



RESIDENZA POLO GERIATRICO RIABILITATIVO 2

## CARTA DEI SERVIZI

Ultima revisione: GENNAIO 2019



KOS Care s.r.l.

Sede Legale: Via Durini, 9 • 20122 Milano

Sede Operativa: via Aprutina, 194 • 62018 Porto Potenza Picena (MC)

C.F. e P.I. 01148190547 • Capitale sociale € 2.550.000 i.v.

Direzione e Coordinamento art. 2497 cc: KOS SpA

## INDICE

Presentazione della Direzione.....	2
La Carta dei Servizi.....	3
Visione, Missione e Valori.....	5
ORGANIGRAMMA.....	8
Fini istituzionali.....	9
Principi fondamentali.....	9
Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati.....	11
Come raggiungere la Struttura.....	12
Livelli generali di assistenza.....	15
Consenso informato.....	16
Tutela della privacy.....	16
Modalità di accesso.....	16
Lista di attesa.....	17
Dimissioni.....	17
Modalità di trasferimento.....	17
Riconoscimento degli operatori sanitari e di assistenza.....	18
Oggetti di valore.....	18
Divieto di fumo.....	18
Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997).....	18
La giornata.....	18
Programma alimentare.....	19
L'idratazione.....	19
L'animazione.....	19
Visite di parenti e amici.....	20
Giornali.....	20
Parrucchiere.....	20
Come intendere la qualità.....	21
Gli indicatori e gli standard di qualità.....	22
Tempi di erogazione delle prestazioni.....	22
Strumenti di verifica.....	23
Impegni e programma di miglioramento.....	23
Tutela e partecipazione dell'Ospite.....	23
Regolamento di tutela dell'Ospite.....	24
Carta dei Diritti della Persona Anziana.....	27
Allegato A – Domanda di inserimento.....	29
Allegato B – Informativa sulla Privacy.....	30
Allegato C – Questionario di soddisfazione Ospite/Parente.....	35
Allegato D - SCHEDE DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI O APPREZZAMENTI.....	37
Allegato E - Tariffe.....	39
Procedura accesso agli atti.....	40
Allegato F – Customer Parenti/Ospiti.....	41
Allegato G - Menù.....	52

## **Presentazione della Direzione**

La *Carta dei Servizi* è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le *Residenze* Anni Azzurri, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli Ospiti e ai loro Familiari.

Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa regionale vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione complessiva della *Residenza*, alle strutture operative, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori, agli impegni di miglioramento rispetto alle esigenze degli Ospiti.

Nella realizzazione della presente *Carta dei Servizi* si è voluto cogliere l'occasione per iniziare a sviluppare un'ampia riflessione sull'organizzazione e sulle peculiarità della *Residenza*, coinvolgendo progressivamente Responsabili, Operatori, Ospiti, Familiari.

L'augurio è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.

**Kos Care S.r.l.**

**L'Amministratore Delegato**

**Dott. Enrico Brizioli**

**Il Direttore**

**Johnny Vinella**

## La Carta dei Servizi

### Significato del documento

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare della Residenza, è il documento che descrive i Servizi erogati dall'Azienda per il maggior benessere dei suoi Ospiti.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite **informazioni di base** relative alla Residenza, ai servizi e prestazioni erogati: modalità di accesso alla Casa, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, com'è organizzata la giornata, servizi accessori disponibili, e via dicendo.

Vengono altresì descritti gli **standard di qualità**, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nell'Azienda. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai *tempi di accesso*, alle prestazioni e servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente dell'Azienda, all'*accuratezza delle informazioni* che vengono fornite, all'*accoglienza* e al *comfort* degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale dell'Azienda.

In sintesi, secondo la normativa gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- la tutela del cittadino
- l'impegno dell'Azienda a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

### Destinatari del documento

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, alle Aziende Sanitarie Locali, agli Ospedali, ai Medici di famiglia, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.

E' altresì indirizzata a tutto il personale operante nell'Azienda affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che l'Azienda è in grado di soddisfare
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

Ma soprattutto è destinata agli Ospiti e ai loro Familiari affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

### **Presentazione della Società Kos Care**

Kos Care Srl è una società leader nella gestione di strutture sanitarie socio sanitarie, in regime residenziale, semiresidenziale e poliambulatori presente in diverse regioni d'Italia.

Kos Care Srl nasce dalla fusione per incorporazione di due società operanti da oltre vent'anni quali Residenze Anni Azzurri ed Istituto Santo Stefano già facenti parte del gruppo Kos Spa.

La sede legale di Kos Care Srl è a Milano in Via Durini, 9, l'Amministratore Delegato e Direttore generale è il Dott. Enrico Brizioli, Il Direttore Regionale Lombardia per la parte socio-sanitaria è il Dott. Alessandro Contini e presso ogni struttura è presente un Direttore di gestione.

Le caratteristiche dell'invecchiamento della popolazione in Italia, il suo volume e le proiezioni sull'evoluzione, sul profilo sociale, economico, sanitario, impongono ogni giorno nuove sfide alle quali l'iniziativa privata sta rispondendo con un importante sforzo orientato al futuro, uno sforzo di professionalità, di qualità e di aggiornamento continuo.

In questi centri esistono Nuclei considerati all'avanguardia, specializzati nell'assistenza di persone affette da particolari patologie degenerative del sistema nervoso centrale, patologie vascolari e psichiatriche (malattia di Alzheimer, morbo di Parkinson, sclerosi multipla, demenze senili, ...).



## **Visione, Missione e Valori**

### **La Visione**

L'invecchiamento della popolazione, il cambiamento nella struttura della famiglia e la maggiore incidenza di patologie degenerative determinano una crescente richiesta di servizi socio assistenziali diversificati, spesso ad alto contenuto sanitario.

L'esigenza di maggiore efficienza nell'utilizzo di risorse induce le organizzazioni pubbliche a rivedere la propria offerta e la relazione con gli operatori privati, generando sul territorio crescenti esigenze legate alla post-acuzie, alla cronicità e alla disabilità.

La sfida del futuro richiede operatori capaci di sviluppare specifiche aree di eccellenza, che riconoscano la centralità della persona e che siano in grado di rispondere con tempestività alle richieste del territorio.

### **La nostra Missione**

La missione di Kos Care è quella di assicurare attraverso la gestione delle sue strutture interventi di natura sanitaria, socio-sanitaria e sociale a favore di persone anziane o anche non anziane, che si trovano in uno stato di fragilità, autosufficienti o parzialmente autosufficienti, volti a migliorarne i livelli di autonomia, mantenerli e a promuoverne il benessere.

Le nostre strutture ospitano persone che si caratterizzano in gran parte per la loro grave dipendenza, persone affette da demenza senile, patologie neurologiche degenerative e ortopediche i cui bisogni sanitari e assistenziali richiedono cure continuative.

Kos Care tende ad assicurare un'assistenza marcatamente riabilitativa, orientata al rispetto delle persone, alla valorizzazione delle capacità residue, all'offerta di tutte le possibilità di stimolo e alla promozione psicofisica dei propri ospiti per il recupero ed il mantenimento del più alto grado possibile di autonomia, il tutto in un attento e curato contesto alberghiero.

L'azione di Kos Care è ispirata al principio che ogni ospite è una persona unica, un soggetto portatore di un vissuto esistenziale, e di valori propri. L'ospite va pertanto accettato, compreso e rispettato in quanto uomo o donna, con la sua autentica storia, il suo bagaglio di esperienze uniche ed irripetibili e la sua dignità.

Per fare ciò risulta imprescindibile coniugare i requisiti organizzativi e strutturali sanitari e socio sanitari con le caratteristiche ambientali e di servizio tipiche delle strutture alberghiere di elevata qualità. Finalità ultima è "guadagnare salute e benessere" in un'ottica che vede la persona con disabilità non solo come "malato", ma come "soggetto portatore di diritti ed istanze proprie"; in questa ottica Kos Care è impegnata a garantire all'utente un'assistenza ispirata ai principi di dedizione, eguaglianza e assoluta imparzialità, erogando le prestazioni dovute con diligenza e con l'obiettivo di far raggiungere alle persone, che le sono affidate, le condizioni di massimo livello possibile di attività e partecipazione, in relazione alla propria volontà ed al contesto.

## I nostri Valori

Il **Rispetto** per noi è il riconoscimento dell'unicità e della diversità di ogni persona, ci induce a dare valore al ruolo, al lavoro e alle idee di ogni individuo. Le persone sono consapevoli di potersi esprimere e ottenere attenzione.

La volontà di **Trasparenza** ci impegna a comportamenti sinceri e coerenti, alla chiarezza nei rapporti e alla condivisione di informazioni e obiettivi.

La **Professionalità** è per noi l'impegno a esercitare con rigore e competenza il nostro ruolo, attenti alla qualità della relazione umana e a crescere attraverso il costante aggiornamento e approfondimento. Le persone ci riconoscono serietà e umanità.

Il senso di **Responsabilità** ci rende consapevoli del nostro agire per il benessere delle persone e ci porta ad operare con integrità, nel rispetto degli impegni assunti. Le persone si aspettano da noi comportamenti esemplari.

Lo **Spirito di Squadra** è per noi condivisione di obiettivi, lavoro in comune e valorizzazione del contributo di ognuno. Le persone si identificano e sono orgogliose di far parte della nostra organizzazione.

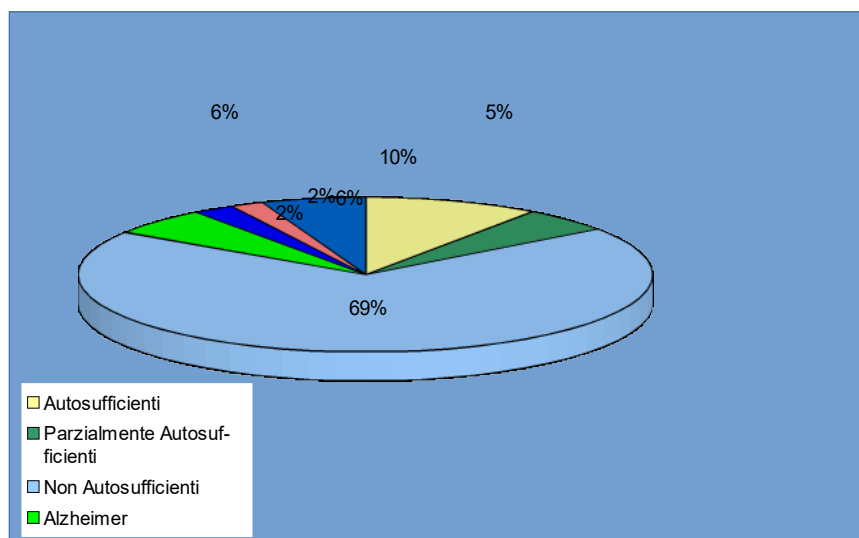
La **Valorizzazione della Persona** significa per noi capacità di relazione, ascolto e interpretazione, desiderio di servizio e dedizione nei confronti dei nostri Ospiti, colleghi e collaboratori. Conquistiamo le persone anticipandone le aspettative.

La **Passione** che anima il nostro lavoro è l'energia positiva che trasmettiamo alle persone che ci circondano e che ci dà la carica quotidiana. Coinvolgiamo le persone con la nostra motivazione.

## Codice etico

Il Codice etico è stato adottato da Kos Care per comunicare a tutti i soggetti cointeressati i principi di deontologia aziendale cui Kos Care fa costante riferimento nell'esercizio delle sue attività imprenditoriali. La consultazione può essere effettuata presso la nostra reception oppure sul nostro sito internet [www.anniazurri.it](http://www.anniazurri.it)

## Tipologia delle persone assistite



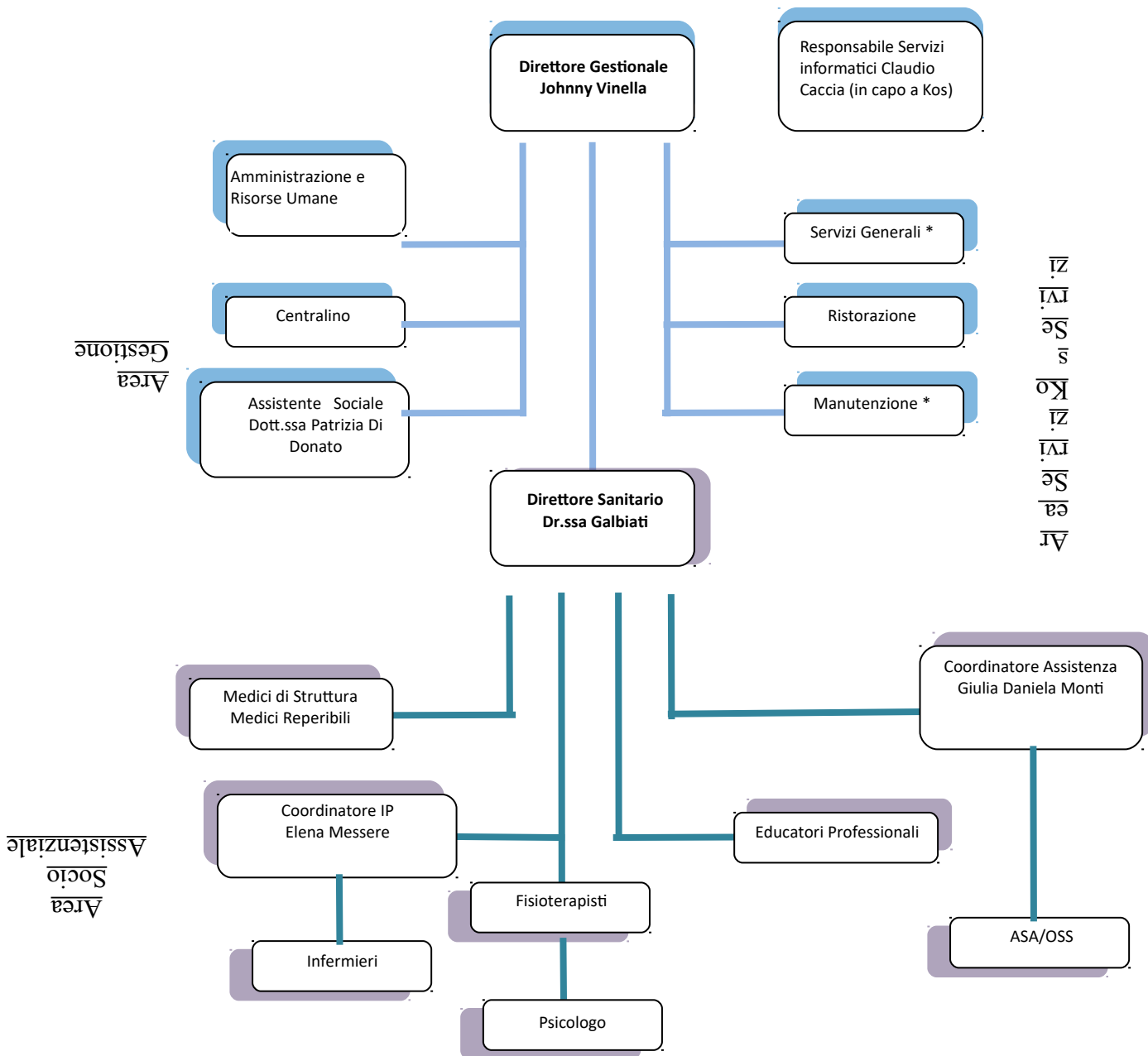
Residenze Anni Azzurri operanti in Lombardia

### **Residenze socio-assistenziali**

1. [Residenza Polo Geriatrico Riabilitativo 2 \(Milano\)](#)
2. [Residenza Polo Geriatrico Riabilitativo \(Cinisello Balsamo\)](#)
3. [Residenza Anni Azzurri Mirasole \(Milano\)](#)
4. [Residenza Anni Azzurri San Luca \(Milano\)](#)
5. [Residenza Anni Azzurri Parco Sempione \(Milano\)](#)
6. [Residenza Anni Azzurri Navigli \(Milano\)](#)
7. [Residenza Anni Azzurri San Faustino \(Milano\)](#)
8. [Residenza Anni Azzurri San Rocco \(Segrate - Milano\)](#)
9. [Residenza Anni Azzurri Melograno \(Cassina de' Pecchi - Milano\)](#)
10. [Residenza Anni Azzurri Villa Clarice \(Cermenate - Como\)](#)
11. [Residenza Anni Azzurri Villa Dossel \(Caglio - Como\)](#)
12. [Residenza Anni Azzurri Rezzato \(Rezzato - Brescia\)](#)
13. [Residenza Anni Azzurri Villaggio San Francesco \(Villanuova sul Clisi - Brescia\)](#)
14. [Residenza Anni Azzurri Villa Reale \(Monza\)](#)
15. [Residenza Anni Azzurri San Sisto \(Bergamo\)](#)
16. [Residenza Anni Azzurri Sant'Ambrogio \(Milano\)](#)
17. [Residenza Anni Azzurri San Martino \(Bollate\)](#)



## ORGANIGRAMMA



## **Fini istituzionali**

Lo scopo di Kos Care è quello di offrire agli anziani un soggiorno completo di tutto: dal vitto all'assistenza socio sanitaria, dalle attività fisiche di riabilitazione a quelle di divertimento e culturali.

Le strutture ospitano ed assistono persone di età superiore ai 65 anni, autosufficienti e non autosufficienti affetti dalle più importanti forme di decadimento senile.

Alle Residenze KOS CARE si possono portare avanti tutte quelle cure prescritte da un medico che non necessitano di ricovero ospedaliero.

Le Residenze sono disponibili anche per brevi periodi, periodi di prova, soggiorni estivi, periodi di convalescenza e soggiorni post – operatori.

## **Principi fondamentali**

L'organizzazione Kos Care è basata sull'assunto che l'Ospite non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici.

La Residenza ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi della Residenza è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

Particolare attenzione è rivolta all'eliminazione delle barriere architettoniche, al fine di garantire un migliore accesso alla struttura.

### **Partecipazione**

La partecipazione degli Ospiti si realizza attraverso:

- Un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso
- l'attuazione di progetti mirati per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

**Diritto di scelta**

La Residenza si impegna ad erogare i propri servizi offrendo agli Ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

**Imparzialità e Continuità**

La Residenza si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

**Efficacia ed Efficienza**

Le procedure organizzative adottate dalla Residenza tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

L'aggiornamento periodico del personale costituisce lo strumento volto a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

L'attenzione rivolta all'Ospite costituisce pertanto l'impegno prioritario della Residenza al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

## Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati

### RESIDENZA POLO GERIATRICO RIABILITATIVO 2

Via San Faustino, 27 - 20134 Milano (MI)

tel.: 02.210861

fax: 02.21086961

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

La Residenza Sanitaria Assistenziale è inserita all'interno della struttura denominata "Polo Geriatrico Riabilitativo". La suddetta struttura, oltre ad accogliere due Residenze per anziani non autosufficienti, ospita l'Hospice Beati Coniugi Martin, accreditata con Regione Lombardia.

Nel suo insieme la Residenza Polo Geriatrico Riabilitativo 2 è stata pensata per ospitare persone che si caratterizzano per la loro grave dipendenza, i cui bisogni assistenziali, sanitari, riabilitativi richiedono cure fruibili solo mediante ricovero.

La struttura è composta da quattro piani e da un seminterrato.

L'area destinata ad accogliere gli Ospiti di RSA (camere e servizi di piano) è:

- Al piano secondo, nucleo "A" di 24 p.l., "B" di 26 p.l. e "C" di 22 p.l., per un totale di 72 p.l.
- Al piano terzo, nucleo "A" di 24 p.l. e "B" di 26 p.l. per un totale di 50 posti letto;

La capacità ricettiva complessiva della residenza è di n° 70 posti letto, accreditati e a contratto con la Regione Lombardia (Decreto n. 6212 del 19/12/2007 e Decreto di voltura di accreditamento della Regione Lombardia n. 857 del 09/08/2018)



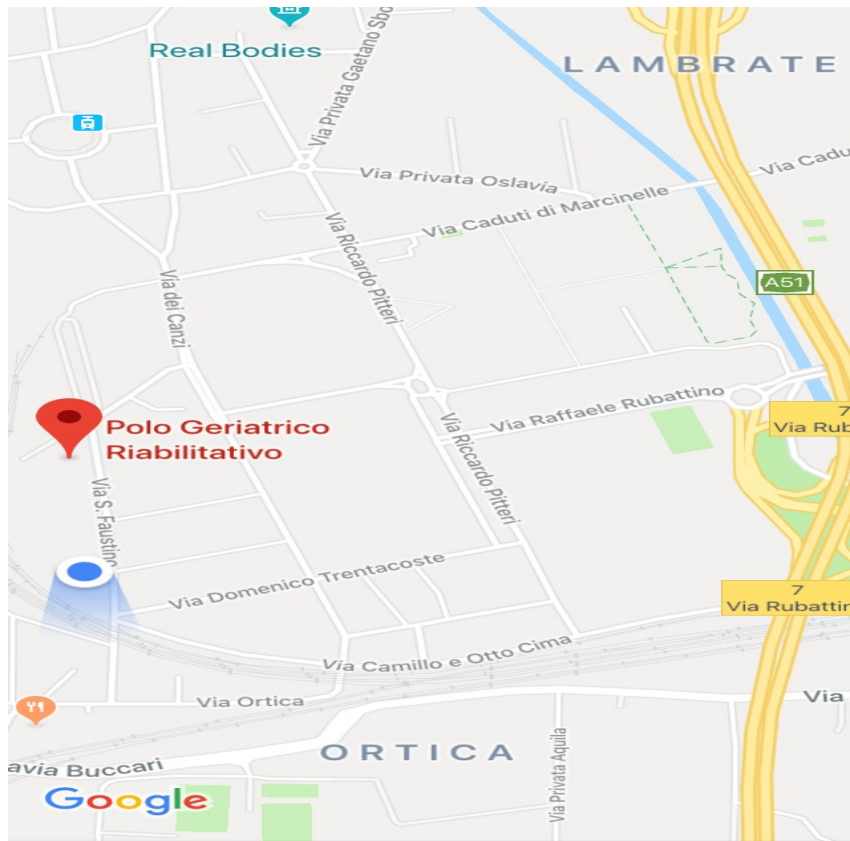
## Come raggiungere la Struttura

La struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- **Metropolitana:** linea Verde fermata Lambrate serve **biglietto urbano** (acquistabile nelle edicole o ai distributori automatici nella metropolitana); tariffa € 1,50.
- All'uscita della metropolitana, Piazza Bottini, prendere la linea 39 o 54 o 75 con direzione Piazza Diaz (vale il biglietto già timbrato in metropolitana).
- Scendere alla 4° fermata, nominata Bistolfi-San Faustino. Ci vogliono circa 4 minuti.
- Una volta scesi proseguire a piedi verso destra per circa 80 metri e girare a sinistra in Via San Faustino. Continuare a piedi in Via San Faustino per circa 100 metri.
- Il Polo Geriatrico Riabilitativo è visibile sulla destra.

Dalla fermata della Metro Verde Lambrate fino alla Residenza, il tempo di percorrenza è di circa 10 minuti.

Se si vuole raggiungere la struttura in auto, il Polo Geriatrico Riabilitativo dispone di un parcheggio esterno.



### **Articolazione della struttura**

La struttura è stata concepita con l'obiettivo di raggiungere i massimi livelli di comfort con un'attenzione particolare a salvaguardare un preciso stile ambientale senza sottovalutare la sicurezza per l'Ospite e per chi vi fa visita.

L'alta qualità alberghiera, accompagnata da un servizio efficiente e specialistico  
Gli alloggi occupano due piani abitativi.

Il nucleo è uno spazio architettonico delimitato e definito nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa per persone, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla quotidianità dell'Ospite. In ogni nucleo opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato, che garantisce precisione e attenzione all'Ospite nel rispetto della sua dignità.

L'organizzazione del lavoro e di conseguenza l'assistenza agli Ospiti trae grosso vantaggio da questa articolazione. In questo contesto si riescono a differenziare le varie tipologie degli Ospiti che la struttura accoglie e si tendono a costituire dei nuclei omogenei nei quali si costruisce una progettualità di tipo riabilitativo mirata ad ogni Ospite.

Al piano terra della Residenza troviamo i seguenti servizi a disposizione dell'Ospite:

La reception, il soggiorno, la Direzione, gli uffici amministrativi, lo studio medico, la palestra, l'ambulatorio, il parrucchiere ed il Locale del Culto, nonché un Bar dove poter consumare bevande calde, fredde, snack e poter acquistare quotidiani e riviste

La struttura è dotata di camera ardente.

Inoltre, sempre al piano terra in area riservata sono ubicati tutti i locali ad uso del personale e ai vari servizi.

E' presente una grande cucina attrezzata con aree e depositi di pertinenza

I nuclei abitativi disposti su due piani comprendono spazi sia individuali che collettivi.

Inoltre, sempre al piano terra in area riservata sono ubicati tutti i locali ad uso del personale e ai vari servizi.

E' presente una grande cucina attrezzata con aree e depositi di pertinenza

I nuclei abitativi disposti su due piani comprendono spazi sia individuali che collettivi.

**Camere da letto.** Gli alloggi sono comodi e confortevoli, a due letti, sono tutti dotati di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza, aria climatizzata, televisore e telefono privato.

L'arredo delle camere con caratteristiche idonee alle esigenze degli Ospiti risulta funzionale e accogliente. Ogni ospite, compatibilmente con gli spazi disponibili, può personalizzarlo.

Le camere sono provviste di sistema di allarme sonoro e visivo per garantire all'Ospite un pronto intervento in caso di richiesta.

**Sala da pranzo.** In ogni piano è ubicata una sala da pranzo confortevole e accogliente e attrezzata.

**Sala Polivalente.** In ogni piano vi è uno spazio dedicato alle diverse Attività Educative che quotidianamente vengono proposte agli Ospiti.

**Salottino di ricevimento.** In ogni piano abitativo dispone di un ambiente dedicato agli Ospiti per favorire gli incontri con parenti ed amici o per altre esigenze particolari.

**Locale attività occupazionali.** Ambiente utilizzato per le varie attività occupazionali che vanno ad integrare il programma settimanale degli Educatori Professionali.

Inoltre:

- **locale bagno assistito** con attrezzature conformi alla normativa vigente
- **locale medico/infermieristico**
- **locale di servizio e controllo**
- **palestrina di piano**
- **tisaneria**
- **locale depositi ausili**
- **depositi vari**

La Residenza è circondata da un'ampia area verde piantumata.

La Direzione della Residenza concede gratuitamente e senza alcun tipo di impegno a tutti gli utenti quindi potenziali ospiti e parenti la possibilità di poter visitare la residenza in qualunque ora della giornata al fine di rendere visibili i servizi offerti durante l'arco della giornata.

### **Livelli generali di assistenza**

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.

### **Assistenza sanitaria**

L'attività medica è garantita nelle 24 ore, con reperibilità medica durante le ore notturne. Per le esigenze di carattere sanitario gli Ospiti dovranno rivolgersi al Medico del piano per concordare il piano terapeutico.

La Residenza fornisce i necessari supporti logistici quali ambulatori interni, collegamenti con i Servizi Sanitari di Base e con i Servizi specialistici delle ATS. Su richiesta dell'Ospite e/o del Delegato le visite specialistiche private possono essere effettuate direttamente in Residenza da consulenti medici esterni.

Gli accertamenti diagnostici vengono indirizzati presso il Servizio Sanitario Nazionale o, su richiesta dell'Ospite o del Delegato, presso ambulatori privati.

### **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 per il mantenimento ed il recupero della salute.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze bio-psicologiche 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.

### **Riabilitazione e Terapia Occupazionale**

Al fine di rallentare il progressivo decadimento delle capacità psicofisiche, La Residenza è organizzata in modo da offrire agli Ospiti tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona. La struttura è dotata, oltre che di sale polivalenti utili per la socializzazione, anche di una palestrina di piano e un'ampia palestra attrezzata situata al piano terra.

Il fisioterapista fornisce le necessarie prestazioni riabilitative in base alle patologie degli Ospiti, al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardare l'evoluzione della cronicità, migliorare la residua capacità di vita autonoma del soggetto. Vengono impostati programmi specifici per il recupero e la rieducazione funzionale e cognitiva con l'ausilio di terapie fisiche, manuali ed occupazionali.

### **Attività socio-assistenziale**

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori A.S.A. (*Ausiliari Socio-Assistenziali*) e O.S.S. (*Operatori Socio-Sanitari*) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona:

- l'Ospite viene aiutato per la mobilitazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia compreso il lavaggio dei capelli, la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione; Per gli uomini si provvede anche alla rasatura della barba;
- le camere vengono governate e pulite con attenzione e diligenza. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici e al cambio della biancheria;
- Gli operatori di assistenza offrono collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione degli ospiti;
- Vengono svolti interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

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

### **Consenso informato**

E' compito dei medici della Residenza informare gli Ospiti ed i loro parenti dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti, come ad esempio in occasione della somministrazione del vaccino antinfluenzale.

## **Tutela della privacy**

All'atto dell'ingresso in Residenza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") Inoltre, il personale Kos Care- Anni Azzurri è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti.

L'informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite è un suo diritto, il personale sanitario si rende disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite e/o Familiari nel rispetto della privacy.

## **Modalità di accesso**

L'inserimento in struttura normalmente avviene previo contatto telefonico, visita guidata della residenza con il Direttore e/o con l'Assistente Sociale che provvede a fornire tutte le informazioni utili (tempi di attesa, servizi offerti, costi e documentazione da produrre, ecc.).

L'accoglienza del nuovo Ospite è subordinata alla presentazione del questionario di ammissione compilato dal medico curante e dall'accettazione da parte della Direzione Sanitaria della residenza.

I documenti richiesti all'ingresso sono:

- documento di identità (in corso di validità)
- codice fiscale
- certificato di residenza
- certificato di invalidità (se in possesso)
- tessera sanitaria CRS
- tesserino esenzione ticket (se in possesso)
- documentazione clinica (anche pregressa) e prescrizione terapeutica in atto
- foto tessera

Gli Ospiti sono accolti sia di mattina che di pomeriggio, e l'inserimento viene reso armonico attraverso l'accoglienza da parte dell'intera équipe di assistenza.

L'ingresso è perfezionato con la sottoscrizione del contratto e del consenso al trattamento dei dati personali da parte del Delegato e, se possibile, dell'Ospite stesso.

L'Ospite viene accolto dal Direttore o in sua assenza dalla persona addetta all'URP e accompagnato nella sua camera da un'equipe di operatori che si occuperà di seguirne l'inserimento.

## Lista di attesa

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

## Dimissioni

La decisione va comunicata per iscritto alla Direzione della struttura, per quanto riguarda gli altri aspetti, si rimanda al Regolamento sottoscritto.

Contestualmente alle dimissioni il medico predispone una lettera di dimissioni con indicazione della patologia e la terapia in corso. L'Ospite riceverà la documentazione e copie di eventuali indagini diagnostiche effettuate durante il soggiorno.

## Modalità di trasferimento

La richiesta di trasferimento o dimissioni va comunicata all'Ufficio amministrativo o alla Direzione in forma scritta. L'Utente può seguire il percorso di dimissioni verso il proprio domicilio e/o verso altra struttura socio sanitaria o sanitaria; tutto il percorso è sviluppato dal coordinatore infermieristico, al fine di garantire ed assicurare la continuità delle cure. Al momento dell'uscita il medico predispone lettera di dimissione.

## Riconoscimento degli operatori sanitari e di assistenza

Tutti i collaboratori indossano divise differenziate da bordo di casacca colorato di colori differenti (blu per gli infermieri, arancione per gli operatori di assistenza, giallo per i fisioterapisti, violetto per gli educatori).

Tutti gli operatori sanitari e di assistenza sono dotati di cartellino di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e fotografia.

## Oggetti di valore

E' sconsigliato introdurre nella Residenza valori di qualsiasi tipo quali ad esempio soprammobili, denaro, titoli, gioielli, pellicce, o altri capi di abbigliamento di valore. Kos Care - Anni Azzurri non è responsabile di eventuali furti.

## Divieto di fumo

In tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori.

Inoltre, per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Ospiti, è **severamente vietato** introdurre nella Residenza accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

### **Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997)**

Ogni anno la residenza rilascia una dichiarazione attestante l'ammontare versato dall'Ospite nell'esercizio precedente suddiviso tra costi sanitari e costi alberghieri in conformità a quanto previsto dalla delibera regione Lombardia numero 26316 del 21-03-1997, che può essere utilizzata per la detrazione ai fini fiscali.

La residenza si impegna a fornire e garantire il massimo dell'assistenza di tipo generico, nel rispetto delle normative vigenti.

### **La vita nella residenza**

#### **La giornata**

Le attività nella Residenza Polo Geriatrico Riabilitativo 1 sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	<b>dalle ore</b>	<b>alle ore</b>
<b>sveglia</b>	7.00	<i>in base alle esigenze dell'Ospite</i>
<b>colazione</b>	7.00	9.30
<b>idratazione</b>	10.00	10.30
<b>pranzo</b>	11.30	12.30
<b>riposo pomeridiano</b>	<i>in base alle esigenze dell'Ospite</i>	
<b>idratazione/merenda</b>	15.30	16.30
<b>animazione</b>	10.30	18.00
<b>cena</b>	18.30	19.30

### **Programma alimentare**

La cucina della Residenza Polo Geriatrico Riabilitativo 2 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.

È stata posta la massima attenzione al mix vitaminico – minerale necessario per l'anziano, anche in relazione alle specifiche esigenze determinate dallo stato di salute del singolo Ospite, pertanto sono attuate diete particolari in base al consiglio del medico.

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

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

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

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

### **L'idratazione**

Ogni giorno, al mattino dalle ore 10 alle ore 10.30 e al pomeriggio dalle ore 15.30 alle 16.30 un operatore preposto distribuisce bevande a scelta (the, succo di frutta, ecc.). Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

### **L'animazione**

L'animazione e la vita di relazione sono componenti fondamentali del modo di vivere nella Residenza. L'animazione è intesa come un insieme di attività ricreative, culturali, ludiche o educative e offre tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte dagli Educatori Professionali, tenendo conto dei bisogni sociali del singolo Ospite.

Il lavoro di animazione intende perseguire, partendo da un approccio integrato tra le diverse figure professionali presenti in Residenza, un approccio progettuale che parte da un'analisi della rete familiare ed informale e dai dati sociali anamnestici per formulare un piano personalizzato di proposte da attuare a favore dell'Ospite.

Particolare attenzione viene inoltre garantita rispetto a tecniche di ambientazione finalizzate a favorire la partecipazione alle attività.

Il programma settimanale esposto in bacheca 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 animativo/culturali alle quali l'Ospite viene accompagnato e seguito da personale di assistenza.

### **Visite di parenti e amici**

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti durante l'arco della giornata liberamente dalle ore 8,00 alle ore 20,00. L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali e quindi l'accesso ai piani di degenza è dalle ore 10,00 alle ore 19,00.

I parenti che, per motivi particolari, intendono accedere in Residenza dopo le ore 20 devono fare richiesta alla Direzione che sentita la Direzione Sanitaria confermerà la presenza del parente per la notte.

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.

Il personale della Residenza viene formato per la prevenzione e gestione delle emergenze. All'interno della residenza è esposto il piano di evacuazione da seguire in caso di necessità.

### **Giornali**

Previa prenotazione anticipata, possono essere acquistati ogni giorno e ritirati presso la reception.

### **Parrucchiere**

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

### **Servizio interno di posta**

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

### **Servizio lavanderia**

Il servizio è affidato ad un'apposita ditta esterna con costo forfettario. Il personale preposto provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita, e alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti.

Il ritiro e la consegna vengono effettuati più volte alla settimana.

### **Assistenza Religiosa**

È garantita l'assistenza religiosa. La cappella della Residenza è situata al piano terra.

La Santa Messa viene celebrata tutte le Domeniche e festivi alle ore 16.00.

Non ci sono limitazioni per i praticanti di culti diversi.

### **La ricerca della qualità**

#### **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

21

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* dalle 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

## 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 medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di fisioterapia e animazione;
- 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.

### 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.

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

### 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.

Presso la reception dove è riposto apposito registro è possibile inoltrare le proprie lamentele, la direzione provvederà a dare riscontro intervenendo sulla criticità evidenziata.

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);
- i questionari vengono somministrati annualmente sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata), i risultati emersi sono resi noti in bacheca all'ingresso della Residenza (vedi all. Customer Satisfaction Ospiti e Familiari);



- gli operatori della Residenza sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

### **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.

### **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.

Una particolare modalità di Tutela dell'Ospite consiste nella promozione da parte del Responsabile Assicurazione della Qualità, di periodiche azioni di "controllo qualità" (questionari, interviste, monitoraggio interno, ecc.).

Gli Ospiti e i familiari che intendono esprimere una insoddisfazione sul servizio erogato possono farlo compilando l'apposita scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti istituita presso la reception.

È compito della Direzione adottare i provvedimenti del caso. La Direzione, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. successivi al ricevimento della lamentela.

### **Regolamento di tutela dell'Ospite**

1. **Il benessere della persona nel rispetto della sua dignità umana** è il primo diritto da tutelare, e quindi la tutela degli Ospiti deve essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come *ricerca della migliore qualità possibile dei Servizi erogati, sia dal punto di vista tecnico-professionale che relazionale e di comfort ambientale*.

Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo tutto il personale al fine di conseguire:

- Risultati globalmente soddisfacenti;
- La soluzione immediata di problemi o disagi recati alla persona, specie nei casi da lei stessa reclamati e obiettivamente lesivi dei suoi diritti;
- L'eliminazione delle disfunzioni riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.

2. La verifica dei risultati è costante e viene svolta da tutti i soggetti interessati, annualmente:

- *gli Ospiti e Familiari* tramite il questionario di soddisfazione e la scheda di segnalazione di disfunzioni o apprezzamenti;
- il personale operante nella Residenza tramite il questionario di monitoraggio dei processi lavorativi, strumenti specifici di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale.

3. Gli organismi aziendali preposti allo svolgimento di tali attività, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, sono:

- la Direzione, che si occupa di tutti gli aspetti relativi agli Ospiti fornendo le informazioni di base per la soddisfazione delle varie necessità, verificando il livello di gradimento rispetto ai servizi erogati, gestendo i reclami, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia dei disservizi riscontrati;
- Il *Servizio Qualità*, che valuta periodicamente gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per attuare interventi migliorativi, promuove iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità tecnico-professionale e relazionale del personale e al miglioramento complessivo delle prestazioni.

4. La Tutela dell'Ospite riguardo alle disfunzioni rilevate è di competenza della Direzione che provvede secondo le necessità poste dal caso, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.

La segnalazione di disfunzioni può essere esposta verbalmente o mediante compilazione di apposita scheda; per ogni segnalazione la Direzione attiva gli accertamenti e i provvedimenti del caso.

5. Gli Ospiti esprimono periodicamente la propria valutazione sui servizi ricevuti mediante la compilazione del *Questionario di gradimento*. Il questionario è anonimo.

6. I risultati ottenuti dal grado di soddisfazione dell'Ospite per ogni settore di servizio vengono esposti e diffusi presso la Residenza. Diritti e doveri dell'Ospite

L'Ospite è da considerarsi come persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

## **I Diritti**

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti degli Ospiti riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- Il rispetto della dignità umana;
- L'informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.

In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

1. L'Ospite ha diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.
2. La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto dell'Ospite che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.
3. E' diritto dell'Ospite ottenere una esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione della Residenza, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità.
4. E' diritto dell'Ospite esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta.
5. L'Ospite ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

## **I Doveri**

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore: se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

1. Chi entra in Residenza è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Ospiti, personale, ambienti.
2. E' dovere di ciascun Ospite rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
3. E' dovere dell'Ospite rispettare gli orari che regolano l'attività della Residenza.

4. E' dovere dell'Ospite agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza, i servizi ausiliari e le attività complementari.

### **Carta dei Diritti della Persona Anziana**

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta la seguente Carta dei Diritti della Persona Anziana.

#### **La persona anziana**

##### **HA IL DIRITTO**

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

#### **La società e le Istituzioni**

##### **HANNO IL DOVERE**

1. 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.
2. 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.
3. 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.
  4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
  5. Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
  6. Di vivere con chi desidera
  7. Di avere una vita di relazione
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
  4. 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.
  5. 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.
6. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
  7. 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.

- |   |   |
|---|---|
| <p>8. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p> <p>9. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica/morale.</p> <p>10. 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 ed autosufficienza.</p> | <p>8. 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.</p> <p>9. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p> <p>10. 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.</p> |
|---|---|

Allegato A – Domanda di inserimento




## **Allegato B – Informativa sulla Privacy**

**INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI PAZIENTI RICOVERATI IN RSA  
AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")**

Ai sensi dell'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito, "GDPR"), entrato in vigore il 24 maggio 2016 e applicabile dal 25 maggio 2018, ferme le modifiche e gli adattamenti che si renderanno eventualmente necessari a seguito di interventi legislativi nazionali volti ad adeguare la normativa nazionale e/o provvedimenti dell'Autorità Garante, Le forniamo le seguenti informazioni riguardanti i dati personali trattati dalla Società.


**TITOLARE DEL TRATTAMENTO** Kos Care srl – Via Durini, 9 20121 Milano, 02/67132940 Pec: koscare@legalmail.it


**RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DATI (DPO):** Dott. Fabio Ferrara, Via Durini 9 – 20121 Milano, 02/67132940; [Kos@legalmail.it](mailto:Kos@legalmail.it)


 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO	 BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO	 PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI
I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle condizioni di salute, sono trattati dalla Società <b>per l'erogazione dei servizi sanitari</b> (assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, di sostegno psicologico e ricreativo ed attività connesse) nonché <b>per finalità amministrative connesse</b> (prenotazione, anche tramite canale telefonico, accettazione pagamento delle prestazioni, rendicontazione istituzionale).	Il trattamento dei dati è necessario <b>per dar seguito alla Sua richiesta</b> e, più precisamente, per garantire l'esecuzione delle prestazioni sanitarie necessarie.  Il trattamento dei dati relativi alla Sua salute è, in particolare, necessario <b>per finalità di diagnosi, assistenza o terapia sanitaria</b> ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità (art. 9, c. 2 lett. h, del GDPR).	Le cartelle cliniche, unitamente ai relativi referti, vanno conservate illimitatamente poiché rappresentano un atto ufficiale indispensabile a garantire la certezza del diritto, oltre a costituire preziosa fonte documentaria per le ricerche di carattere storico sanitario. (Circolare Ministeriale N. 61 del 19.12.1986)
I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle sue condizioni di salute, sono trattati <b>per adempiere ad altri obblighi previsti da regolamenti e dalla normativa nazionale e sovranazionale</b> applicabile cui è soggetto il Titolare.	Il trattamento dei dati è necessario per necessità del Titolare di <b>assolvere ad obblighi di legge</b> .	Durata contrattuale e, dopo la cessazione, <b>per 10 anni</b> come stabilito per Legge dal disposto dell'art. 2220 C.C.
I Suoi Dati potranno essere trattati, se necessario, <b>per accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare</b> in sede giudiziaria.	<b>Interesse legittimo</b> del Titolare di accertare, esercitare o difendere i propri diritti in sede giudiziaria o di recuperare un credito nei confronti dell'interessato.	<b>Per la durata del contenzioso</b> , fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.
I Suoi Dati potranno essere trattati, se necessario, <b>per recuperare un credito</b> nei confronti dell'interessato.		



I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle sue condizioni di salute, sono trattati ai fini dell'invio del referto medico-sanitario in formato digitale o mezzo mail.	Suo esplicito consenso.	Fino a revoca del consenso
I Suoi Dati anagrafici (con esclusione pertanto dei dati sulla Sua salute), sono eventualmente trattati dalla Società anche per finalità di rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi e dell'attività svolta dalla struttura, attraverso l'invio di un questionario.	Suo esplicito consenso	Fino a revoca del consenso
<p>➤ Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, i Dati saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.</p>		

<b>OBBLIGATORIETÀ DEL CONFERIMENTO DEI DATI</b>	
	<p>Il conferimento dei Dati personali è <b>obbligatorio per il perseguimento delle finalità di natura sanitaria o amministrativa sopra indicate</b>. Il rifiuto di fornire i Dati comporta l'impossibilità di fornire la prestazione sanitaria, salvo nelle situazioni di emergenza (Art. 6, comma 1 lettera d) e Art. 9, comma 2 lettera c) del Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR).</p> <p>Il conferimento dei dati <b>per perseguire le ulteriori finalità sopra indicate è facoltativo</b>. Il mancato conferimento dei dati non avrà nessuna conseguenza sull'erogazione della prestazione sanitaria.</p>

<b>SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO</b>	
	<p>I dati potranno essere trattati dal personale sanitario e amministrativo, per il perseguimento delle finalità sopra indicate, espressamente autorizzato al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.</p>

<b>DESTINATARI DEI DATI</b>	
	<p>I dati possono essere trattati da <u>soggetti esterni operanti in qualità di titolari</u> quali:</p> <p><b>Enti sanitari regionali e nazionali</b> nei limiti imposti dalle leggi vigenti; <b>Fondi e casse di assistenza sanitaria integrativa</b> e <b>imprese di assicurazione</b> convenzionate per il pagamento diretto o il rimborso delle prestazioni effettuate; <b>Medici specialisti</b> esterni alla Struttura in caso di richiesta di consulto; <b>Studi legali</b> per le attività di recupero crediti; <b>Autorità ed organi di vigilanza e controllo</b> legittimati a richiedere i dati.</p>

I dati possono altresì essere trattati, per conto della Società, da soggetti esterni designati come responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, a cui sono impartite adeguate istruzioni operative. Tali soggetti sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie:

**Aziende** che forniscono supporto all'implementazione e alla manutenzione del **sistema informativo** e degli applicativi aziendali; **Società di archiviazione** della documentazione amministrativa e clinica; **Consulenti, liberi professionisti, operatori sanitari e socio-sanitari, ausiliari volontari** che affiancano il personale della struttura; Strutture sanitarie o laboratori terzi di cui l'ENTE si può avvalere nello svolgimento delle attività richieste.

Solo **previo Suo espresso consenso**:

- a. la sola informazione di una prestazione in atto e/o del ricovero e reparto di degenza, può essere resa nota a soggetti terzi quali famigliari, medico curante o altri.
- b. le informazioni riguardanti lo stato di salute possono essere fornite a soggetti terzi quali famigliari, medico curante o altri.

**I dati non saranno in nessun caso oggetto di diffusione.**



#### TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI IN PAESI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA (ART. 49 GDPR)

Il Trasferimento di informazioni personali è vietato, potrebbe avvenire solo sulla base di accordi internazionali di mutua assistenza giudiziaria. In assenza di adeguatezza della commissione europea, il Titolare può usare garanzie contrattuali specifiche, in assenza di quest'ultime:

- i dati possono essere trasferiti solo con esplicito consenso dell'interessato (art. 49, c. 1 lett. a);
- per tutelare gli interessi vitali dell'interessato (art. 49, c. 1 lett. f);
- motivi di interesse pubblico, esercizio di un diritto in sede giudiziaria, rispetto degli obblighi contrattuali



#### DIRITTI DELL'INTERESSATO

Contattando l'Ufficio , gli interessati possono chiedere al titolare l'accesso ai dati che li riguardano, la loro cancellazione, la rettifica dei dati inesatti, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR, nonché l'opposizione al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse del titolare.

Gli interessati, inoltre, nel caso in cui il trattamento sia basato sul consenso e sia effettuato con strumenti automatizzati hanno il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti.

Gli interessati hanno il diritto di revocare il consenso prestato in qualsiasi momento.

**Si precisa che per esercitare i diritti potrà rivolgersi al Titolare del trattamento, all'indirizzo di cui sopra.**

#### RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO



Gli interessati hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente nello Stato membro in cui risiedono abitualmente o lavorano o dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione.

### DICHIARAZIONE DI CONSENSO DELL'INTERESSATO

Presa visione dell'Informativa Privacy, consapevole che il mio consenso è puramente facoltativo, oltre che revocabile in qualsiasi momento:

- Il sottoscritto (nome e cognome) \_\_\_\_\_ in qualità di Interessato al trattamento o di:

- LEGALE RAPPRESENTANTE

dell'interessato (nome e cognome) \_\_\_\_\_ :

#### Consenso al trattamento dei dati sensibili

- Esprimo il consenso al trattamento dei dati personali da lui indicati e forniti, compresi quelli sensibili, per le finalità di cui all'informativa.

- ACCONSENTO      - NON ACCONSENTO

#### Notifica della presenza a terzi

- Esprimo il consenso all'informazione circa la mia **presenza** presso (indicare la società), ai soggetti di seguito indicati (il consenso non riguarda lo stato di salute):

<input type="checkbox"/> NESSUNO	_____
	<input type="checkbox"/> SOLO FAMILIARI
	<input type="checkbox"/> TUTTI
	<input type="checkbox"/> ALTRO (SPECIFICARE _____)

#### Notifica Stato di salute

- Esprimo il consenso all'informazione circa il mio **stato di salute** in caso di degenza presso (indicare la società), ai soggetti di seguito indicati

NESSUNO

- 
- SOLO FAMILIARI
- 
- 
- MEDICO DI BASE
- 
- 
- ALTRO (SPECIFICARE \_\_\_\_\_)

**Notifica invio referto via mail o posta**

- Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali, inclusi quelli relativi alle mie condizioni di salute, ai fini dell'**invio al sottoscritto, da parte della società, del referto medico-sanitario** in formato digitale o mezzo mail (\_\_\_\_\_).

- ACCONSENTO      - NON ACCONSENTO

**Notifica invio referto via mail al Medico Curante (MMG) e/o al Medico Specialista (MS)**

- Esprimo il consenso ad inviare al MMG una copia del referto medico-sanitario in formato digitale a mezzo mail. (Indicare nome, cognome ed indirizzo mail del MMG \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_)
- Esprimo il consenso ad inviare al MS una copia del referto medico-sanitario in formato digitale a mezzo mail. (Indicare nome, cognome ed indirizzo mail del MMG \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_)

**Customer Satisfaction**

- Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali, con esclusione pertanto dei dati sulla mia salute, ai fini dell'**invio, da parte della Società, di questionari destinati a rilevare il mio grado di soddisfazione circa la qualità dei servizi e delle attività svolte dalla struttura.**

- ACCONSENTO      - NON ACCONSENTO

*Luogo* \_\_\_\_\_, *Data* \_\_\_\_\_

*Firma* \_\_\_\_\_

**Allegato C – Questionario di soddisfazione Ospite/Parente****QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA**Destinatario  Ospite

Il questionario viene compilato in data \_\_\_\_\_

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  femminaNazionalità  italiana  straniera

Età in anni \_\_\_\_\_

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

18. ha avuto difficoltà ad individuare la persona preposta a fornire informazioni sulla struttura?

- SI  NO

19. ha avuto difficoltà a visitare la struttura?

SI  NO

20. Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, pasti, visite parenti)?

SI  NO

21. Se no, è stato informato successivamente?

SI  NO

22. Al momento del ricovero le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità?

SI  NO

23. Al momento del ricovero è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali?

SI  NO

24. Come descriverebbe il suo stato d'animo al momento dell'ingresso (specificare)?

---

---

Altre segnalazioni

---

---

---

**Allegato D - SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI O APPREZZAMENTI**

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

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

Quanto è successo:


Che cosa è accaduto:


Suggerimenti:

--


Residenza di: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_



**TARIFE E SERVIZI RESI PER POSTO LETTO RESIDENZA POLO GERIATRICO  
RIABILITATIVO 2**
*Aggiornamento gennaio 2019*

<b>Tipologia camera</b>	<b>Retta giornaliera per Ospite</b>	<b>Deposito cauzionale</b>
(lunga degenza)	€ 91,00	€ 2.000,00
(lunga degenza)	Non disponibile	-
(temporaneo)	€ 118,30	€ 2.000,00
(temporaneo)	Non disponibile	-

Deposito cauzionale infruttifero viene richiesto al momento dell'ingresso in struttura e sarà restituito al firmatario entro 15 giorni dal termine o dalla risoluzione del rapporto contrattuale.

comprende:

**Alloggio:** a uno o due letti, dotato di bagno attrezzato, televisore, telefono, campanello per assistenza, biancheria piana. Le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera.

prima colazione, spuntino a metà mattina, pranzo, merenda, cena e tisana di buonanotte  
possibilità di scelta in base al menù giornaliero.

**Lavanderia:** è compreso nella retta il lavaggio della biancheria piana (da letto e da tavola) e la biancheria intima degli ospiti (mutande, reggiseno, calze, maglia intima, canottiera)

**Assistenza sanitaria:** attraverso il servizio medico interno con presenza giornaliera feriale per alcune ore al giorno e servizio di reperibilità medica tutti i giorni dell'anno.

**Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali:** la Residenza fornisce assistenza infermieristica socio-assistenziale sovrintese dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario la retta altresì comprende servizio barba per gli uomini e shampoo per uomini e donne.

**Attività motorie e riabilitative:** il servizio viene erogato, sotto il controllo del medico da operatori diplomati.

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

La retta non comprende i seguenti servizi:

- Lavanderia dei capi personali: tariffa mensile pari ad € 88,00 al mese con un costo di attivazione Una Tantum di € 50,00. Tutti i capi verranno etichettati ed inserito un microchip per la tracciatura del capo stesso.
- Costo telefonate personali
- Servizio Parrucchiere (shampoo e barba incluso nella retta) gestito da terzi con tariffario esposto presso il locale parrucchiere o messo a disposizione presso il Front-office.
- Visite specialistiche e indagini diagnostiche private
- Podologo (taglio unghie incluso nella retta)
- Trasporti in ambulanza ad eccezione del trasporto con 118

### Procedura accesso agli atti

Residenze Anni Azzurri è dotata di idonea procedura riguardante l'accesso agli atti così come disciplinato dalla Legge 241/1990- ovvero la disciplina che regola la modalità con cui viene rilasciata copia del FASAS e chi ne è avente diritto.

In Direzione può ritirare il modulo da compilare per la richiesta del FASAS (Fascicolo Sanitario dell'Ospite), che se nulla osta viene rilasciato in 7 gg lavorativi. il costo della copia del FASAS è fissato in euro 50,00.



**CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI****GUIDA ALLA COMPILAZIONE**

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti abbiamo deciso di condurre in modo sistematico l'indagine di Customer Satisfaction di tutte le nostre strutture. In particolare siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità di medici, infermieri e operatori.

Le chiediamo ora alcuni minuti del suo tempo per la compilazione del questionario.

A sua completa tutela questo sarà anonimo e non permetterà di risalire alla persona che lo ha compilato.

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri ospiti e familiari, ci aiuteranno a migliorare i servizi offerti dalle nostre Kos Care-Residenze Anni Azzurri.

Con anticipo la ringraziamo per la disponibilità a collaborare al miglioramento dei nostri servizi.

Il questionario composto da 16 domande richiede un massimo di venti minuti per la sua compilazione e dovrebbe essere compilato direttamente da Lei.

Se necessita di aiuto per la compilazione può rivolgersi:

al Direttore della struttura;

ad un Operatore di sua fiducia;

ai suoi familiari.

Per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza del numero che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.

Al fine di rendere più semplice la compilazione le ricordiamo che il n° 1 esprime il livello di soddisfazione più basso (giudizio molto negativo) ed il n° 6 il livello di soddisfazione più alto (giudizio molto positivo).

<b>DOMANDE</b>		Numero (da 1 a 7)
32. Metta in ordine d'importanza le sette aree indagate (utilizzando i numeri da 1 a 7, dove 1 è l'area più importante e 7 l'area meno importante)		
Attività assistenziali		
Attività fisioterapiche		
Attività infermieristiche		
Attività mediche		
Attività di animazione		
Aspetti Alberghieri		
Aspetti Relazionali		

**QUESTIONARIO  
OSPITI**

Data \_\_\_\_\_

Residenza \_\_\_\_\_

Dati anagrafici:

Età: \_\_\_\_\_

Da quanto tempo è ospite della struttura:  meno di 6 mesi  
 tra 6 mesi e 1 anno  
 più di 1 anno

<b>ATTIVITA' ASSISTENZIALI</b> DOMANDE	1	2	3	4	5	6
Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo						
2. Quanto è soddisfatto delle attività assistenziali?						
1. Quanto sono importanti per il suo benessere le attività assistenziali svolte dagli operatori (OTA, OSS, ecc.)?						

**ATTIVITA' FISIOTERAPICHE**

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

<b>DOMANDE</b>	1	2	3	4	5	6
3. Quanto sono importanti per lei le attività fisioterapiche?						
4. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?						

**ATTIVITA' INFERMIERISTICHE**

43



