



Residenza Anni Azzurri San Martino

## CARTA DEI SERVIZI

Gennaio 2018

Aggiornamento 1° gennaio 2018

**INDICE**

<i>La Carta dei Servizi</i> .....	4
Missione, Missione e Valori .....	7
Principi fondamentali .....	9
<i>Note informative generali</i> .....	11
Come arrivare alla Residenza San Martino.....	11
Livelli generali di assistenza .....	12
Consenso informato.....	13
Tutela della privacy.....	14
Modalità di accesso .....	14
Lista di attesa.....	15
Dimissioni.....	15
Modalità di trasferimento .....	15
Riconoscimento degli operatori sanitari e di assistenza.....	15
Oggetti di valore.....	15
Divieto di fumo .....	15
<i>La vita nella residenza</i> .....	17
La giornata .....	17
Programma alimentare .....	17
L'idratazione.....	17
L'animazione.....	17
Visite di parenti e amici.....	18
Parrucchiere.....	18
Come intendere la qualità.....	19
Gli indicatori e gli standard di qualità .....	19
<i>Tempi di erogazione delle prestazioni</i> .....	20
Strumenti di verifica .....	20
Impegni e programma di miglioramento .....	21
Tutela e partecipazione dell'Ospite.....	21
Regolamento di tutela dell'Ospite .....	21
<i>Allegato A</i> .....	27
Titolare .....	38
Finalità del trattamento .....	38
Modalità di trattamento dei dati.....	38
Necessità del conferimento .....	38
Mancato consenso.....	38
Soggetti a cui possono essere comunicati i dati.....	38

Diritti dell'interessato.....	38
Consenso.....	38
Consenso NECESSARIO .....	39
Informazioni sullo stato di salute.....	39
Consensi FACOLTATIVI.....	39
Attività ludiche, motorie, socio assistenziali, dati anagrafici nei cartellini identificativi delle stanze.....	39
Pubblicazione foto nel materiale illustrativo delle attività dell'Ente.....	40
Attività di marketing .....	40
Condizioni psicofisiche inadeguate a prestare il consenso .....	40
<i>Allegato C</i> .....	41
<i>Allegato D</i> .....	43
<i>Allegato E</i> .....	44
<i>Allegato E</i> .....	48
<i>All.F</i> .....	54

## 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**

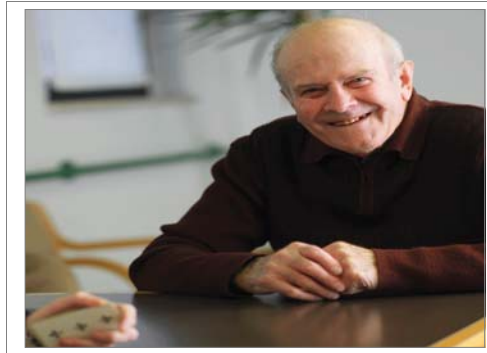
Kos Care S.r.l. è una società leader nella gestione di strutture sanitarie socio sanitarie, in regime residenziale, semi residenziale, e poliambulatori presente in diverse regioni d'Italia.

Kos Care S.r.l. 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 S.r.l. 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, ecc. 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, ...).



## Missione, 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.

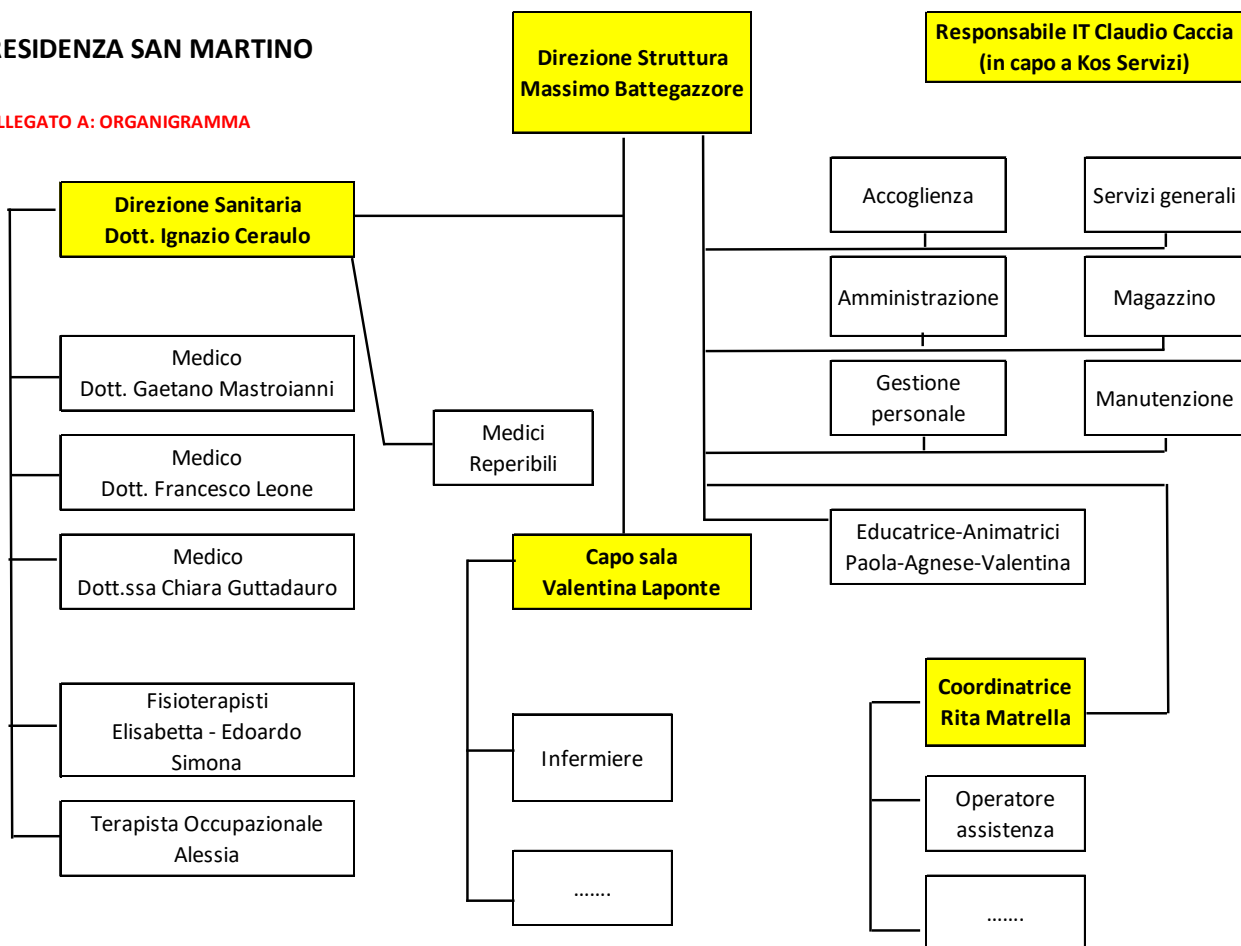
La **Passione** che anima il nostro lavoro è l'energia positiva che trasmettiamo alle persone che ci circondano e che ci dà la carica quotidiana. Coinvolgiamo le persone con la nostra motivazione.

## Codice etico

Il Codice etico è stato adottato da KOS 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.anniazzurri.it](http://www.anniazzurri.it)

### RESIDENZA SAN MARTINO

ALLEGATO A: ORGANIGRAMMA



## Fini Istituzionali

Lo scopo di KOS CARE è quello di offrire agli anziani che ne hanno bisogno 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 al massimo livello di efficienza Anziani di età superiore ai 65 anni, non autosufficienti ed affetti dalle più importanti forme di decadimento senile, compreso l'Alzheimer.

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.

L'Azienda ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi dell'Azienda 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 alle strutture.

### **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 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**

L'Azienda si è impegnata a erogare i propri servizi offrendo agli Ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

### **Imparzialità e Continuità**

L'Azienda 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 nell'Azienda tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature utilizzate costituiscono gli strumenti volti 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 dell'Azienda al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

## *Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati*

RESIDENZA SAN MARTINO

Via Don Luigi Uboldi, 40/42 - 20021 Bollate (MI)

Tel. 02.38305297

Fax 02.38301778

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

La Residenza San Martino è una struttura socio sanitario-assistenziale a carattere residenziale che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza.

La Residenza San Martino, risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dal piano regionale, per accogliere anziani non autosufficienti. La capienza massima prevede l'occupazione di 147 posti letto residenziali.

La Residenza San Martino è in possesso di Autorizzazione permanente al funzionamento con Atto 15224/319/03 del 05.08.2003 è successivamente accreditata da regione Lombardia con DGR 9213 del 31.10.2003 per 126 posti letto e 21 posti letto per nucleo Alzheimer e successivamente contrattualizzata con ASL Provincia Milano 1 con Atto 404/13 del 30.04.2013 e con D.G.R. 11374 del 15/12/2015 per Voltura dell'accreditamento dalla Regione Lombardia.

## ***Note informative generali***

La Residenza Anni Azzurri San Martino è ubicata in Via Don Luigi Uboldi,40/42 a Bollate (MI).

### **Come arrivare alla Residenza San Martino**



### **In Auto**

Le principali arterie per raggiungere il comune di Bollate sono l'autostrada Milano/Laghi (uscita Rho Fiera), la Tangenziale Nord di Milano (direzione Ovest) e la superstrada Milano/Meda (uscita Bollate).

In uscita da Milano città, il comune di Bollate si trova a meno di 3 Km dall'ospedale Sacco. La Residenza si trova alle spalle dell'ospedale di Bollate a meno di 300 mt in linea d'aria..

### **Trasporti Pubblici**

**Treno** FNM stazione di Bollate centro.

## **Articolazione della struttura**

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:

La reception, il bar, gli uffici amministrativi, il locale culto, un salone polivalente e un nucleo protetto (dedicato ad ospiti affetti da demenze e/o Alzheimer) da 21 posti letto

Al primo piano due nuclei contigui da 21 posti letto ciascuno

Al secondo piano due nuclei contigui da 21 posti letto ciascuno

Al terzo piano due nuclei contigui da 21 posti letto ciascuno

**Camere da letto.** Gli alloggi sono comodi e confortevoli, a uno o 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 sobrio. 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.** Ogni nucleo è dotato di una sala da pranzo confortevole e accogliente.

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 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**

La residenza fornisce un servizio di consulenza medica.

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 palestra di piano attrezzata.

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 D.Lgs. 196/2003. Inoltre, il personale 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.

## **Codice Etico**

KOS CARE è dotata di Codice Etico consultabile presso la Reception oppure collegandosi al sito [www.anniazurri.it](http://www.anniazurri.it)

## **Modalità di accesso**

L'inserimento in struttura normalmente avviene previo contatto telefonico, visita guidata della residenza con il Direttore o persona delegata 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 di preferenza al mattino per rendere maggiormente armonico l'inserimento ed agevolare 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 da persona delegata e accompagnato nella sua camera da un'equipe di operatori che si occuperà di seguirne l'inserimento.

Nei nuclei di degenza della residenza è affissa una bacheca in cui sono riportati i nominativi dei responsabili dei vari servizi.

### **Lista di attesa**

La lista di attesa è gestita sulla base del solo criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti letto in camera doppia con l'opportunità di abbinare Ospiti dello stesso sesso con quadro clinico compatibile; stessa modalità viene garantita anche per gli ospiti degenti nel nucleo protetto alzheimer.

### **Dimissioni**

La decisione va comunicata per iscritto alla Direzione, 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 sanitario 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 pantalone e casacca colorato di colori differenti (blu per gli infermieri, gialla per gli operatori di assistenza, polo blu per i fisioterapisti, polo verde per l'educatrice, servizi generali verde e per il coordinatore di assistenza rossa).

Tutti gli operatori sanitari e di assistenza sono dotati di cartellino di riconoscimento con nome ed iniziale del 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. 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 rilascio dichiarazioni**



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 della Regione Lombardia n° 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 (standard), nel rispetto delle normative vigenti.



## La vita nella residenza

### La giornata

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

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

### 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.

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 3 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 e settimanale.

### 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 Animatori o 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 19,30.

I parenti che, per motivi particolari, intendono accedere in Residenza dopo le ore 20 devono fare richiesta alla direzione o all'assistente sociale che sentita la direzione sanitaria confermerà a 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.

### **Parrucchiere**

Il servizio è disponibile alcuni giorni 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 due 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 alle ore 09.30.

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'ATS 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* 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.

## **Tipologia di ricovero – Rette degenza**

Normalmente la degenza all'interno di una struttura socio sanitaria è a tempo indeterminato.

Può succedere che in alcuni momenti l'utenza richieda un ricovero temporaneo per motivazioni assistenziali-sanitarie o anche di carattere sociale (esempio il care giver per un certo periodo di tempo non potrebbe essere in grado di gestire il proprio caro).

La Direzione Sanitaria valuta l'appropriatezza del ricovero e nel caso sussista si conferma la disponibilità del posto letto.

Per tutti quei ricoveri in cui la data di uscita dimissione è nota fin dalla data di ingresso si applica una retta che differisce da quella applicata per i ricoveri a tempo indeterminato.

***Sistemazione in camera doppia per ricoveri RSA € 86,00.***

***Sistemazione in camera singola per ricoveri RSA € 108,00***

***Sistemazione in camera doppia per ricoveri Nucleo Alzheimer € 89,00***

***Sistemazione in camera singola per ricoveri Nucleo Alzheimer € 120,00***

Per entrambi i ricoveri è richiesto un deposito cauzionale infruttifero di € 2.000,00 che sarà restituito al firmatario entro 15 giorni dal termine o dalla risoluzione del rapporto contrattuale.

La retta comprende:

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

**Vitto:** prima colazione, bevanda a metà mattina, pranzo e cena con possibilità di scelta in base al menù giornaliero, merenda, tisana serale.



**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 e 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 trasporti sanitari, lavanderia capi di vestiario, servizio parrucchiere-podologo e tutte quelle altre voci non comprese nella dicitura la retta comprende.



## **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.
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.

### **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 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.

- |   |  |
|---|--|
| <p>5. Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p> <p>6. Di vivere con chi desidera</p> <p>7. Di avere una vita di relazione</p> <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>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.</p> <p>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.</p> <p>6. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p> <p>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> <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> |
|---|--|

**DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA****PRESSO LE RSA ASL MILANO**

All.02 al verbale del Tavolo tecnico RSA – ASL Milano del 16/6/15 pag. 1/4

**RICHIEDENTE***(COMPILARE SOLO SE DIVERSO DAL DIRETTO INTERESSATO ALL'INSERIMENTO PRESSO LA RSA)*

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Data di nascita \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Luogo di nascita \_\_\_\_\_

CF \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Via / Corso \_\_\_\_\_

Recapiti telefonici: casa/ufficio \_\_\_\_\_

Recapiti telefonici: cellulare \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_.

Altri riferimenti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**In qualità di** \_\_\_\_\_**RICHIIEDE INSERIMENTO PRESSO LA RSA****PER IL SIG./LA SIG.RA**

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Data di nascita \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Luogo di nascita \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_ Et  \_\_\_\_\_ Genere:  M  F

Numero documento di identit  \_\_\_\_\_ Scadenza \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Codice Esenzione \_\_\_\_\_

ASL di appartenenza \_\_\_\_\_ Distretto \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Via / Corso \_\_\_\_\_

Recapito Telefonico \_\_\_\_\_

Cittadinanza \_\_\_\_\_

Religione \_\_\_\_\_

**Compilare solo se occorre**

• Domicilio differente dalla residenza:

Domiciliato in \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Via / Corso \_\_\_\_\_

• Se cittadino extracomunitario:

Permesso di soggiorno  s   no Scadenza \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA PRESSO LE RSA ASL MILANO

All.02 al verbale del Tavolo tecnico RSA – ASL Milano del 16/6/15 pag. 2/4

MOTIVAZIONE RICHIESTA INSERIMENTO

PROVENIENZA

- Condizioni abitative non idonee
- Vive solo/sola
- Perdita autonomia
- Quadro clinico compromesso
- Mantenimento/miglioramento capacità residue
- Altro (ad es: problematiche sociofamiliari)
- Domicilio
- Istituto di ricovero per acuti (ospedale)
- Struttura psichiatrica
- Istituto di riabilitazione
- Altra RSA
- Altro: \_\_\_\_\_

TIPOLOGIA DI RICOVERO

CONVENZIONE

- Tempo determinato
- Lungodegenza

Preferenza tipologia di camera:

- NO
- SI, con il seguente ente:

CONDIVISIONE DEL RICOVERO CON L'INTERESSATO

- SI  NO, motivazione: \_\_\_\_\_

note: \_\_\_\_\_

SITUAZIONE ABITATIVA

TUTELA

Con chi vive:

- Solo
- Coniuge
- Figli
- Altri parenti: \_\_\_\_\_
- Badanti

Presenza:

- Altro: \_\_\_\_\_
- Casa di proprietà
- Affitto
- Casa ALER
- Usufrutto
- Altro: \_\_\_\_\_
- NO  SI:
- Amministrazione di sostegno**
- In corso
- Numero decreto: \_\_\_\_\_
- Interdizione
- Altro: \_\_\_\_\_

Nome e Cognome AdS/Tutore:

Qualifica:

- Familiare: \_\_\_\_\_
- Altro (specificare qualifica; ad esempio: Funzionario del Comune, Avvocato nominato dal Tribunale, etc.)

Recapiti:

## DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA PRESSO LE RSA ASL MILANO

All.02 al verbale del Tavolo tecnico RSA – ASL Milano del 16/6/15 pag. 3/4

SITUAZIONE FAMILIARE

SITUAZIONE ECONOMICA

- Coniugato/a
- Divorziato/a
- Celibe/nubile
- Separato/a
- Vedovo/a
- Non dichiarato
- Altro: \_\_\_\_\_
- Fratelli (N: )
- Sorelle (N: )
- Figli (N: )
- Figlie (N: )
- Nessuna pensione
- Anzianità/vecchiaia
- Minima/sociale
- Guerra/infortunio sul lavoro, etc
- Reversibilità
- In attesa di invalidità
- Invalidità

☞ Codice: \_\_\_\_\_

☞ Percentuale: \_\_\_\_\_ %

☞ Indennità accompagnamento

SI  NO

in attesa di accompagnamento

LIVELLO DI ISTRUZIONE PROFESSIONE PRE PENSIONAMENTO

- Nessuno
- Licenza elementare
- Diploma medie inferiori
- Diploma medie superiori in \_\_\_\_\_
- Laurea in: \_\_\_\_\_
- Altro: \_\_\_\_\_
- Casalinga
- Agricoltore
- Operaio, ambito \_\_\_\_\_
- Impiegato, ruolo \_\_\_\_\_
- Artigiano, ambito \_\_\_\_\_
- Insegnante, in \_\_\_\_\_
- Imprenditore, ambito \_\_\_\_\_
- Libero Professionista, \_\_\_\_\_
- Altro \_\_\_\_\_

SERVIZI SOCIO SANITARI

Servizi Socio Sanitari attivi:  NO  SI (specificare):

CMA di zona \_\_\_\_\_ Assistente sociale: \_\_\_\_\_

Recapiti: \_\_\_\_\_

Tipo di servizi usufruiti: \_\_\_\_\_

- Custode sociale – Portierato Sociale
- ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) \_\_\_\_\_
- CDI (Centro Diurno Integrato) \_\_\_\_\_
- CPS (Centro Psico Sociale) \_\_\_\_\_
- Associazioni di volontariato
- Altro (ad esempio: telesoccorso, etc)** \_\_\_\_\_

## DOMANDA DI INSERIMENTO UNIFICATA PRESSO LE RSA ASL MILANO

All.02 al verbale del Tavolo tecnico RSA – ASL Milano del 16/6/15 pag. 4/4

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELLA RSA

- Direttamente
- Servizio Sociale di:  CMA  Ospedale
- Medico di Medicina Generale (medico curante)
- Medico specialista \_\_\_\_\_
- Passaparola
- Pubblicità
- Eventi/manifestazioni
- Internet
- Associazioni \_\_\_\_\_

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA RICHIESTA DI INSERIMENTO:

- ✂ CARTA DI IDENTITÀ/PERMESSO DI SOGGIORNO SE CITTADINO EXTRACOMUNITARIO, IN CORSO DI VALIDITÀ
- ✂ TESSERA SANITARIA
- ✂ EVENTUALI ESENZIONI
- ✂ VERBALE INVALIDITÀ
- ✂ DOCUMENTO RELATIVO ALLA TUTELA (ad esempio copia procura, copia decreto di nomina AdS, etc.)

EVENTUALI NOTE/OSSERVAZIONI

---

---

---

Ai sensi del D.L.gs.196 del 2003 si informa che i dati indicati saranno utilizzati esclusivamente al fine di comunicazione/informazione per le finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo, come regolamentato nella relativa informativa della Struttura ricevente.

DATA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20\_\_

FIRMA DEL RICHIEDENTE:

NOTE:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## SCHEDA SANITARIA DI INGRESSO PRESSO LE RSA ASL MILANO

La scheda sanitaria di ingresso è valida per l'inserimento in tutte le RSA del territorio dell'ASL Milano. Il suo obiettivo è quello di fornire un quadro sintetico ma esaustivo delle condizioni cliniche del Suo assistito al fine di valutare l'idoneità di inserimento presso la RSA. La scheda sanitaria deve essere compilata, in maniera completa e leggibile.

**Cognome e Nome** .....

**Data di nascita** ..... / ..... / .....

**luogo di nascita** .....

### QUADRO CLINICO : PATOLOGIE PRINCIPALI

INDICE DI COMORBILITÀ (CIRS)	DIAGNOSI	ASSENTE	LIEVE	MODERATO	GRAVE	MOLTO GRAVE
<b>Patologie Cardiache (solo cuore)</b> Portatore di PM: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Iperensione</b> (si valuta la severità, gli organi coinvolti vanno considerati)	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Apparato vascolare</b> (sangue, vasi, midollo, milza, sistema linfatico)	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Apparato respiratorio</b> (polmoni, bronchi, trachea sotto la laringe)	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Occhi / O.R.L.</b> (occhio, orecchio, naso, gola, laringe)	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Apparato digerente tratto superiore</b> (esofago, stomaco, duodeno, albero biliare, pancreas)	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Apparato digerente tratto inferiore</b> (intestino, ernie)	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fegato</b> (solo fegato)	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Rene</b> (solo rene)	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Apparato riproduttivo e altre patologie Genito-Urinarie</b> (mammella, ureteri, vescica, uretra, prostata,	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Apparato Muscolo-Scheletro e Cute</b> (muscoli, scheletro, tegumenti)	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Patologie sistema nervoso</b> (sistema nervoso centrale e periferico; non include la demenza)	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Patologie sistema Endocrino- Metabolico</b> (include diabete, infezioni, sepsi, stati	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Stato mentale e comportamentale</b> (include demenza, depressione, ansia, agitazione, psicosi)	..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**SCHEDA SANITARIA DI INGRESSO  
PRESSO LE RSA ASL MILANO**

MALATTIE INFETTIVE CONTAGIOSE (IN ATTO)

INTERVENTI CHIRURGICI E/O RICOVERI OSPEDALIERI E RIABILITATIVI (NEGLI ULTIMI 12 MESI)

**ASPETTI CLINICO - FUNZIONALI**

Autonomia nel movimento*	<input type="checkbox"/> senza aiuto/sorveglianza <input type="checkbox"/> utilizzo in modo autonomo degli ausili per il movimento <input type="checkbox"/> necessità di aiuto costante per la deambulazione <input type="checkbox"/> mobilizzazione solo in poltrona e/o cambi posturali a letto <input type="checkbox"/> necessità di usare il sollevatore <input type="checkbox"/> immobilità a letto	
Utilizzo ausili per la deambulazione*	<input type="checkbox"/> bastone <input type="checkbox"/> carrozzina <input type="checkbox"/> deambulatore / girello <input type="checkbox"/> altro .....	
Incontinenza urinaria	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	
Catetere vescicale	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Data ultimo posizionamento: ..... / ..... / 20.....
Incontinenza fecale	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> Stomia, Sede: .....
Ossigenoterapia	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI: <input type="checkbox"/> continua <input type="checkbox"/> discontinua	
Ventilazione	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI: <input type="checkbox"/> invasiva <input type="checkbox"/> non invasiva	
Catetere venoso centrale (CVC)	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, Sede: .....	
Lesioni da pressione	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Sede: ..... Stadio: <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/> III <input type="checkbox"/> IV
		Sede: ..... Stadio: <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/> III <input type="checkbox"/> IV
Altre lesioni cutanee (incluse ferite chirurgiche)	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, Sede: .....	
Cadute ricorrenti	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Specificare:
		.....

**Deficit sensoriali**

Ipoacusia	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	
Ipoacusia	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> Corretta con protesi

**SCHEMA SANITARIA DI INGRESSO  
PRESSO LE RSA ASL MILANO**

**Disturbi cognitivi, comportamentali, dell'umore e problemi psichiatrici**

Stato di coscienza alterato	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> soporoso <input type="checkbox"/> coma /stato vegetativo (GCS:..... /15)		
Deficit di memoria	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Disorientamento <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> temporale <input type="checkbox"/> spaziale	
Disturbi del linguaggio e della comunicazione	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, Di che tipo: .....		
Crisi d'ansia / attacchi di panico	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Deflessione del tono dell'umore <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	
Deliri	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Allucinazioni	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
Aggressività	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI: <input type="checkbox"/> fisica <input type="checkbox"/> verbale		
Disturbi del sonno	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> Inversione ritmo sonno-veglia		
Wandering (cammino afinalistico) /affaccendamento	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Tentativi di allontanamento inconsapevole /tentativo di fuga	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
Utilizzo di mezzi di protezione e tutela (contenzioni)	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, Di che tipo: .....		
Etilismo/potus	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI: <input type="checkbox"/> attuale <input type="checkbox"/> pregresso		
Abuso/dipendenza da sostanze:	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI: <input type="checkbox"/> attuale <input type="checkbox"/> pregresso Di che tipo: .....		
Tentato suicidio	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI: indicare la data: ..... / ..... / .....		
In carico presso CPS o altri servizi psichiatrici	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI: .....		
Eventuali note e osservazioni: .....			

**Problemi e condizioni correlate all'alimentazione**

Autonomia nell'alimentazione	<input type="checkbox"/> senza aiuto/sorveglianza <input type="checkbox"/> necessita di aiuto per azioni complesse (tagliare, versare, aprire, etc) <input type="checkbox"/> necessita di aiuto costante nell'alimentarsi /necessita di imboccamento		
Edentulia	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI:	Protesi: <input type="checkbox"/> Inferiore <input type="checkbox"/> Superiore Scheletrato: <input type="checkbox"/> Inferiore <input type="checkbox"/> Superiore	

Rifiuto del cibo	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI		
Disfagia	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Cibi frullati o omogeneizzati	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
Dieta specifica	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, Di che tipo: .....		
Alimentazione enterale	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> PEG <input type="checkbox"/> SNG	Alimentazione parenterale	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI: <input type="checkbox"/> periferico <input type="checkbox"/> centrale
Peso corporeo: ..... kg		Altezza: ..... cm	
Allergie	<input type="checkbox"/> non note <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, Di che tipo: .....		

SCHEMA SANITARIA DI INGRESSO  
PRESSO LE RSA ASL MILANO

## TERAPIA

 Non assume terapia farmacologica

Terapia in atto ed orari di somministrazione:

Farmaco/Principio attivo	Posologia

## ALTRI TRATTAMENTI TERAPEUTICI:

Emotrasfusione	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
Dialisi	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI: <input type="checkbox"/> emodialisi <input type="checkbox"/> dialisi peritoneale
Altro (chemioterapia, radioterapia, etc) .....	

## EVENTUALE APPROFONDIMENTO:

.....

.....

.....

.....

Data presunta dimissione (se proveniente da altra struttura sanitaria o sociosanitaria): ..... / ..... / 20....

Nome e Cognome medico curante: ..... Recapito ..... .....	Timbro e firma del medico curante
tel.diretto ..... fax ..... e-mail diretta: ..... @ .....	

**DATA DI COMPILAZIONE:** ..... / ..... / 20.....

Allegato B

## Informativa agli utenti ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*), l'interessato viene informato che i Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità e con le seguenti modalità

### **Titolare**

- Titolare del trattamento è la **Kos Care s.r.l. - Via Durini n. 9 - 20122 Milano** di seguito indicata con il termine Ente.
- Un responsabile dei trattamenti indicati è il **Responsabile della Privacy**. L'elenco di tutti i responsabili del trattamento dei dati personali è disponibile a richiesta nella sede dell'Ente o inviando una e-mail all'indirizzo [privacy@anniazzurri.it](mailto:privacy@anniazzurri.it).

### **Finalità del trattamento**

I dati personali sono trattati per le finalità derivanti dal servizio svolto dall'Ente ed in particolare per le seguenti:

- finalità di assistenza di base, medica, infermieristica, riabilitativa, di sostegno psicologico e ricreativo ed attività connesse;
- gestione dei rapporti dell'ENTE con Pubbliche Amministrazioni;
- gestione contabile ed amministrativa a tutela dei crediti dell'ENTE;
- adempimento di obblighi previsti dalla normativa comunitaria, dalla legge nazionale e regionale o da un regolamento;
- ogni altra finalità connessa, accessoria, strumentale o dipendente dalle predette.

### **Modalità di trattamento dei dati**

- i dati sono trattati in modo lecito e secondo correttezza, in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.
- il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.
- I dati sono memorizzati in supporti informatici e/o cartacei.

### **Necessità del conferimento**

Il conferimento dei dati personali e in generale di qualsiasi informazione richiesta è obbligatorio per le finalità al trattamento sopra riportate.

### **Mancato consenso**

Il mancato consenso al conferimento ed al trattamento dei dati e delle informazioni richieste determina l'impossibilità di intrattenere alcun rapporto con l'ENTE.

### **Soggetti a cui possono essere comunicati i dati**

Il trattamento dei dati personali è effettuato direttamente dal titolare anche per il tramite di responsabili e incaricati del trattamento, espressamente designati e istruiti dal titolare medesimo.

- Nell'ambito delle finalità di trattamento i dati amministrativi ed anagrafici possono essere comunicati a consulenti fiscali e contabili, all'azienda capogruppo, ad istituti bancari, previdenziali ed assicurativi, a società di servizi informatici, di outsourcing. Tali dati verranno comunicati per gestire la pratica amministrativa, fiscale e di incasso.
- Nell'ambito delle finalità di trattamento i dati sanitari possono essere comunicati a consulenti e liberi professionisti, a operatori sanitari e socio-sanitari, ad ausiliari volontari che affiancano il personale dell'ENTE, a strutture sanitarie o laboratori terzi, a società di servizi informatici, di outsourcing di cui l'ENTE si avvale al fine di garantire le finalità di diagnosi, cura e terapia ed altre attività sanitarie connesse.
- Tutti quei soggetti pubblici e privati cui la comunicazione sia necessaria in relazione alle finalità del trattamento ovvero sia richiesta dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria e comunque dovuta in base ad un ordine legittimo dell'Autorità.
- Nel rispetto della dignità dell'interessato, è possibile che in caso di condizioni psicofisiche difficili, venga utilizzato un sistema di identificazione (braccialetto con nome e cognome o altro) per facilitare il riconoscimento dell'interessato da parte degli operatori.
- I dati personali non sono oggetto di diffusione.

L'elenco completo e dettagliato dei soggetti ai quali possono essere comunicati i dati è disponibile presso la sede dell'Ente o inviando una e-mail all'indirizzo [privacy@anniazzurri.it](mailto:privacy@anniazzurri.it).

### **Diritti dell'interessato**

È facoltà dell'interessato esercitare i diritti riconosciutigli dall'art. 7 del D.Lgs 196/2003 ed in particolare di avere conferma dell'esistenza di dati che possono riguardarlo e la loro conoscenza, di ottenere la cancellazione dei dati trattati in violazione della menzionata legge e di ottenere l'aggiornamento e la rettifica dei dati personali che lo riguardano, secondo le modalità e nei casi previsti dalla legge stessa.

### **Consenso**

L'interessato presa visione e compresa l'informativa fornita dal Titolare dei trattamenti ai sensi dell' Art 13 del D.Lgs. 196/2003, fornisce i seguenti consensi:

**Consenso NECESSARIO**

<b>Consenso necessario al trattamento dei dati sensibili ai sensi dell'articolo 23 del D.Lgs. 196/2003</b>	<input type="checkbox"/> <b>consente</b> <input type="checkbox"/> <b>non consente</b>
che l'Ente effettui il trattamento dei dati personali da lui indicati e forniti, compresi quelli sensibili, per le finalità di cui all'informativa.	

<b>Soggetti che possono venire a conoscenza della presenza in struttura</b>	La sola informazione della presenza dell'interessato in struttura, o di degenza o prestazione di Pronto Soccorso o prestazione ambulatoriale, può essere resa nota ai soggetti di seguito indicati. Il consenso <b>NON riguarda le informazioni sullo stato di salute.</b>
<input type="checkbox"/> <b>NESSUNO</b>	
<input type="checkbox"/> Solo familiari <input type="checkbox"/> Tutti <input type="checkbox"/> Altro (specificare):	

<b>Informazioni sullo stato di salute</b>	Le informazioni riguardanti lo stato di salute dell'interessato possono esser fornite ai seguenti soggetti, oltre all'interessato stesso:
<input type="checkbox"/> <b>NESSUNO</b>	
<input type="checkbox"/> Solo familiari <input type="checkbox"/> Medico di base <input type="checkbox"/> Altro (specificare):	
Il medico designato per la comunicazione dei dati idonei a rivelare il proprio stato di salute è il dott. _____ <div style="text-align: right; margin-top: 5px;">           _____            Nome e cognome del medico (barrare in caso non venga designato il medico)         </div>	

Luogo \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma dell'interessato per consenso

**Consensi FACOLTATIVI**

<b>Attività ludiche, motorie, socio assistenziali, dati anagrafici nei cartellini identificativi delle stanze</b>	<input type="checkbox"/> <b>consente</b> <input type="checkbox"/> <b>non consente</b>
che l'Ente effettui il trattamento dei dati personali legati alle iniziative e/o attività ludiche, motorie e/o socio riabilitative, come pubblicazione di foto in album e bacheche, <b>esclusivamente</b> all'interno dei locali della struttura anche in zone di accesso comune.	

Pubblicazione foto nel materiale illustrativo delle attività dell'Ente	<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <b>consente</b>                      <input type="checkbox"/> <b>non consente</b> </p> <p>che l'Ente pubblichi foto, videointerviste o videoriprese in cui compaia occasionalmente l'interessato nel materiale illustrativo delle attività svolte all'interno e all'esterno delle proprie strutture, come <b>ANNIAZZURRI NEWS</b>, il sito <b>www.anniazzurri.it</b>, brochure, video o materiale simile. La pubblicazione esclude dati sensibili riguardanti l'interessato.</p>
Attività di marketing	<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <b>consente</b>                      <input type="checkbox"/> <b>non consente</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• che l'Ente possa svolgere attività di marketing diretto, quali l'invio - anche tramite e-mail, SMS ed MMS - di materiale pubblicitario e di comunicazioni aventi contenuto informativo e/o promozionale in relazione a prodotti o servizi forniti e/o promossi dal Titolare o da suoi partner commerciali, ivi compresi omaggi e campioni gratuiti.</li> <li>• che l'Ente possa rilevare il grado di soddisfazione della qualità dei servizi e dell'attività svolta dall'Ente, attraverso l'invio di un questionario che va compilato in <b>forma anonima</b>. Allo scadere della data entro cui viene effettuata la rilevazione, l'Ente potrebbe effettuare una chiamata telefonica tesa a richiedere l'invio del questionario qualora non fosse stato compilato.</li> </ul> <p>La pubblicazione esclude dati sensibili riguardanti l'interessato.</p> <p>E-mail _____</p> <p>Telefono _____</p>

Luogo \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma dell'interessato per consenso

### *Condizioni psicofisiche inadeguate a prestare il consenso*

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di (grado di parentela o di rapporto) \_\_\_\_\_ dichiara che il sig/sig.ra \_\_\_\_\_ NON è nelle condizioni psicofisiche di ricevere direttamente l'informativa ad esprimere il proprio consenso. Per tale ragione fornisce in sua vece il consenso al trattamento dei dati dell'interessato da parte dell'Ente secondo le modalità e le finalità descritte nell'informativa.

Luogo \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI O APPREZZAMENTI**

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

Cognome e nome: .....

Tel.: .....

Città: .....    Cap .....    N° .....

Via: .....

Quando è successo:			
Che cosa è accaduto:			


<b>Suggerimenti:</b>					

Residenza di:


Data:

Il Dichiarante

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

<b>Modalità con cui si è risolto il problema:</b>				

N° protocollo:

L'Operatore

## TARIFFE E SERVIZI RESI PER POSTO LETTO RESIDENZA SAN MARTINO

Aggiornamento gennaio 2018

Tipologia camera	Retta giornaliera per Ospite	Deposito cauzionale
Singola (lunga degenza)	Da € 108,00 a € 120,00	€ 2.000,00
Doppia (lunga degenza)	Da € 86,00 a € 89,00	€ 2.000,00

Il 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.

### La retta comprende:

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

**Vitto:** prima colazione, bevanda a metà mattina, pranzo e cena con possibilità di scelta in base al menù giornaliero, merenda, tisana serale.

**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 e 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 a forfait € 90,00 (il lavaggio della biancheria intima è compreso nella retta)
- Costo telefonate personali
- Servizio Parrucchiere (shampoo e barba incluso nella retta) pedicure, manicure gestito da terzi con tariffario esposto presso il locale parruccheria
- Visite specialistiche e indagini diagnostiche private
- Podologo
- Trasporti in ambulanza ad eccezione del trasporto con 118
- Richiesta copia cartella sanitaria (FASAS), come da procedura accesso agli atti

Il costo della copia è di euro 50,00. E' necessario allegare fotocopia di idoneo documento di riconoscimento del richiedente in corso di validità)

**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 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).

## 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

### ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
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

DOMANDE	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

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
5. Quanto sono importanti per lei le attività infermieristiche?						
6. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?						

### ATTIVITA' MEDICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto è importante per lei l'attività del medico?						
8. Quanto e' soddisfatto delle attività mediche?						

### ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
9. Quanto sono importanti per lei le attività di animazione?						
10. Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?						

### ASPETTI ALBERGHIERI (spazi, pasti, pulizia, ...)

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
11. Quanto sono importanti per lei gli aspetti alberghieri?						
12. Quanto è soddisfatto degli aspetti alberghieri?						

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

<b>DOMANDE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
13. Quanto sono importanti per lei le relazioni con il personale di struttura?						
14. Quanto e' soddisfatto delle relazioni con il personale della struttura?						

<b>DOMANDE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
15. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata all'ingresso in struttura?						
<b>16. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?</b>						

Grazie per la collaborazione e la disponibilità!

**CUSTOMER SATISFACTION - FAMILIARI****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 familiari e ospiti, ci aiuteranno a migliorare i servizi offerti dalle nostre Residenze Anni Azzurri.

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

- Il questionario composto da 35 domande richiede un massimo di trenta 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;
  - ad un altro familiare.
- Per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza del valore numerico 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)



## QUESTIONARIO FAMILIARI

Data \_\_\_\_\_ Residenza \_\_\_\_\_

Dati anagrafici familiare:

Grado di parentela con l'ospite:  Figlio/a  Altro (specificare: \_\_\_\_\_)

Età: \_\_\_\_\_

Sesso:  Donna  Uomo

Professione: \_\_\_\_\_

Residente a: \_\_\_\_\_

Km percorsi per raggiungere la residenza: \_\_\_\_\_

Dati anagrafici ospite:

Età: \_\_\_\_\_

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

E' autosufficiente?  Si  No  Parzialmente

Nucleo di degenza:  RSA/ Residenza Protetta  Riabilitazione  Nucleo Alzheimer  
 Nucleo Comi  Nucleo Disabili

## ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
1. Quanto sono importanti per il benessere dell'ospite le attività assistenziali svolte dagli operatori (OTA, OSS, ecc.)?						
2. Quanto pensa che gli operatori di assistenza siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite?						
3. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli operatori di assistenza (OTA, OSS, ecc.)?						

### ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
4. Quanto sono importanti per l'ospite le attività fisioterapiche?						
5. Quanto pensa che i fisioterapisti siano disponibili ed attenti ai bisogni dell'ospite?						
6. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?						

### ATTIVITA' INFERMIERISTICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto sono importanti per l'ospite le attività infermieristiche?						
8. Quanto pensa che gli infermieri siano disponibili ed attenti ai bisogni dell'ospite?						
9. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?						

### ATTIVITA' MEDICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
10. Quanto è importante l'attività del medico per l'ospite?						
11. Quanto pensa che il medico sia disponibile ed attento alle necessità mediche dell'ospite?						
12. Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite?						
13. Quanto è soddisfatto delle attività mediche?						

## ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
14. Quanto sono importanti per l'ospite le attività di animazione?						
15. Quanto pensa che l'animatore sia disponibile ed attento?						
16. Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?						
17. Quanto è soddisfatto delle iniziative aperte al pubblico che periodicamente si svolgono nella Residenza?						
18. Quanto ritiene funzionali ed adeguati gli spazi per le varie attività?						

## ASPETTI ALBERGHIERI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
19. Quanto sono importanti per l'ospite gli aspetti alberghieri?						
20. Quanto è soddisfatto della qualità dei pasti offerti dalla struttura?						
21. Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia dei capi personali dell'ospite?						
22. Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia della biancheria della struttura?						
23. Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia della struttura?						
24. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, degli aspetti alberghieri?						

## ASPETTI RELAZIONALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
25. Quanto sono importanti le relazioni con il personale di struttura?						
26. Quanto è informato circa le attività che riguardano la struttura (feste, iniziative, ecc.)?						
27. Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni che riguardano l'ospite?						
28. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, delle relazioni con il personale della struttura?						

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
29. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza riservata all'ospite all'ingresso in struttura?						
30. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata quando viene in Residenza o telefona?						
31. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?						

DOMANDE	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	

33. C'è qualche altro elemento - al di là delle attività e degli aspetti qui sopra analizzati - che Lei considera altamente insoddisfacente o altamente soddisfacente?

.....  
.....

34. Ci sono delle tipologie di servizio che riterrebbe utile suggerirci - tali da poterle inserire nella nostra offerta attuale - sia rispetto alle vostre necessità che a quelle degli ospiti?

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

35. Ci sono invece dei servizi che Lei ritiene inutili nel nostro panorama di offerta rispetto alla vostra esperienza?

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

Grazie per la collaborazione e la disponibilità!

**Esempio di menù invernale**

	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>Lunedì</b>	Risotto alla monzese	Passato di verdure
	Scaloppine al vino bianco	Ricotta fresca
	Pesce persico alla ligure	Plateau di salumi e formaggi
	Carote al vapore	Fagiolini in insalata
<b>Martedì</b>	Gnocchi al pomodoro e basilico	Minestrone con pasta
	Omelette al formaggio	Verdure ripiene
	Stracotto di manzo	Plateau di salumi e formaggi
	Polenta	Finocchi al vapore
<b>Mercoledì</b>	Pasta panna e piselli	Riso e prezzemolo
	Cosce di pollo al forno	Polpettine al pomodoro
	Gateau di patate	Plateau di salumi e formaggi
	Zucchine trifolate	Spinaci al burro
<b>Giovedì</b>	Risotto alla parmigiana	Crema di lattuga
	Bollito in salsa verde	Scaloppine alla pizzaiola
	Tortino di verdure	Plateau di salumi e formaggi
	Patate in insalata	Tris di versure
<b>Venerdì</b>	Pasta pomodoro e vongole	Minestrone di legumi
	Filetto di nasello gratinato	Petto di pollo al limone
	Hamburger	Plateau di salumi e formaggi
	Fagioli ala messicana	Melanzane al funghetto
<b>Sabato</b>	Ravioli panna e prosciutto	Stracciatella
	Spezzatino di tacchino	Polpettine dorate
	Arrostato di manzo	Plateau di salumi e formaggi
	Verdure gratinate	Carote prezzemolate
<b>Domenica</b>	Lasagne alla bolognese	Risi e bisi
	Lonza al forno	Frittata rollé con spinaci
	Polpettone	Plateau di salumi e formaggi
	Cavolfiore gratinato	Verdure al vapore
	Dessert	

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

**Esempio di menù estivo**

	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>Lunedì</b>	Pasta alle olive	Minestra di riso
	Vitello tonnato	Mozzarella alla caprese
	Prosciutto e melone	Plateau di salumi e formaggi
	Pomodori in insalata	Fagiolini lessati
<b>Martedì</b>	Insalata di riso	Minestra di legumi
	Coniglio al forno	Bastoncini di pesce
	Nasello alla milanese	Plateau di salumi e formaggi
	Patate prezzemolate	Finocchi gratinati
<b>Mercoledì</b>	Pasta al ragù di verdure	Riso e prezzemolo
	Polpettone di tonno	Ricotta al forno
	Verdure ripiene	Plateau di salumi e formaggi
	Melanzane al forno	Insalata mista
<b>Giovedì</b>	Tortellini al ragù	Pasta fagioli
	Manzo in salsa verde	Pizza margherita
	Tortino di verdure	Plateau di salumi e formaggi
	Carote al vapore	Tris di verdure
<b>Venerdì</b>	Spaghetti alle vongole	Minestra con piselli
	Filetto di nasello alla mugnaia	Omelette al formaggio
	Polpettine in umido	Plateau di salumi e formaggi
	Fagiolini lessati	Erbette all'agro
<b>Sabato</b>	Risotto alla trevisana	Quadrucci in brodo
	Cotoletta alla milanese	Carpaccio di tacchino
	Pomodori farciti	Plateau di salumi e formaggi
	Insalata mista	Zucchine trifolate
<b>Domenica</b>	Lasagne al pesto	Passato di verdura con crostini
	Cosce di pollo al forno	Timballo di ricotta e tonno
	Scaloppine al limone	Plateau di salumi e formaggi
	Caponata	Coste all'agro

	<p>Dessert</p> <p>Frutta fresca di stagione – Si prevede sempre un piatto adatto per essere frullato o omogeneizzato</p>	
--	--	--