



---

CASA RESIDENZA PER ANZIANI

# Villa Pineta

Gaiato di Pavullo nel Frignano (MO)

# *Carta dei Servizi*



Anni Azzurri



CASA RESIDENZA PER ANZIANI

# Villa Pineta

Gaiato di Pavullo nel Frignano (MO)

---

La **Carta dei Servizi**  
è stata curata dal  
gruppo di revisione  
formato da:

*Gianfranco Beghi*  
*Agostino Mancuso*  
*Cinzia Bonan*

---

Versione di  
**marzo 2024**



## **Gentile Utente,**

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la Casa Residenza per Anziani **Villa Pineta del gruppo Santo Stefano**.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti da Villa Pineta 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 Utenti.**

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

*Il Direttore di Struttura  
Gianfranco Beghi*

1

## 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

2

<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>19</b>
--------------------------	-----------

3

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>21</b>
3.1 L'attività della struttura	22
3.2 Articolazione della struttura	23

4

<b>INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>27</b>
4.1 Richieste di informazioni	27
4.2 Modalità di accesso alla Struttura	28
4.3 Lista di attesa	28
4.4 Le notizie cliniche e la privacy	29
4.5 Rilascio di copia della Cartella Socio-Sanitaria	29

5

<b>LA VITA IN STRUTTURA</b>	<b>31</b>
5.1 Come riconoscere il personale	32
5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati	33
5.3 Parrucchiere e pedicure	34
5.4 Servizio interno di posta	34
5.5 Servizio Lavanderia	34
5.6 Assistenza religiosa	35

6

<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	<b>37</b>
6.1 Questionario di gradimento	37
6.2 Reclamo	38

7

<b>DIRITTI E DOVERI</b>	<b>39</b>
7.1 Diritti dell'Ospite	39
7.2 Doveri dell'Utente	41
7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite	42

# 8

## Sezione Seconda

<b>L'ACCOGLIENZA</b>	<b>47</b>
8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)	48
8.2 Assistenza sanitaria	49
8.3 Attività infermieristica	49
8.4 Attività motorie e riabilitative	50
8.5 Attività socio assistenziale	51
8.6 Programma alimentare	51
8.7 L'idratazione	51
8.8 Attività ricreative di stimolazione cognitiva	52
8.9 Il giorno dell'ingresso in Residenza	52
8.9.1 Cosa portare per il soggiorno	53
8.10 Denaro e oggetti di valore	54
8.11 Permessi di uscita	54
8.12 La dimissione	54
8.13 Modalità di trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta	55

# 9

<b>ASPETTI ECONOMICI</b>	<b>57</b>
9.1 Regime convenzionato	57
9.2 Regime di solvenza	57
9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente	58
9.4 La retta comprende	59
9.5 La retta non comprende	60
9.6 Modalità di pagamento e deposito cauzionale	60
9.7 Certificazione fiscale	61

# 10

## Sezione Terza

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

## Sezione Quarta

<b>ALLEGATI</b>	<b>73</b>
-----------------	-----------



## **Villa Pineta in un click**

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

---

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

---

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato da Villa Pineta e dedicato ad ogni Utente della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

Buona lettura!



Il segna 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

Gianfranco Beghi

---

## DIRETTORE SANITARIO

Agostino Mancuso

---

## MEDICI

Gian Luca Simonini

---

## RESPONSABILE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Manuela Dondi  
Giorgia Gessani

---

## RESPONSABILE ATTIVITÀ SANITARIE

Blanca Cordova

---

## FISIOTERAPISTI

Marco Bononcini  
Maria Teresa Bergamaschi

---

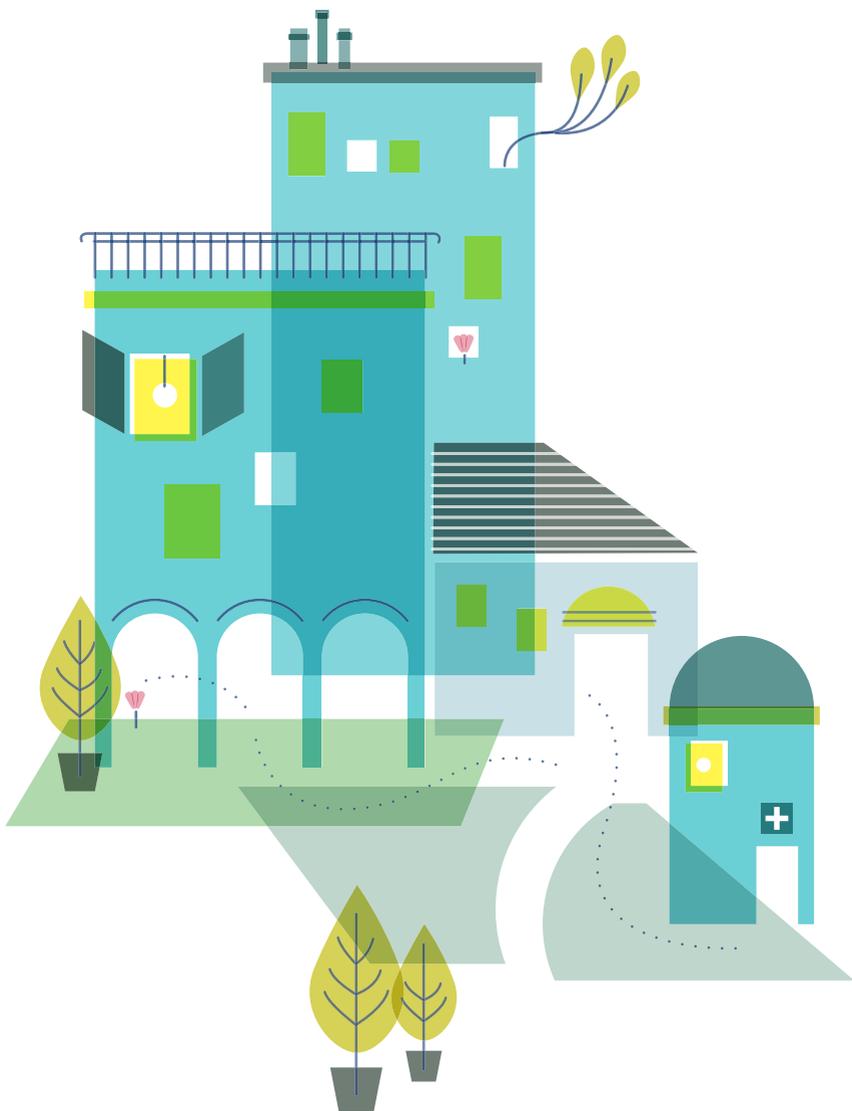
## ANIMATORI

Carmela Cambareri  
Fabrizia Cervetti

---

## COORDINATORI RESPONSABILI DI STRUTTURA

Alessandro Pasini  
Ilaria Pellesi



---

*sezione prima*

---

# 1

---

LA STRUTTURA

---



# 1 Mission

La Casa Residenza per Anziani Villa Pineta, 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 Casa Residenza per Anziani 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 Casa Residenza per Anziani Villa Pineta fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

### **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

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

### **PROFESSIONALITÀ**

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

### **RESPONSABILITÀ**

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

### **RISPETTO**

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

### 1.3 Principi fondamentali

#### EUGUAGLIANZA

**Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Socio-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 Casa Residenza per Anziani 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 **Casa Residenza Villa Pineta** 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 Casa Residenza per Anziani Villa Pineta poggiano sulla regolamentazione ministeriale e si riassumono nei seguenti punti:

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



# 2

## Come raggiungerci

---



---

### IN AUTO

#### **Uscita Modena Nord:**

tenere la destra alla rotonda poi svoltare a destra per Sassuolo e seguire le indicazioni per Abetone.

Oltrepassare Pavullo proseguendo per Abetone quindi, in località Querciagrossa svoltare a sinistra per Gaiato e percorrere 2 km circa fino a raggiungere Villa Pineta.

#### **Uscita Modena Sud:**

tenere la destra in direzione Modena e seguire le indicazioni fino a Vaciglio. All'incrocio svoltare a sinistra su Strada Nuova Estense verso Pavullo.

Oltrepassare Pavullo proseguendo per Abetone quindi, in località Querciagrossa svoltare a sinistra per Gaiato e percorrere 2 km circa fino a raggiungere Villa Pineta.



---

### IN AUTOBUS

#### **SETA-Modena**

Via Bacchini 1, telefono 840-000216

Via Gaiato, 127 - 41026 Pavullo nel Frignano (MO)



# 3

## Presentazione

---

**La Casa Residenza per Anziani Villa Pineta fa parte del gruppo KOS, primario gruppo sanitario italiano operante nell'assistenza socio sanitaria, nella cronicità residenziale, nella riabilitazione e nella psichiatria.**

Casa Residenza per Anziani Villa Pineta eroga un'offerta differenziata di servizi per accogliere anche persone gravemente compromesse nella propria autonomia, fisica e cognitiva, con piani assistenziali distinti.

La Casa Residenza offre ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite.

L'impegno costante è infatti quello di far sentire ogni Ospite a casa propria e garantire la migliore qualità di vita possibile.

Nella struttura 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 nella Casa Residenza, 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 Santo Stefano.**

---

### **3.1 L'attività della struttura**

La Casa Residenza per Anziani Villa Pineta fornisce ospitalità e servizi a persone non autosufficienti con esiti stabilizzati di patologie fisiche, sensoriali o malattie croniche e/o degenerative, non assistibili a domicilio.

Dispone di un'offerta differenziata di servizi per accogliere anche persone gravemente compromesse nella propria autonomia, fisica e cognitiva, con piani assistenziali personalizzati

La Residenza dispone di 82 posti letto distribuiti su due pianidi cui 47 accreditati e contrattualizzati.

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

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

## 3.2 Articolazione della struttura

### La CRA Villa Pineta è dotata di 82 posti letto.

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

- **Camere da letto:** confortevoli e adattate per persone con compromissione motoria e sensoriale. Le stanze sono dotate di campanelli di chiamata, di letto ad altezza variabile prevalentemente elettrico per facilitare i movimenti dell'Ospite e sono studiate per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza. Hanno il telefono passante che consente all'Ospite di ricevere telefonate direttamente dall'esterno nella propria camera. Sono disponibili camere singole, doppie e triple.
- **Soggiorno:** confortevole ed accogliente, a disposizione per incontri privati tra Ospite e visitatori.
- **Bagno assistito:** è un locale, presente in ogni nucleo, che permette ad Ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza ad attrezzature appositamente studiate.
- **Studio medico.**
- **Palestre per l'attività fisioterapia** previste nei piani assistenziali.
- **Verande coperte,** con ampie vedute paesaggistiche, che costituiscono spazi ricreativi e di relax per gli Ospiti e familiari.

All'esterno della Casa Residenza per Anziani 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

Villa Pineta sorge in una zona panoramica ed è dotata di un ampio parcheggio gratuito riservato alle autovetture degli Ospiti, dei loro familiari e dei visitatori

Ampliata e ristrutturata in conformità con la normativa attualmente in vigore, pur senza perdere l'aspetto di edificio d'epoca, è oggi una moderna ed efficiente struttura sanitaria e socio-sanitaria.

**Inserita in un ambiente naturale a 800 metri d'altitudine, è caratterizzata da un ampio parco secolare.**

**AMPIO  
GIARDINO  
ESTERNO**

---

**- 1**

**SEMINTERRATO**

- \* Cappella
  - \* Camera ardente
- 

**O**

**PIANO TERRA**

- \* Centralino- Reception
  - \* Ufficio Accettazione
  - \* Direzione di Struttura
  - \* Uffici Amministrativi
  - \* Sala polivalente
  - \* Sala da pranzo dipendenti
  - \* Bar
  - \* Cucina
  - \* Diagnostica per Immagini
  - \* Poliambulatorio
- 



# 1

## PRIMO PIANO

- \* Camere di degenza
- \* Palestre
- \* Bagni assistiti
- \* Bagni visitatori
- \* Depositi
- \* Locale distribuzione bevande (cucinetta)
- \* Sala da pranzo
- \* Soggiorno
- \* Guardiola infermieri-Oss
- \* Studio Responsabile attività assistenziali RAA
- \* Studio animatrici
- \* Verande

## Palazzina Servizi

- \* Parrucchiere
- \* URP
- \* Direzione Sanitaria
- \* Uffici Amministrativi
- \* Sala riunioni

# 2

## SECONDO PIANO

- \* Camere di degenza
- \* Bagni assistiti
- \* Bagni visitatori
- \* Depositi
- \* Locale distribuzione bevande (cucinetta)
- \* Sala da pranzo
- \* Soggiorno
- \* Guardiola infermieri-Oss
- \* Studio medico
- \* Studio Responsabile attività sanitarie RAS
- \* Studio Responsabile attività assistenziali RAA





# 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 mentre per prenotare un soggiorno nella Casa Residenza per Anziani è possibile contattare l'apposito ufficio.

#### Prenotazione soggiorni Casa Residenza per Anziani

Tel. **0536.42039**  
[anziani@villapineta.it](mailto:anziani@villapineta.it)



■ Dalle 8:30 alle 14:30

#### Centralino

Tel. e Fax **0536.42039**  
[info@villapineta.it](mailto:info@villapineta.it)



■ Dalle 7:00 alle 21:00

#### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Tel. **0536.42039**  
[cinzia.bonan@villapineta.it](mailto:cinzia.bonan@villapineta.it)



■ Dalle 9:00 alle 13:00  
Dalle 13:30 alle 16:00

---

## 4.2 Modalità di accesso alla Struttura

**Accessi Convenzionati:** Il soggiorno in regime convenzionato avviene con accordi diretti con la commissione di Unità di Valutazione Multidisciplinare (U.V.M) che effettuano la valutazione multidisciplinare ed interprofessionale della persona ed elabora il Piano Assistenziale Individuale nel quale è indicato il tipo di soggiorno, la durata e le eventualità di rientro al domicilio.

**Accessi Privati:** Per i soggiorni in regime di solvenza l'inserimento in Casa Residenza per anziani L'inserimento in Residenza normalmente avviene previo contatto telefonico, visita della Residenza struttura con il Direttore e/o il personale preposto che provvede a fornire tutte le informazioni utili al soggiorno: servizi offerti, costi e documentazione da produrre, tempi di attesa, ecc.

Per la valutazione di ingresso è necessario presentare il questionario di ammissione (disponibile presso la reception) compilato dal medico curante. La Direzione 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 Casa Residenza.

---

## 4.3 Lista di attesa

Gli accessi in convenzione hanno sempre la priorità su quelli in regime di solvenza. La lista di attesa è gestita sulla base del solo ordine cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti letto in camera singola, doppia o tripla della necessità di abbinare Ospiti dello stesso sesso con quadro clinico compatibile nel caso di camere a più letti.

---

### 4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, il medico di riferimento della Struttura è a disposizione dei familiari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona previo appuntamento.

Nell'esclusivo interesse degli Ospiti, il personale della Casa Residenza per Anziani 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 Casa Residenza per Anziani 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 Socio-Sanitaria

La Casa Residenza per anziani 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 Socio-Sanitaria.

Copia della Cartella Socio-Sanitaria dell'Ospite potrà essere rilasciata previa compilazione dell'apposito modulo, su espressa richiesta dell'Ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi in via ordinaria entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta.

**Altri Documenti:** I Coordinatori Responsabili possono inoltre rilasciare ai diretti interessati documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.

# 5

## La vita in struttura

---

Le attività nella Casa Residenza per Anziani Villa Pineta sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	7:00	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	7:30	9:00
FKT	8:30 - 12:00	14:00 - 16:00
Idratazione	10:00	11:00
Pranzo	12:00	13:00
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	16:00	16:30
Animazione	9:30 - 12:00	15:00 - 18:00
Cena	18:00	19:00

## 5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica.

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



### PERSONALE MEDICO

*Divisa bianca*



### R.A.S.

*Pantaloni bianchi  
Casacca blu*



### INFERMIERI

*Pantaloni blu  
Casacca bianca  
con bordo blu*



### FISIOTERAPISTI

*Pantaloni bianchi  
Polo grigio  
melange*



### ANIMATORI

*Pantaloni bianchi  
Polo bordeaux*



### R.A.A.

*Pantaloni Bianchi  
Casacca arancione*



### OPERATORE SOCIO SANITARIO

*Casacca bianca con  
bordo arancione*



### PERSONALE DI SERVIZIO

*Pantaloni gialli  
Casacca bianca con  
bordo giallo*

### 5.2 Orari di visita agli Ospiti ricoverati

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti durante l'arco della giornata dalle ore 7:00 alle ore 21:00.

L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore 10.30 alle ore 20.00 ed è sempre preferibile il pomeriggio.

I parenti che, per motivi particolari, intendono accedere in Casa Residenza dopo le ore 20:00 devono preavvertire un Responsabile, entro l'orario del servizio.

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

**È possibile per chi ne faccia richiesta entro le ore 10:00 pranzare insieme al proprio parente ricoverato compatibilmente con la situazione epidemiologica locale.**



#### VISITE AGLI OSPITI:

L	M	M	G	V	S	D
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Dalle 7:00 alle 21:00						

---

### 5.3 Parrucchiere e pedicure

Il servizio è disponibile su appuntamento un giorno alla settimana.

È cura della Responsabile delle Attività Assistenziali prenotare l'appuntamento.

Il servizio è a pagamento.



---

### 5.4 Servizio interno di posta

Il centralino provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta e spedizione di quella in partenza.



---

### 5.5 Servizio Lavanderia

Il servizio di lavanderia è gratuito previa chippatura degli indumenti.

Per gli Ospiti che lo desiderano è previsto un servizio personalizzato, affidato ad un'apposita ditta esterna, con costi che variano in base all'effettivo utilizzo.

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.



### 5.6 Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa di culto cattolico è assicurata da un sacerdote il quale si rende disponibile alle richieste di aiuto spirituale o religioso, al colloquio, all'ascolto e alla somministrazione dei sacramenti. La sua presenza può essere richiesta in ogni momento per mezzo del personale.

Le persone di religione diversa dalla cattolica dovranno inoltrare richiesta in Direzione Sanitaria che, nei limiti del possibile, provvederà a reperire i ministri del relativo culto.

La Santa Messa è celebrata presso la Cappella situata a piano terra.





# 6

## Relazioni con il pubblico

---

Casa Residenza per Anziani Villa Pineta invita ogni Utente a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami in forma scritta o tramite e-mail all'indirizzo [info@villapineta.it](mailto:info@villapineta.it).

---

### 6.1 Questionario di gradimento

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata:

- trimestralmente attraverso l'analisi dei Questionari di Gradimento. I questionari vengono inviati con cadenza trimestrale ai caregiver.
- annualmente attraverso l'analisi dei questionari somministrati in forma cartacea agli Ospiti.

I risultati emersi sono resi noti in bacheca all'ingresso della Residenza.

## 6.2 Reclamo

Villa Pineta 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 all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, comunicando le proprie osservazioni per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che può ritirare presso la reception.

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

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



### VERBALMENTE

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



### IN FORMA SCRITTA

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

# 7

## Diritti e doveri

---

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra Ospite, familiari 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 Santo Stefano 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 a pagamento 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 scritta.

---

**ARTICOLO 12**

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

---

**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 altri 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 ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

---

#### ARTICOLO 6

È dovere di ogni Paziente 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 Utente rispettare il divieto di fumare 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 Casa Residenza per anziani 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. Ricordati che nessun alimento prodotto all'esterno può essere lasciato in nella Casa 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.

## 7. DIRITTI E DOVERI

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 Casa Residenza per Anziani Villa Pineta 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 soggiorni pre/post operatori, nonché soggiorni di sollievo.

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

dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di protezione, eccetera.

La Casa Residenza per Anziani 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 a Villa Pineta 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 informati della stesura del PAI e delle sue revisioni. Se impossibilitati a partecipare all'incontro il PAI viene inviato loro via e-mail o lasciato al centralino in busta chiusa per la lettura e la sottoscrizione.

I professionisti che compongono l'equipe multiprofessionale sono sempre disponibili per eventuali informazioni e chiarimenti.

---

### 8.2 Assistenza sanitaria

La Casa Residenza per Anziani ha un Responsabile Sanitario di riferimento coadiuvato da una équipe di medici specialisti. L'assistenza sanitaria è assicurata con presenza attiva di un medico 24 ore al giorno 7 giorni su 7.

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

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 presso il Poliambulatorio collocato a piano terra per le specialità disponibili.

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 al paziente 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 stabilito 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.

Tutti i farmaci, esclusi quelli di fascia C, necessari agli Ospiti accreditati, sono a carico della Casa Residenza, così come i presidi sanitari.

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 i medici e con le altre figure professionali in una prospettiva di adeguamento delle misure assistenziali.

---

## 8.4 Attività motorie e riabilitative

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

Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando trattamenti fisici, manuali, massoterapici ed occupazionali.

Propone inoltre l'eventuale adozione di protesi ed ausili.

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

---

### 8.5 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da Operatori Socio-Sanitari OSS 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.

---

### 8.6 Programma alimentare

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

Il menù è stagionale e varia giornalmente, ripetendosi ogni 4 settimane. In Ogni nucleo è affisso il menù giornaliero e settimanale.

Il menù offre giornalmente una scelta tra 3 primi piatti, 2 secondi, contorni e frutta.

---

### 8.7 L'idratazione

Quotidianamente è garantita il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta tra cui ad esempio the, camomilla, 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 Animatori e finalizzate a:

- stimolare le capacità cognitive e psicofisiche degli Ospiti;
- migliorare la qualità di vita all'interno della CRA 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 viene esposto in bacheca e permette agli Ospiti e ai loro parenti conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: giochi di società, musica dal vivo, lettura e dialoghi, laboratori occupazionali, 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 Casa Residenza per anziani riportanti informazioni circa le iniziative e le opportunità animative/culturali.

---

## 8.9 Il giorno d'ingresso in Residenza

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

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

## 8. L'ACCOGLIENZA

L'Ospite viene accolto dal Coordinatore Responsabile di Struttura e accompagnato nella sua camera dal personale.

Un'équipe di operatori si occuperà di seguirne l'inserimento.

---

### 8.9.1 Cosa portare per il soggiorno

#### 1. Carta di identità in corso di validità

I Pazienti (comunitari o extra-comunitari) devono essere in possesso di un valido documento di identità da presentare all'Ufficio Accettazione.

#### 2. Tessera sanitaria

#### 3. Richiesta di accoglienza Casa Residenza per anziani

#### 4. Eventuali esenzioni sanitarie

#### 5. Eventuali certificazioni di invalidità

#### 6. Scheda sanitaria e domanda unica di inserimento; quella di KOS

#### 7. Esami ed accertamenti diagnostici precedentemente eseguiti, non antecedenti ai 6 mesi

#### 8. Effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, pettine, kit manicure, rasoio elettrico, ecc.);

#### 9. Abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe chiuse, fazzoletti, ecc.).



---

## 8.10 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a **non portare in Casa Residenza oggetti preziosi e/o somme di denaro** per ragioni di sicurezza. Villa Pineta 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.

---

## 8.4 Permessi di uscita

Chi desidera uscire dalla Casa Residenza deve preventivamente informare la reception farne richiesta al Medico referente che provvederà a firmare un modulo di uscita.

---

## 8.5 La dimissione

La decisione va comunicata per iscritto ai Coordinatori Responsabili di Struttura. 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, degli eventuali esami ed accertamenti eseguiti durante il soggiorno e della terapia in corso.

---

### 8.6 Modalità di trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta

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



# 9

## Aspetti economici

---

---

### 9.1 Regime convenzionato

La retta in regime convenzionato con il Sistema Sanitario regionale comprende il vitto, l'assistenza sanitaria, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività motorie/riabilitative e l'animazione. L'Ospite è responsabile della totalità della retta specificata nel riquadro.

---

### 9.2 Regime di solvenza

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

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

## 9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente

Le rette giornaliere variano a seconda della durata del soggiorno, della provenienza dell'Ospite (distretto o fuori distretto) e del tipo di servizio richiesto (con o senza riabilitazione).

Tipologia camera	Tariffa Ospite accreditato	Tariffa Ospite solvente
Doppia	€ 101,33	da €98,00 a € 150,00

**Supplemento giornaliero:** Camera Singola €10,00

### Maggiorazione tempo determinato.

Per i soggiorni a tempo determinato è prevista una maggiorazione.

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

### 9.4 La retta comprende

Sia per gli Ospiti privati che per quelli in convenzione con il SSN la retta comprende: tutti i servizi alberghieri di vitto e alloggio, i servizi sanitari ed infermieristici, i servizi assistenziali, l'attività di stimolazione motoria e cognitiva di base, i servizi ludico e animativi.

Nel dettaglio si intendono per:

- **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 Casa Residenza fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovrintese dalle figure del Responsabile attività assistenziali RAA, Responsabile attività sanitarie RAS, medico, sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario.
- **Attività motorie e riabilitative:** il servizio viene erogato sotto il controllo del medico da fisioterapisti.
- **Animazione:** il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative.
- **Servizio lavanderia Ospiti:** lavaggio capi esterni di vestiario. Per gli Ospiti residenti convenzionati il servizio è gratuito, previa applicazione di un microchip.
- **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 e la Casa Residenza mette a disposizione un apparecchio telefonico con la possibilità di usufruire della reception dalle ore 7:00 alle 21:00.

## 9.5 La retta non comprende

Per gli Ospiti la retta non comprende i seguenti servizi:

- **Fisioterapia aggiuntiva**
- **Eventuali farmaci in fascia C**
- **Trasporto in ambulanza**
- **Il servizio di podologia**
- **Il parrucchiere e barbiere** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception.
- **Lavanderia Ospiti:** lavaggio capi esterni di vestiario. È possibile usufruire di un servizio esterno.
- **Le telefonate effettuate**
- **Spese voluttuarie** di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

Sono esclusi anche farmaci e presidi.

## 9.6 Modalità di pagamento e deposito cauzionale

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

Solo per i soggiorni privati viene richiesto il saldo anticipato della retta mensile entro il 5° giorno del mese in corso.

È possibile pagare con **assegno, bonifico, Rid.**

### AMMINISTRAZIONE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	□	□

■ Dalle 9:00 alle 17:00

---

### 9.7 Certificazione fiscale

Ogni anno la Casa Residenza per Anziani 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 strutture del gruppo **Santo Stefano** 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 di Villa Pineta riguardo agli aspetti che ogni Utente o suo parente può **personalmente sperimentare** negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità **percepita**.

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

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

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

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Utente 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 **in un contesto sicuro, attento ai rapporti interpersonali e 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 Utenti;
- il rapporto "umano" con il personale;

i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

## 10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

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

### Indicatori:

- **organizzativi:** ore presenza personale medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di fisioterapia e animazione, indice di soddisfazione del personale interno;
- **strutturali:** assenza di barriere architettoniche;
- **di processo:** 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 Utenti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di criticità**, 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 sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

## 10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

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

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

	Tempo medio
Inserimento nella Residenza	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	3 / 7 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max. 2 gg. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

## 10.4 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione in collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico URP.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica delle segnalazioni e 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 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 Casa Residenza di questi aspetti si occupa la Direzione in collaborazione l'Ufficio Relazioni con il pubblico e con l'équipe multiprofessionale, che hanno il compito di curare:

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

## 10.7 Sicurezza dell'Ospite

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

### FATTORI DI QUALITÀ

### STANDARD/IMPEGNI

**Sicurezza nell'uso dei farmaci**

Adozione scheda terapeutica unica

**Prevenzione e gestione delle cadute degli Ospiti in struttura**

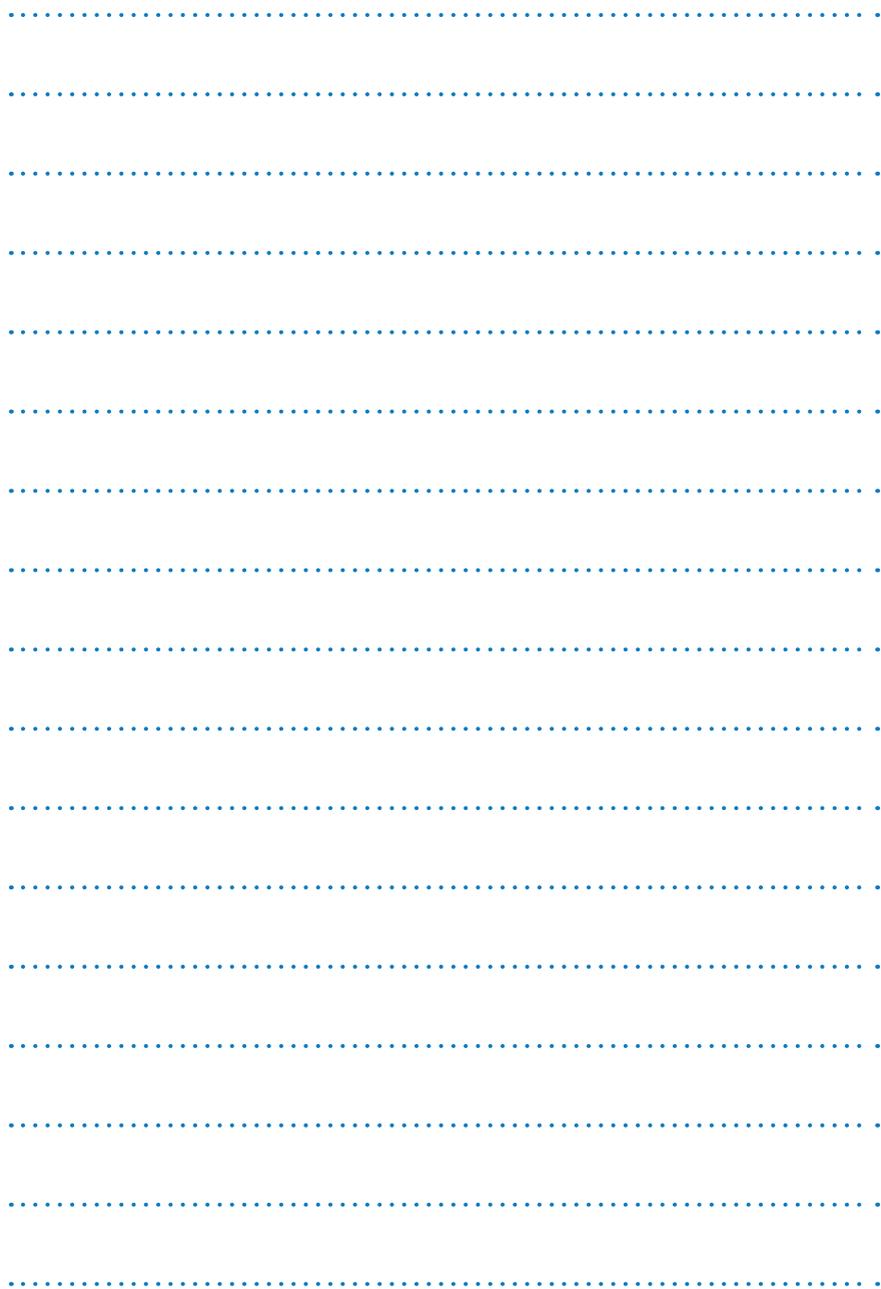
Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

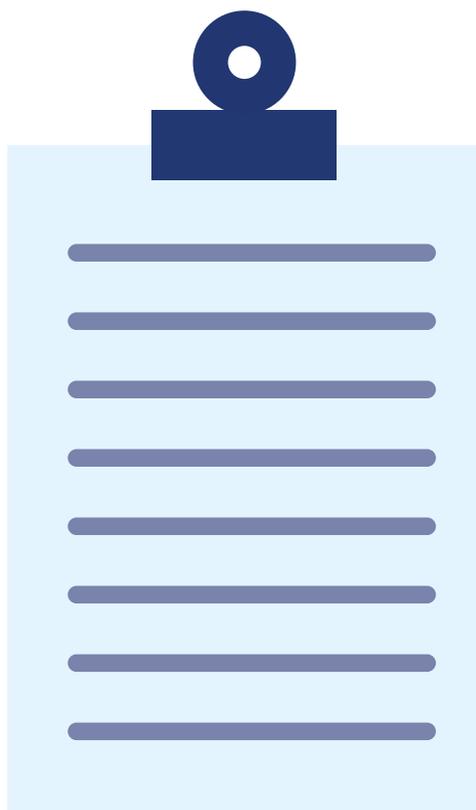
**Controllo delle infezioni**

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

**Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti**

Adozione di sistemi di Incident Reporting





---

*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?  sì  no
2. Ha avuto difficoltà a visitare la struttura?  sì  no
3. Al momento dell'ingresso è stato informato sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, pasti, visite parenti)?  sì  no
4. Se no, è stato informato successivamente?  sì  no
5. Al momento dell'ingresso le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità?  sì  no
6. Al momento dell'ingresso è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali?  sì  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 familiari.

Le aree che indaghiamo 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 indagiamo 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 epidemiologiche 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 integrale all'arrabbiata Pasta al pomodoro Polpettone Filetto di pesce con pane profumato Bietola stufata con aglio	Zuppa di legumi Pastina in brodo Frittata con zucchine Filetto di pesce al vapore Fagiolini prezzemolati
Martedì	Risotto agli spinaci Pasta al pomodoro Petto di pollo ai ferri Sgombro con pane profumato Carote prezzemolate	Passato di verdure con riso Pastina in brodo AL Hamburger di manzo Tonno al naturale Zucchine al vapore
Mercoledì	Pasta con ragù di pollo e pesto di basilico Pasta al pomodoro Crescentine + pollo alla cacciatora Crescentine + stracchino Pomodori gratinati	Crema di funghi Pastina in brodo Affettato di tacchino Filetto di pesce dorato Cavolfiore al vapore
Giovedì	Pizza margherita Pasta al pomodoro Prosciutto crudo Filetto di pesce alle erbe aromatiche Zucchine prezzemolate	Minestrone di verdure con pasta Pastina in brodo Frittata con fagiolini Ceci con prezzemolo e limone Carote al vapore
Venerdì	Pasta pomodoro e tonno Pasta al pomodoro Petto di pollo aglio e rosmarino Filetto di pesce con pane profumato Fagiolini al vapore	Vellutata di patate Pastina in brodo Hamburger di pollo e tacchino Emmenthal Bietola al vapore
Sabato	Gnocchi pomodoro e basilico Pasta al pomodoro Bistecca di maiale ai ferri Verdesca con pane profumato Cavolfiore al vapore	Zuppa di cereali Pastina in brodo Pollo al limone Filetto di pesce al vapore Fagiolini olio e aglio
Domenica	Lasagne cotto e asparagi / Pasta al pomodoro Arrosto di maiale Filetto di pesce con verdure Cipolline in agrodolce Patate arrosto Budino	Passato di verdure, patate e legumi Pastina in brodo Caprese Cannellini con prezzemolo e aglio Spinaci al vapore

Alternative disponibili tutti i giorni: **PRIMO A PRANZO:** pasta in bianco, pastina in brodo, riso in bianco  
**PRIMO A CENA:** semolino, pasta in bianco - **SECONDO:** prosciutto cotto, formaggio fresco spalmabile, ricottina  
**CONTORNO:** pure, verdura cruda del giorno - È sempre prevista una porzione di frutta fresca/cotta/mousse di frutta

## ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta al pesto di basilico Pasta al pomodoro Manzo affumicato Sgombro con pane profumato Pomodori gratinati	Vellutata di cavolfiore Pastina in brodo Hamburger di tacchino Frittata con cipolla Fagiolini al vapore
Martedì	Risotto con zucchine e robiola Pasta al pomodoro Polpettone A Pesce con verdure Spinaci stufati con aglio	Passato di verdure, patate e legumi Pastina in brodo Bistecca di maiale ai ferri Tonno al naturale Zucchine al vapore
Mercoledì	Pasta alla puttanesca Pasta al pomodoro Crescentine + pollo ai peperoni Crescentine + stracchino Melanzane al pomodoro	Zuppa di cereali Pastina in brodo Emmenthal Pesce al vapore Cavolfiore al vapore
Giovedì	Focaccia cotta e mozzarella Pasta al pomodoro Affettato di tacchino Pesce con pomodorini e origano Fagiolini prezzemolati	Zuppa di ceci Pastina in brodo Insalata di pollo con rucola Formaggio fresco spalmabile Zucchine trifolate Purè
Venerdì	Pasta vongole e pomodorini Pasta al pomodoro Scaloppina all'ortolana Filetto di pesce con pane profumato Zucchine prezzemolate	Minestrone di verdure, patate e legumi Pastina in brodo Hamburger vegetariano Uovo sodo con maionese Bietola al vapore
Sabato	Polenta al ragù Polenta al pomodoro Baccalà in umido Fagioli in umido Spinaci al vapore	Crema di funghi Pastina in brodo Frittata con patate Affettato di pollo alle erbe Fagiolini olio e aglio
Domenica	Lasagne cotto e asparagi / Pasta al pomodoro Coscia di pollo al forno Verdesca dorata Cipolline in agrodolce Patate arrosto Budino	Passato di verdure con riso Pastina in brodo Polpettone Grana Carote prezzemolate

Alternative disponibili tutti i giorni: **PRIMO A PRANZO:** pasta in bianco, pastina in brodo, riso in bianco  
**PRIMO A CENA:** semolino, pasta in bianco - **SECONDO:** prosciutto cotto, formaggio fresco spalmabile, ricottina  
**CONTORNO:** purè, verdura cruda del giorno - È sempre prevista una porzione di frutta fresca/cotta/mousse di frutta







Anni Azzurri



---

**Casa Residenza per Anziani**  
*Villa Pineta*  
*Santo Stefano Riabilitazione*

Via Gaiato, 127  
**41026 Pavullo nel Frignano (MO)**

**0536.42039**  
*accettazione@villapineta.it*

*[www.sstefano.it/villa-pineta](http://www.sstefano.it/villa-pineta)*

---

Versione di  
**marzo 2024**