fondamentali | 15 |
| COME RAGGIUNGERCI | 19 |
| PRESENTAZIONE | 21 |
| 3.1 L'attività della struttura | 22 |
| 3.2 Articolazione della struttura | 23 |
| INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI | 27 |
| 4.1 Richieste di informazioni | 27 |
| 4.2 Modalità di accesso alla Struttura | 27 |
| 4.3 Lista di attesa | 28 |
| 4.4 Le notizie cliniche e la Privacy | 28 |
| 4.5 Rilascio di copia della Cartella Clinica dell'Utente e documenti amministrativi | 29 |
| LA VITA IN STRUTTURA | 31 |
| 5.1 Come riconoscere il personale | 32 |
| 5.2 Visita ai parenti ricoverati | 33 |
| 5.3 Giornali | 33 |
| 5.4 Parrucchiere e Barbiere | 33 |
| 5.5 Servizio interno di posta | 34 |
| 5.6 Servizio Lavanderia | 34 |
| 5.7 Assistenza religiosa | 34 |
| 5.8 Videochiamate e messaggistica | 35 |
| RELAZIONI CON IL PUBBLICO | 37 |
| 6.1 Questionario di gradimento | 37 |
| 6.2 Reclamo | 38 |
| DIRITTI E DOVERI | 39 |
| 7.1 Diritti dell'Ospite | 39 |
| 7.2 Doveri dell'utente | 41 |
| 7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite | 42 |

8

Sezione Seconda

| | |
|--|-----------|
| L'ACCOGLIENZA | 47 |
| 8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) | 48 |
| 8.2 Assistenza sanitaria | 49 |
| 8.3 Attività infermieristica | 49 |
| 8.4 Attività motorie e riabilitative | 50 |
| 8.5 Attività socio-assistenziale | 51 |
| 8.6 Programma alimentare | 51 |
| 8.7 L'idratazione | 52 |
| 8.8 Attività ricreative di stimolazione cognitiva | 52 |
| 8.9 Il giorno d'ingresso in Residenza | 53 |
| 8.9.1 Cosa portare per la degenza | 53 |
| 8.10 Denaro e oggetti di valore | 55 |
| 8.11 Permessi di uscita | 55 |
| 8.12 Dimissioni | 56 |
| 8.13 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta | 56 |

9

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

Sezione Terza

10

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

Sezione Quarta

| | |
|-----------------|-----------|
| ALLEGATI | 75 |
|-----------------|-----------|




Residenza Anni Azzurri Villa dei Ciliegi in un clic


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

anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-villa-dei-ciliegi

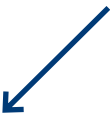
La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
Residenza Anni
Azzurri Villa dei
Ciliegi e dedicato
ad ogni Ospite
della struttura, per
conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili
e diventare un
supporto adeguato ad
ogni tipo di esigenza.
Buona lettura!



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



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



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

L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

Stefano Crociani

MEDICO DI STRUTTURA

Novar Tesini

COORDINATORE ASSISTENZIALE

Filippo Sorrentino

COORDINATORE INFERMIERISTICO

Carmen Dutu

ANIMATORE

Alina Huerta Rodriguez

PSICOLOGA

Alessandra Manattini

FISIOTERAPISTI

Andrea Parenti

Nikolas Grassi

SEGRETERIA - AMMINISTRAZIONE - RECEPTION

Patrizia Maccaferri

Maria Naselli

Francesca Losito

Roberta Zanna



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1 Mission

La Residenza Anni Azzurri Villa dei Ciliegi, in quanto struttura appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia”.

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi sanitari e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di

erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi la Residenza dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno della Residenza Anni Azzurri Il Giardino fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

UGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

La Residenza si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività della **Residenza Anni Azzurri Villa dei Ciliegi** 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 Villa dei Ciliegi poggiano sulla regolamentazione ministeriale e si riassumono nei seguenti punti:

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

2 Come raggiungerci

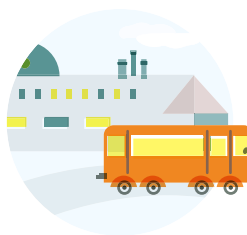


IN AUTO

Da Bologna percorrendo la strada Bazzanese (provinciale 569) in località Muffa proseguire verso Monteveglio.

Da Modena percorrendo la strada Vignolese (provinciale 623) superato Spilamberto proseguire verso Bazzano, in località Muffa seguire le indicazioni Monteveglio

Uscita autostradale A1 - Valsamoggia



CON I MEZZI PUBBLICI

Linee TPER extraurbane n. 656, 657, 658.

Inoltre la Linea 659 collega i Municipi del Comune Valsamoggia.

Per maggiori dettagli consultare il sito www.tper.it

3

Presentazione

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

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

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

malattie degenerative e legate all'invecchiamento.

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

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

3.1 L'attività della struttura

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

La Residenza Sanitaria Assistenziale è stata Autorizzata al Funzionamento per n. 70 posti letto, di cui 25 posti Accreditati; l'organizzazione risponde ai requisiti richiesti dalla normativa Regionale vigente.

3.2 Articolazione della struttura

La Residenza Villa dei Ciliegi è dotata di 70 posti letto.

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

- **Camere da letto:** doppie o singole, confortevoli e adatte per persone con compromissione motoria e sensoriale. Sono dotate di campanelli di chiamata, di letto elettrico per facilitare i movimenti dell'Ospite e sono studiate per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza e di impianto di raffrescamento.
- **Sala animazione:** luminosa ed accogliente, attrezzata con angolo cucina per le attività di laboratorio gastronomico.
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad Ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza grazie ad attrezzature appositamente studiate.
- **Ambulatorio medico e Infermeria.**
- **Palestra attrezzata** per l'attività fisioterapica.
- **Sala da pranzo.**

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

Nella parte anteriore della struttura è inoltre presente un comodo parcheggio.

Articolazione della struttura - schema di sintesi

O

PIANO TERRA

- * Reception - Hall
- * Servizi amministrativi
- * Direzione
- * Studio medico e Infermeria
- * Palestra
- * Bagno assistito
- * Sala da pranzo
- * Cucina
- * Sala Animazione
- * Camere di degenza

**AMPIO GIARDINO
ESTERNO**



1

PRIMO PIANO

- * Camere di degenza
- * Guardiola Oss
- * Depositi



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.

residenzavilladeiciliegi@anniazurri.it

Tel. 051 6701066

AMMINISTRAZIONE RECEPTION

L M M G V S D



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

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

4.2 Modalità di accesso alla Struttura

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

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

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

4.3 Lista di attesa

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

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

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

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

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

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

Cartella Clinica

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

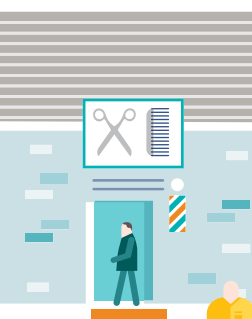
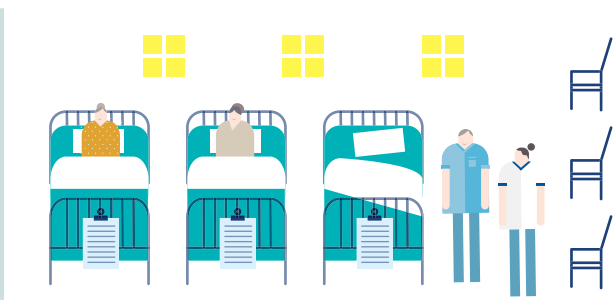
Copia della Cartella Clinica dell'Ospite potrà essere consegnata, su espressa domanda dell'Ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/ Curatore/Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi.

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

Eventuali altre disposizioni sono da concordare con il Direttore di struttura.

Altri Documenti

La reception, previa autorizzazione della direzione della struttura, 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 Villa dei Ciliegi sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

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

5.1 Come riconoscere il personale

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

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



**PERSONALE
MEDICO**
camice bianco



CAPOSALA
*pantaloni bianchi
casacca blu*



INFERMIERI
*pantaloni blu
casacca bianca*



FISIOTERAPISTI
*pantaloni bianchi
polo grigia*



ANIMATORE
*pantaloni bianchi
polo bordeaux*



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



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



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

5.2 Visita ai parenti ricoverati

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

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

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



VISITE AI PARENTI:



5.3 Giornali

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



5.4 Parrucchiere e barbiere

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



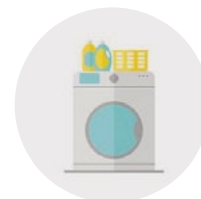
5.5 Servizio interno di posta

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



5.6 Servizio Lavanderia

Il servizio è affidato ad un'apposita ditta esterna con costo compreso nella retta. Il personale preposto provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita, ed alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti. Il ritiro e la consegna vengono effettuati il lunedì e il giovedì.



5.7 Assistenza religiosa

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

Presso la Residenza viene celebrata settimanalmente la SS. Messa.



5.8 Videochiamate e messaggistica



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

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

È inoltre possibile aderire a gruppi chiusi (*liste broadcast*) per ricevere informazioni quotidiane e immagini delle attività svolte in Residenza.

Per tali utilità viene normalmente utilizzata l'app Whatsapp, ma potranno eventualmente essere utilizzati altri servizi di messaggistica istantanea centralizzata multiplatforma e freeware e servizi di voice-over-IP disponibili a livello internazionale previa comunicazione.

Dagli strumenti utilizzati discende l'accettazione personale delle norme di utilizzo dei dati personali che questi indicano.

Il Gruppo KOS informa l'utente che non opera alcun trattamento e/o ritenzione di essi, eccezion fatta per stabilire materialmente il collegamento tra gli interlocutori nell'ambito dell'uso di tali strumenti informatici.

6

Relazioni con il pubblico

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

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

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

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



VERBALMENTE

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



IN FORMA SCRITTA

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

7

Diritti e doveri

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra Ospite, famigliari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata.

Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture Anni Azzurri che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

7.1 Diritti dell'Ospite

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

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

ARTICOLO 6

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

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

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

ARTICOLO 9

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

ARTICOLO 10

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

ARTICOLO 11

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

ARTICOLO 12

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

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.

7.2 Doveri dell'utente

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

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

ARTICOLO 1

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

ARTICOLO 2

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

ARTICOLO 3

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

ARTICOLO 4

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

ARTICOLO 5

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

ARTICOLO 6

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

ARTICOLO 7

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

7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite

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

NON MOVIMENTARE GLI OSPITI IN AUTONOMIA

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

COLLABORA COL PERSONALE SANITARIO NON SOSTITUIRTI AD ESSO

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

ATTENZIONE AI CIBI PORTATI DA CASA

La Residenza non è solo un luogo in cui si viene curati, ma rappresenta un luogo di socializzazione e di condivisione che favorisce lo sviluppo di legami interpersonali...perché non condividere qualcosa che per noi ricorda la casa, le nostre tradizioni? La "legislazione alimentare" relativa all'igiene sui prodotti alimentari, proibisce la introduzione in struttura di pietanze fatte in casa. Possono essere accettati alimenti confezionati con regolari etichette provenienti da esercizi commerciali, informando il personale sanitario. Si tenga conto che nessun alimento prodotto all'esterno può essere da noi conservato.

NON DARE CIBO AGLI OSPITI

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

L'IGIENE È UNA NOSTRA PRIORITÀ

Il personale è tenuto a garantire l'igiene degli Ospiti. Prodotti comunemente presenti sul mercato possono risultare aggressivi e contenere allergeni che possono causare effetti collaterali. A volte poi gli

7. DIRITTI E DOVERI

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 Villa dei Ciliegi offre ospitalità e servizi assistenziali sia a persone autosufficienti, che a persone con diverse condizioni di non autosufficienza e/o grave decadimento cognitivo.

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

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

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

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

8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)

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

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

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

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

La famiglia o i caregiver vengono sempre coinvolti nella stesura del PAI e nelle revisioni del medesimo.

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

8.2 Assistenza sanitaria

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

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

Le visite specialistiche, quando necessarie, possono essere prenotate negli Ambulatori del Servizio Sanitario Nazionale. Se richiesto dall'Ospite e/o dal Delegato le visite specialistiche private possono essere effettuate direttamente in Residenza.

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

8.3 Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore, l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie così come stabilite dalla struttura sanitaria di provenienza, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari a tutela dell'integrità clinica dell'Ospite.

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

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze biopsicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie.

Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica. Collabora con il medico e con le altre figure professionali in una prospettiva di adeguamento delle misure assistenziali.

8.4 Attività motorie e riabilitative

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

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

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

Il Fisioterapista collabora attivamente con la Animazione di struttura ed il personale Oss per la programmazione delle attività di mobilitazione degli ospiti.

8.5 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da personale professionale: OSS - Operatori Socio-Sanitari), e riguarda tutte attività assistenziali quali l'igiene personale (il bagno o la doccia compreso il lavaggio dei capelli; per gli uomini si provvede anche alla rasatura della barba), la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione.

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

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

8.6 Programma alimentare

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

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

In base alle necessità degli Ospiti vengono seguiti percorsi nutrizionali. Gli Ospiti con problemi di masticazione usufruiscono del menù giornaliero in forma tritata o omogeneizzata.

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

Nei pressi di ogni Sala da pranzo è affisso il menù giornaliero e settimanale.

Il menù offre giornalmente una scelta tra diversi primi piatti, 2 secondi, contorni e frutta.

8.7 L'idratazione

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

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

8.8 Attività ricreative di stimolazione cognitiva

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

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

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

festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, concorsi vari, lettura del quotidiano e ginnastica dolce.

8.9 Il giorno d'ingresso in Residenza

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

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

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

8.9.1 Cosa portare per la degenza

L'Ospite deve portare con sé:

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

Schema di sintesi

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

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

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

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



8.10 Denaro e oggetti di valore

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

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

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

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

8.11 Permessi di uscita

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

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

8.12 Dimissioni

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

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

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

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

9

Aspetti economici

9.1 Regime convenzionato (Accreditati)

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 (Privati)

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

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

9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente

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

| Tipologia camera | Tariffa Ospite accreditato* | Tariffa Ospite solvente |
|------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Doppia | € 54,15 | da € 100,00 a € 107,00 |

* Con contributo Regionale per la quota sanitaria.

La tariffa potrebbe essere aggiornata periodicamente

Supplemento giornaliero: Camera Singola € 12,00

Supplemento tempo determinato: € 15,00

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

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

9.4 La retta comprende

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

La quota sanitaria è riferita ai trattamenti costituiti da prestazioni

professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico, accertamenti diagnostici, assistenza farmaceutica e fornitura dei preparati per nutrizione artificiale e dei dispositivi medici, secondo gli indirizzi regionali.

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

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

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

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

9.5 La retta non comprende

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

- **Fisioterapia aggiuntiva**
- **Visite specialistiche a pagamento**
- **Il parrucchiere e barbiere** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception.
- **Spese voluttuarie** di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

Per gli Ospiti privati sono esclusi dalla retta anche le cure estetiche, la Podologa ed i trasporti con autoambulanza.

9.6 Modalità di pagamento

All'ingresso dell'Ospite in Residenza viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità. Al termine del soggiorno esso viene restituito, a condizione che non residuino debiti di sorta.

AMMINISTRAZIONE

| L | M | M | G | V | S | D |
|-------------------------|---|---|---|--------------------------|---|---|
| ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | □ | □ |
| ■ Dalle 9:00 alle 13:00 | | | | ■ Dalle 14:00 alle 17:00 | | |

Sirichiede il pagamento tramite bonifico o RID.

9.7 Certificazione fiscale

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



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

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

10.1 Come intendere la qualità

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

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

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

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

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

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

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

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

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

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

Indicatori:

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

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

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 nelle camere | max. 1 settimana (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;
- gli operatori della Residenza sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

10.5 Impegni e programma di miglioramento

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

10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

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

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite.

In Residenza le figure dedicate alla gestione di questi aspetti sono la Direzione e l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

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

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 soggetta la persona ricoverata (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

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

10.8 Sicurezza anti incendio

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

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

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



sezione quarta

44

ALLEGATI

Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario Ospite

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

Età in anni _____

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

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso: maschio femmina

Nazionalità: italiana straniera

Età in anni _____

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

1. Ha avuto difficoltà ad individuare la persona preposta a fornire informazioni sulla struttura? si no
2. Ha avuto difficoltà a visitare la struttura? si no
3. Al momento del ricovero 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 del ricovero le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità? si no
6. Al momento del ricovero è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali? si no
7. Come descriverebbe il suo stato d'animo al momento dell'ingresso (specificare)?

Altre segnalazioni

Scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti

Suggerimenti:

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

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

Il Dichiarante: _____

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

Modalità con cui si è risolto il problema:

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

N. Protocollo: _____

L'Operatore: _____

Customer satisfaction Ospiti

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

Guida alla compilazione

Gentile Ospite,

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

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

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

Le aree che indagiamo sono le seguenti:

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

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

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

Grazie

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO - OSPITI

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

Dati anagrafici:

Età: _____

Da quanto tempo è ospite della struttura:

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

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

Quanto si sente accolto e protetto in residenza?

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

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

STILE DELLA CASA - PROFESSIONALITÀ

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

Attività Mediche

(visite o colloqui del dottore)

Attività Infermieristiche

(medicazioni, somministrazione medicine)

Attività di Animazione

(giochi, collage, laboratori, eventi in residenze)

Attività Assistenziali dagli operatori

(assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)

Attività Fisioterapiche che fa in palestra

(ginnastica, cyclette, ecc.)

Rapporto col Direttore

(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

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

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

Quanto è soddisfatto dell'organizzazione delle visite?

La durata delle visite è sufficiente?

VISITE

Le piace ricevere le videochiamate?

SE SI: Ne vorrebbe ricevere di più?

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

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

ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:

Ritiene che siano bene puliti i seguenti ambienti

Camera

Bagno

Altri Ambienti

RISTORAZIONE:

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

Le piace come si mangia in Residenza?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

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

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

Qualità: Ha un buon sapore quello che mangia?

Quantità: Mangia abbastanza?

Temperatura: Il pasto viene servito alla giusta temperatura?

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

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

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

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

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

COMFORT E CURA DEGLI AMBIENTI

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

Le piace la sua stanza?

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

Il letto è comodo?

Gli arredi vanno bene per le sue esigenze?

Si trova bene con il suo compagno di stanza?

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

LAVANDERIA E GUARDAROBA

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

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

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

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

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

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

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno?

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?

RIFLESSIONI E PROPOSTE

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

Ogni proposta per noi è occasione di miglioramento

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

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

.....

.....

.....

La ringraziamo per aver risposto a queste domande.

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

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

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

Customer satisfaction Familiari

CUSTOMER SATISFACTION - FAMIGLIARI

Guida alla compilazione

Gentile Signora/Signore,

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

Nello specifico indaghiamo le seguenti aree:

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

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

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

NOTE

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

Grazie

QUESTIONARIO - FAMILIARI

Gentile Signora/e,

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

Il questionario è anonimo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STILE DELLA CASA-PROFESSIONALITA'

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

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

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

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

ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA - VISITE E VIDEOCHIAMATE

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

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

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

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

Vuole proporci eventuali suggerimenti organizzativi?

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

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

ASPETTI ALBERGHIERI**PULIZIA:**

È soddisfatto della pulizia della struttura

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

- Bagno
 Camera
 Altri ambienti

RISTORAZIONE:

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

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

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

- Qualità del cibo servito
 Quantità
 Varietà

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

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

- Ambiente
 Convivialità
 Impiattamento

Ha altre osservazioni, proposte o commenti rispetto alla ristorazione?

.....

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

Come valuta complessivamente la stanza del suo Caro?

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

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

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

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

LAVANDERIA E GUARDAROBA

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

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

.....

ESPERIENZA DI SOGGIORNO DEL SUO CARO

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno? CSAT

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura? NPS

RIFLESSIONI E PROPOSTE

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

.....

.....

.....

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

Esempi di menù

ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

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

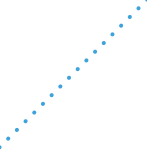
Riso, formaggio, purè e petto di pollo rappresentano delle alternative che l'ospite può richiedere per il pranzo entro le ore 9:00 e per la cena entro le ore 16:00. Giornalmente sono presenti delle alternative disponibili al momento da richiedere direttamente al personale di servizio.

ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

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

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

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



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

Anni Azzurri



Residenza Sanitaria Assistenziale
Anni Azzurri Villa dei Ciliegi

Via Cassola, 13/A
40053 Valsamoggia (BO)

tel. 051 6701066
residenzavilladeiciliegi@anniazzurri.it

www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-villa-dei-ciliegi

Versione di
marzo 2024