



---

Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Residenza Anni Azzurri  
**Villaggio San Francesco**

Villanuova sul Clisi

*Carta dei Servizi*  
*e regolamento interno*



Anni Azzurri



# Residenza Anni Azzurri Villaggio San Francesco

Villanuova sul Clisi

---

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

Giuliana Terenghi  
*Direttore di Struttura*  
Maria Pia Colli  
*Direttore Sanitario*  
Gilda Rino  
*Assistente Sociale*

---

Versione di  
**febbraio 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 Villaggio San Francesco**.

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*  
Giuliana Terenghi

# 1

# 2

# 3

# 4

# 5

# 6

# 7

## Sezione Prima

<b>MISSION</b>	<b>13</b>
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	13
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15
<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>19</b>
<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>21</b>
3.1 L'attività della struttura	22
3.2 Articolazione della struttura	23
<b>INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>27</b>
4.1 Richieste di informazioni	27
4.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero	27
4.3 Lista di attesa	28
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy	28
4.5 Rilascio di copia del fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi	29
<b>LA VITA IN STRUTTURA</b>	<b>31</b>
5.1 Come riconoscere il personale	32
5.2 Visita ai parenti ricoverati	33
5.3 Giornali	33
5.4 Parrucchiere e Barbiere	34
5.5 Servizio interno di posta	34
5.6 Servizio Lavanderia	34
5.7 Assistenza religiosa	34
5.8 Videochiamate e messaggistica	35
<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	<b>37</b>
6.1 Questionario di gradimento	37
6.2 Reclamo	38
<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>IL RICOVERO</b>	<b>47</b>
8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero	48
8.1.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)	48
8.1.2 Assistenza sanitaria	49
8.1.3 Attività infermieristica	50
8.1.4 Attività motorie e riabilitative	50
8.1.5 Attività socio-assistenziale	51
8.1.6 Programma alimentare	51
8.1.7 L'idratazione	52
8.1.8 Attività ricreative di stimolazione cognitiva	52
8.2 Il giorno d'ingresso in Residenza	53
8.2.1 Cosa portare per la degenza	53
8.3 Denaro e oggetti di valore	55
8.4 Permessi di uscita	56
8.5 Dimissioni	56
8.6 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta	56

# 9

<b>ASPETTI ECONOMICI</b>	<b>57</b>
9.1 Ricovero in regime convenzionato	57
9.2 Ricovero in 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 del ricovero in RSA	61

## Sezione Terza

# 10

<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
10.8 Sicurezza anti incendio	71

## Sezione Quarta



## **Residenza Anni Azzurri Villaggio San Francesco in un clic**

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

---

***[anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-villaggio-san-francesco](http://anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-villaggio-san-francesco)***

---



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

Giuliana Terenghi

---

## DIRETTORE SANITARIO

Maria Pia Colli

---

## COORDINATORE ASSISTENZIALE

Elena Leonte

---

## COORDINATORE INFERMIERISTICO

Cristina Ciobanu

---

## PERSONALE MEDICO DI REPARTO

Nicolò Camanini

Debora Alghisi

Ditila Baku

Michele Scalera

Alberto Spatti

---

## EDUCATORI PROFESSIONALI

Denise Patrizi

Giulia De Santis

---

## FISIOTERAPISTI

Altin Ferraj

Alessia Gallina

Nicolò Lazzaroni

---

**PSICOLOGO**

Tania Evangelista

---

**RESPONSABILE URP**

Kaoutar Loukili

---

**RESPONSABILE RISORSE UMANE**

Genny Benini

---

**ASSISTENTE SOCIALE**

Gilda Rino

---

**SEGRETERIA - AMMINISTRAZIONE**

Silvia Sberna



---

*sezione prima*

---

# 1

---

LA STRUTTURA

---



# 1 Mission

La Residenza Anni Azzurri Villaggio San Francesco, 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 Villaggio San Francesco fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

### **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

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

### **PROFESSIONALITÀ**

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

### **RESPONSABILITÀ**

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

### **RISPETTO**

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



---

### 1.3 Principi fondamentali

#### EUGUAGLIANZA

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

#### IMPARZIALITÀ

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

#### PARTECIPAZIONE

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

#### EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività della Residenza Anni Azzurri Villaggio San Francesco 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, 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.

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 medico.**

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 sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- 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 ricovero, cura e assistenza degli Ospiti presso Residenza Anni Azzurri Villaggio San Francesco poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di riabilitazione e si riassumono nei seguenti punti:

- **governo clinico** di tutti i casi mediante stesura di un **Piano Assistenziale Individuale** (PAI) personalizzato, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti;
- **coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso assistenziale con l'Ospite o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto e confronto.
- costante **verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione degli Ospiti eleggibili per ricovero che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi assistenziali;
- **formazione** del personale attraverso un aggiornamento continuo per le competenze tecniche ed organizzative.



# 2

## Come raggiungerci

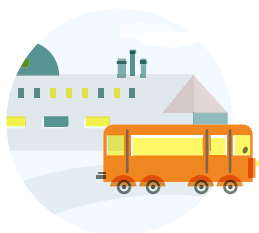
---



---

### IN AUTO

La Struttura è facilmente raggiungibile dalla tangenziale sud Brescia/Salò, con immissione nel Comune di Villanuova S/C dal cui centro la Residenza dista poco più di 500 mt.



---

### CON I MEZZI PUBBLICI

La Residenza è inoltre servita da mezzi del trasporto pubblico extraurbani:

- Bus di Linea “SIA Autoservizi” tragitto Brescia (Terminal Stazione) Gargnano A/R – dalle 6,00 alle 22,30 con cadenza ogni 30 minuti.
- Servizio taxi e/o Uber.



# 3

## Presentazione

---

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

Le 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 personalizzati. 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 Anni Azzurri Rsa Villaggio San Francesco è una Struttura sanitaria-assistenziale a carattere residenziale che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza. Sorge a Villanuova sul Clisi (Brescia) in prossimità del lago di Garda di cui beneficia del clima mite e gradevole per l'intero anno.

La Residenza è autorizzata al funzionamento per 120 posti letto con decreto della Provincia di Brescia n. 261 del 06/02/2003 (volutato della titolarità del servizio Rsa con decreto Provincia di Brescia n. 3609 del 14/12/2005) ed è stata accreditata con la Regione Lombardia per 120 posti letto con provvedimento definitivo n°14040 del 08/08/2003. Dei 120 posti letto 21 sono per Ospiti Alzheimer (decreto Asl Brescia n. 442 del 27/09/2012). Dal 2011 si sono aggiunti 4 posti di "sollievo" di cui due nel Nucleo Alzheimer - provvedimento Asl Brescia- Dip. PAC n. 65566 del 10/05/2011.

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 Residenza Villaggio San Francesco è dotata di 124 posti letto.**

La Struttura è articolata in cinque nuclei abitativi organizzati su tre piani, che comprendono spazi individuali e collettivi, quali:

- **Camere da letto:** confortevoli e adattate per persone con compromissione motorie e sensoriale. Le stanze sono dotate di campanelli di chiamata, di letto elettrico per facilitare i movimenti dell'Ospite e sono studiate per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza e di aria climatizzata. Sono disponibili camere singole e doppie.
- **Soggiorno** polifunzionale: confortevole ed accogliente, attrezzato con tavoli e sedie nella zona pranzo, con poltrone e televisione nella zona relax.
- **Locale tisaneria**
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad Ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza grazie ad attrezzature appositamente studiate.
- **Infermeria / Ambulatorio.**
- **Locale palestra** di piano per attività occupazionali e fisioterapica prevista dai piani assistenziali.
- **Magazzini e depositi** di piano.

All'esterno la Residenza è attorniata da varie aree adibite a verde con piantumazioni di diverso tipo, zone floreali e aree attrezzate con ombrelloni, tavoli, sedie e panche per permettere agli Ospiti che lo desiderino di godere della tranquillità e della frescura dei giardini, per facilitare la socializzazione e permettere agli Ospiti (anche in carrozzina) di passare un po' di tempo all'aria aperta.

## Articolazione della struttura - schema di sintesi

# O

### PIANO TERRA

- \* Camere degenza del nucleo Turchese Alzheimer
- \* Soggiorno polifunzionale con sala pranzo e zona relax
- \* Infermeria/Ambulatorio medico
- \* Tisaneria/Locale controllo personale
- \* Bagno assistito
- \* Depositi
- \* Reception
- \* Hall con zona bar/distributori bevande
- \* Cappella
- \* Palestra
- \* Studio Medico
- \* Sale Polifunzionali e Locale attività occupazionali
- \* Servizi igienici per il pubblico
- \* Area benessere  
(*Parrucchiere, Estetista e Podologo*)
- \* Direzione
- \* Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- \* Amministrazione

**AMPI GIARDINI  
ESTERNI  
ATTEZZATI**

**GIARDINO  
ALZHEIMER  
"LUIGI FRANZONI"**

# - 1

### PIANO SEMINTERRATO

- \* Cucina
- \* Locale Guardaroba
- \* Spogliatoi
- \* Magazzini
- \* Camera Mortuaria



## 2

### SECONDO PIANO

- \* Camere di degenza dei nuclei Topazio e Smeraldo
- \* Soggiorni polifunzionali con zone pranzo e zona relax
- \* Infermeria/Ambulatorio medico
- \* Tisaneria/Locale controllo personale
- \* Palestra di piano
- \* Bagni assistiti
- \* Depositi
- \* Locale Direzione Sanitaria

## 1

### PRIMO PIANO

- \* Camere di degenza dei nuclei Ametista e Corallo
- \* Soggiorni polifunzionali con zone pranzo e zona relax
- \* Infermeria/Ambulatorio medico
- \* Tisaneria/Locale controllo personale
- \* Palestra di piano
- \* Bagni assistiti
- \* 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 o un fax.

[residenzasanfrancesco@anniazzurri.it](mailto:residenzasanfrancesco@anniazzurri.it)

Tel. 0365 336111

Fax 0365 336160

#### CENTRALINO:

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 20:00

#### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



Dalle 9:00 alle 18:00

### 4.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero

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 al ricovero: 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 dal responsabile dell'accoglienza/URP e nella definizione delle priorità, i criteri di riferimento per l'iscrizione nella lista e l'accesso alla residenza sono i seguenti:

- data di presentazione della documentazione per l'accesso
- situazione sanitaria e sociale della persona da accogliere
- idoneità del richiedente ad essere accolto nei nuclei di degenza, soprattutto per quanto riguarda i malati di Alzheimer o con demenze con disturbi del comportamento
- accordi e convenzioni con enti pubblici quali Comuni, Ospedali e Case di Cura

---

### 4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, la direzione sanitaria è a disposizione dei familiari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona nei seguenti orari:  
dal lunedì al giovedì dalle ore 11:00 alle ore 12:30.

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 del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi

#### FaSAS

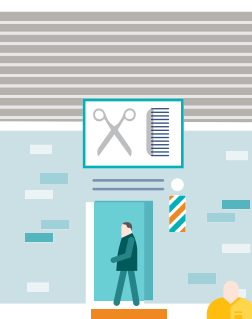
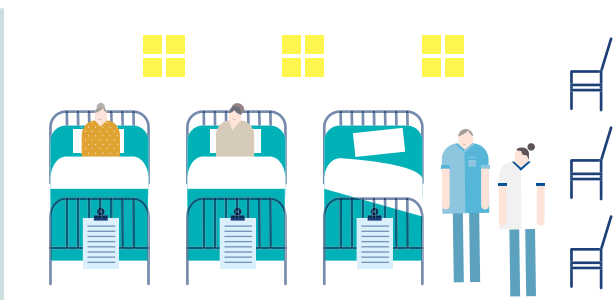
Residenze Anni Azzurri è dotata di idonea procedura riguardante l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990 - ovvero la disciplina che regola la modalità con cui viene rilasciata copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS).

Copia del fascicolo personale socio-assistenziale-sanitario 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 il rilascio della copia entro 7 giorni lavorativi. Il costo della copia del FaSAS è di € 50,00.

#### Altri Documenti

La reception può inoltre rilasciare ai diretti interessati documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.





# 5

## La vita in struttura

---

Le attività nella Residenza Anni Azzurri Villaggio San Francesco sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

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

## 5.1 Come riconoscere il personale

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

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



**PERSONALE MEDICO**  
*camice bianco*



**CAPOSALA**  
*pantaloni bianchi  
casacca blu*



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



**FISIOTERAPISTI**  
*pantaloni bianchi  
polo grigia*



**EDUCATORI**  
*pantaloni bianchi  
polo bordeaux*



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



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



**PERSONALE DI SERVIZIO**  
*pantalone giallo  
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. L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore 10.30 alle ore 20.00.

I parenti che, per motivi particolari, intendono accedere in Residenza dopo le ore 20 devono preavvertire il personale del centralino, 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.



#### VISITE AI PARENTI:



### 5.3 Giornali

La Residenza mette a disposizione gratuitamente le seguenti testate giornalistiche: Il Giornale di Brescia, Brescia Oggi, La Gazzetta dello Sport. Previa prenotazione anticipata, possono essere acquistati ogni giorno e ritirati presso la reception, giornali personali. In questo caso il servizio è a pagamento.



## 5.4 Parrucchiere e barbiere

Il servizio è disponibile due giorni alla settimana o al bisogno. L'appuntamento dal Parrucchiere è prenotabile presso la reception. Il servizio è a pagamento.



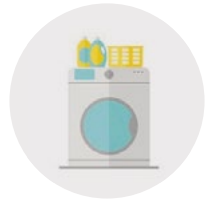
## 5.5 Servizio interno di posta

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



## 5.6 Servizio Lavanderia

Il servizio di lavanderia dei capi personali degli Ospiti è affidato ad un'apposita ditta esterna. Il personale preposto provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita, e alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti. È compreso nella retta il lavaggio della biancheria piana (da letto, da bagno e da tavola) e il lavaggio della biancheria intima dell'Ospite. Per tutti gli altri indumenti dell'Ospite il servizio di lavaggio è a pagamento extra retta.



## 5.7 Assistenza religiosa

È garantita l'assistenza religiosa. Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura, nella Struttura, la libertà di culto. Nel caso di religione diversa dalla cattolica, la Direzione si impegna a contattare un Ministro del culto dell'Ospite.



La cappella della residenza è situata al piano terra. Orario delle funzioni religiose: lunedì ore 16:30. La Santa Messa può essere seguita anche dagli ospiti allettati perchè viene trasmessa in diretta su tutte le televisioni delle camere di degenza.

### 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 Villaggio San Francesco invita ogni persona a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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 Villaggio San Francesco 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 i Ospiti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

---

#### ARTICOLO 2

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

---

#### ARTICOLO 3

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

---

#### ARTICOLO 4

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

---

#### ARTICOLO 5

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

---

#### ARTICOLO 6

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

---

#### ARTICOLO 7

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

## 7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite

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

### **NON MOVIMENTARE GLI OSPITI IN AUTONOMIA**

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

### **COLLABORA COL PERSONALE SANITARIO NON SOSTITUIRTI AD ESSO**

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

### **ATTENZIONE AI CIBI PORTATI DA CASA**

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

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

### **NON DARE CIBO AGLI OSPITI**

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

### **L'IGIENE È UNA NOSTRA PRIORITÀ**

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

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

### **LAVA LE MANI**

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

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

### **SE SEI MALATO RESTA A CASA**

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

### **VERIFICA CHE PORTE E CANCELLI SIANO CHIUSI**

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

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

### **ATTENZIONE ALLA SEGNALETICA DELLA SICUREZZA E ALLE VIE DI FUGA**

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

### **LA SICUREZZA RICHIEDE ANCHE LA TUA COLLABORAZIONE**

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



---

*sezione seconda*

---

2

---

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

---





# 8

## Il ricovero

---

**La Residenza Anni Azzurri Villaggio San Francesco 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, eccetera. La Residenza garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

---

## 8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero

Nell'ambito sanitario, la normativa vigente prevede che nelle residenze per anziani vengano svolte attività di prevenzione, cura e riabilitazione che non necessitino del ricovero ospedaliero.

---

### 8.1.1 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, **un progetto personalizzato: il PAI (Piano Assistenziale Individuale)**, che tiene conto del quadro clinico specifico.

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

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

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

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

---

### 8.1.2 Assistenza sanitaria

All'ingresso dell'Ospite in Residenza le prestazioni di medicina generale sono garantite dal medico di Struttura, previa cancellazione del proprio medico di base per gli Ospiti residenti in Regione Lombardia.

Gli Ospiti in regime di solvenza mantengono il medico di medicina generale che continua a prescrivere farmaci e richieste di prestazioni specialistiche di cui necessiti.

La Residenza ha un Responsabile Sanitario coadiuvato da una équipe di medici. L'assistenza sanitaria è assicurata con presenza attiva di un medico, 8 ore giornaliere dal lunedì al venerdì e per le altre ore (comprese le notturne), vi è una équipe di medici reperibili a garanzia della copertura sanitaria sulle 24 ore.

In caso di richiesta di intervento del medico reperibile da parte del personale infermieristico della Struttura, il medico deve raggiungere la RSA entro 30 minuti dalla telefonata dell'operatore.

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

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite, per cui i medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite ed agli aventi diritto, nel rispetto della normativa sulla privacy.

---

### 8.1.3 Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore, l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, 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, compresi quelli di fascia C, necessari agli Ospiti accreditati, sono a carico della 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 per la formulazione del piano di assistenza integrata.

---

### 8.1.4 Attività motorie e riabilitative

Le attività motorie e riabilitative degli Ospiti si svolgono sotto il controllo medico, ad opera di fisioterapisti che impostano programmi per il recupero e la rieducazione funzionale. Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali. Propone inoltre l'eventuale adozione di protesi ed ausili.

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

---

### 8.1.5 Attività socio-assistenziale

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

Gli operatori assistenziali sostengono l'Ospite nella mobilitazione e collaborano durante le attività atte a favorire la socializzazione degli Ospiti. Svolgono interventi di controllo e vigilanza, per garantire l'incolumità degli Ospiti.

Si occupano inoltre di tutti i percorsi igienici degli ambienti di vita.

---

### 8.1.6 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 ed alle valutazioni sanitarie vengono individuati adeguati percorsi nutrizionali. Gli Ospiti con problemi di masticazione usufruiscono del menù giornaliero in forma tritata o omogeneizzata.

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

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

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

---

### 8.1.7 L'idratazione

Ogni giorno, al mattino dalle ore 10.00 alle ore 11.00 e nel pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 16.30 un operatore preposto distribuisce bevande a scelta (the, succo di frutta, ecc.) e per gli ospiti disfagici si utilizzano appositi prodotti (ad esempio acquagel in vari gusti). Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

---

### 8.1.8 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 famigliari e caregivers nella vita degli Ospiti.

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

società, musica dal vivo, ballo, rappresentazioni teatrali, lettura e dialoghi, laboratori occupazionali, conferenze, tornei di giochi, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, concorsi vari.

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

---

### 8.2 Il giorno d'ingresso in Residenza

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

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

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

---

#### 8.2.1 Cosa portare per la degenza

L'Ospite deve portare con sé:

- carta d'identità in corso di validità;
- tessera codice fiscale;
- tessera sanitaria ;
- eventuali esenzioni sanitarie;
- eventuali certificazioni di invalidità;

- scheda sanitaria e domanda unica di inserimento;
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, pettine, rasoio elettrico, ecc.);
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe chiuse, fazzoletti, ecc.).

### Schema di sintesi

#### **IL GIORNO DEL RICOVERO L'OSPITE DEVE PORTARE CON SÉ:**

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero
- 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, apparecchi per il riscaldamento e/o il raffrescamento /ventilatori, e qualsiasi altro elettrodomestico, ad eccezione del rasoio elettrico personale e di apparecchi radio e TV, purché utilizzati in modo da non recare disturbo agli altri ospiti.
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola



### 8.3 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 Villaggio San Francesco non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

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

Altre e ulteriori informazioni sono fornite dal Direttore e dal responsabile dell'accoglienza e contenute nel documento allegato al contratto di ingresso in Residenza, sottoscritto al momento del ricovero.



---

## 8.4 Permessi di uscita

Chi desidera uscire dalla Residenza deve preventivamente informarne la reception che provvederà a fornire il modulo 'Permesso di uscita' da compilare e da sottoporre al personale Medico e al Direttore di struttura al fine del rilascio della prevista autorizzazione.

---

## 8.5 Dimissioni

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

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

---

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

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

# 9

## Aspetti economici

### 9.1 Ricovero in regime convenzionato

La retta delle Residenze Sanitarie Assistenziali si compone di due parti: la quota sanitaria e quella sociale. La seconda è il corrispettivo delle prestazioni di natura non prettamente sanitaria (vitto, alloggio, personale socio-educativo, ecc.), ed è a carico dell'anziano e/o dei suoi familiari, mentre la quota sanitaria è corrisposta dalla Regione in misura variabile a seconda del grado di non autosufficienza rilevata nella visita di valutazione. Ciascun Ospite viene infatti assegnato ad una classe SOSIA che comporta un contributo tra i 31,60 € e i 56,70 € giornalieri.

In Lombardia la quota sanitaria viene corrisposta solo ed esclusivamente alle persone residenti nella Regione prima dell'ingresso in Struttura

### 9.2 Ricovero in regime di solvenza

L'Ospite privato è responsabile della totalità della retta: quota alberghiera e quota sanitaria.

Gli Ospiti non residenti in Lombardia, non avendo accesso al contributo regionale per la quota sanitaria, possono accedere in Residenza solo in Regime di Solvenza.

## 9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente

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

Tipologia camera	Tariffa posto letto convenzionato*	Tariffa posto letto privato
Doppia	€ 88,50	€ 123,00
Doppia Alzheimer	€ 90,50	€ 126,00

\* Con contributo Regionale per la quota sanitaria.

**Supplemento giornaliero:** Camera Singola € 25,00

**Ricoveri temporanei e soggiorni brevi:** maggiorazione del 15%.

### 9.4 La retta comprende

Sia per gli Ospiti privati che per gli Ospiti convenzionati 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:

- **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.
- **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 laureati.
- **Animazione:** il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative.

## 9.5 La retta non comprende

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

- **lavanderia Ospiti:** lavaggio capi esterni di vestiario. È possibile usufruire di un servizio esterno ad una tariffa forfait di € 75,00 al mese.
- **il parrucchiere e barbiere** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception.
- **il servizio di podologia**
- **il servizio di trasporto in ambulanza**
- **spese voluttuarie** di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

**Per gli Ospiti privati 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 pari a € 2.000,00. Al termine del ricovero esso viene restituito, a condizione che non residuino debiti di sorta.

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 del ricovero in RSA

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



---

*sezione terza*

---



3

---

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

---



# 10

## Standard di qualità, impegni e programmi

---

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

---

### 10.1 Come intendere la qualità

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

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

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

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

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

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

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

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

## 10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

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

Indicatori:

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

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

## 10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

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

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

	Tempo medio
Inserimento nella Residenza	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	3 / 5 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max.1 g. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

## 10.4 Strumenti di verifica

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

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

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

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

---

### 10.5 Impegni e programma di miglioramento

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

---

### 10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

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

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

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

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

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

## 10.7 Sicurezza dell'Ospite

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

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



## 10.8 Sicurezza anti incendio

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

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

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



---

*sezione quarta*

---

44

---

ALLEGATI

---

# Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario  Ospite

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

Età in anni \_\_\_\_\_

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

### INFORMAZIONI GENERALI

Sesso:  maschio  femmina

Nazionalità:  italiana  straniera

Età in anni \_\_\_\_\_

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

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

---



---

Altre segnalazioni

---



---



---

# Scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI O APPREZZAMENTI**

- Servizio       Assistenziale       Infermieristico  
 Medico       Riabilitativo  
 Ristorazione       Pulizia  
 Altro \_\_\_\_\_

Cognome e nome: .....  
Tel.: .....  
Città: .....      Cap: .....  
Via: .....      N: .....

Quando è successo: .....

Cosa è accaduto: .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?

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 RICOVERO DEL SUO CARO

---

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero? 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	Orzotto speck e funghi Scaloppine al rosmarino Broccoli Frutta fresca di stagione	Crema di verdura con crostini Formaggi e affettati Fagiolini al vapore Frutta cotta
Martedì	Pennette al ragù bianco Manzo all'olio Erbette all'aglio Frutta fresca di stagione	Minestrina cavoli ed erba cipollina Verza al forno con fontina Piselli al prosciutto Frutta cotta
Mercoledì	Risotto con taleggio e pere Carpaccio cotto Cavolfiore gratinato Frutta fresca di stagione	Zuppa di ceci Tonno cipolle e fagioli Patate al vapore Frutta cotta
Giovedì	Spaghetti con sugo alle polpette Spezzatino con patate Fagiolini al vapore Frutta fresca di stagione	Minestrone con ditali Crostatina ai formaggi Finocchi gratinati Frutta sciropata
Venerdì	Fusilli integrali alla pizzaiola Petto di pollo al latte Spinaci al burro e parmigiano Frutta fresca di stagione	Pasta e fagioli Ricotta con asparagi Carote al burro Frutta cotta
Sabato	Tortellini con dadolata di pomodorini dattero Cotechino Fagiolini al vapore Macedonia di frutta	Crema di lenticchie Formaggi e affettati Fagioli al prezzemolo Frutta cotta
Domenica	Insalata russa Risotto con zucca e rosmarino Bollito misto Patate alla salvia Torta paradiso	Tortellini in brodo Uova sode con maionese Broccoli Frutta Cotta

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

## ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

	Pranzo	Cena
Lunedì	Tagliolini agli agrumi Tagliata al rosmarino Finocchi Gratinati Frutta fresca di stagione	Uova sode e giardiniera formaggi e affettati Fagiolini al vapore Frutta cotta
Martedì	Pasta all'amatriciana Saltimbocca alla romana Fagiolini al vapore Frutta fresca di stagione/ DOLCE	Crema di verdura Spuma di prosciutto al marsala Fagioli di Sapgna Frutta Cotta
Mercoledì	Risotto alla parmigiana Trotele de lac al furen Patate al vapore Frutta fresca di stagione	Riso in brodo Caprese pomodoro e mozzarella Cannellini all'agro Frutta cotta
Giovedì	Gnocchi al pomodoro Scaloppine al vino bianco Peperoni al forno Frutta fresca di stagione	Minestrone con farro Insalata olive prosciutto e formaggio Fagiolini al vapore Frutta cotta
Venerdì	Insalata fredda di riso Pealombo con capperi Cavolfiore al vapore Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure Crostata di Spinaci Zucchine trifolate Frutta cotta
Sabato	Spaghetti aglio olio e peperoncino Petti di pollo al prosciutto Carote al burro Macedonia di frutta	Vellutata di zucchine Tonno con fagioli e cipolline Erbette al vapore Frutta Cotta
Domenica	Insalata russa Ravioli alla Bolognese Cima alla genovese Patate arrosto DOLCE	Crema parmanite Pomodori ripieni di ricotta Scorzonera al vapore Frutta Cotta

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



## ALTERNATIVE

Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno
Riso in Bianco	Prosciutto	Insalata
Pasta in Bianco	Formaggio	
Pasta al Pomodoro	Pollo ai Ferri	
Semolino / Pastina in Brodo	Bistecca ai Ferri	

# Servizio parrucchiere

PARRUCCHIERA  
**New Style**  
di Lavinio Sarà

mercoledì

TARIFARIO ESPOSTO NEL LOCALE PARRUCCHIERE

PARRUCCHIERA  
**Stefy Acconciature**  
di Ghidoni Stefania

giovedì

TARIFARIO ESPOSTO NEL LOCALE PARRUCCHIERE

# Podologo

**DOTT. FABIO CHIARI**  
**PODOLOGO**

Prezzo per trattamento podologico  
applicato agli Ospiti della Residenza Anni Azzurri - Villaggio San Francesco

**€ 30,00**

Per altri tipi di trattamento verrà elaborato un preventivo specifico



# **Carta dei diritti dell'anziano**

## CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

*Allegato D - Delibera n. VII / 7435 - 14 Dicembre 2001 - Regione Lombardia*

**Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.**

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e cultura della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici sia privati).
- agenzie di informazione e, più in generale mass-media.
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli

ostacoli di ordine economico sociale, che è, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio di “solidarietà”, enunciato nell’articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell’effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio della “salute” enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro Ordinamento Giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.



La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare la modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggere e di deriderle, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna, resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, della individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dello sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

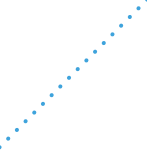
.....

.....

.....

.....

.....



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 Villaggio San Francesco*

Via del Marinaio, 2  
25089 Villanuova sul Clisi (BS)

tel. 0365 336111  
*residenzasanfrancesco@anniazzurri.it*

*[www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-villaggio-san-francesco](http://www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-villaggio-san-francesco)*

---

Versione di  
**febbraio 2024**