

CENTRO DIURNO INTEGRATO

## Centro Diurno Integrato Anni Azzurri
# Biancospino

**Bagnolo in Piano (RE)**

# *Carta dei Servizi*
## *e regolamento interno*

Anni Azzurri KOS group

# Centro Diurno Integrato Anni Azzurri
# Biancospino

**Bagnolo in Piano (RE)**

La **Carta dei Servizi**
è stata curata dal

*Direttore di Struttura*

Versione di
**luglio 2026**

## Emergenza COVID-19

**Le persone anziane e le persone gravemente disabili costituiscono la fascia della popolazione più vulnerabile al COVID-19.**

**A beneficio della salute dei nostri Ospiti, dei Lavoratori e dei Visitatori, abbiamo sviluppato apposite linee guida.**

**Per questo motivo alcune informazioni rese in questa carta dei servizi potrebbero variare in base alla situazione epidemiologica in corso.**

## Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il **Centro Diurno Integrato Anni Azzurri Biancospino.**

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

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

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

*Il Direttore di struttura*

Sezione Prima


1 MISSION 13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi 13
1.2 I nostri valori 14
1.3 Principi fondamentali 15

2 COME RAGGIUNGERCI 19

3 PRESENTAZIONE 21
3.1 L'attività della struttura 22
3.2 Articolazione della struttura 23

4 INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI 27
4.1 Richieste di informazioni 27
4.2 Modalità di accesso alla Struttura 27
4.3 Lista di attesa 28
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy 28
4.5 Rilascio di copia della Cartella Clinica dell'Utente e documenti amministrativi 29

5 LA VITA IN STRUTTURA 31
5.1 Come riconoscere il personale 32
5.2 Visita ai parenti 33
5.3 Giornali 33
5.4 Parrucchiere e Barbiere 33
5.5 Telefono 34
5.6 Videochiamate e messaggistica 34

6 RELAZIONI CON IL PUBBLICO 37
6.1 Questionario di gradimento 37
6.2 Reclamo 38

7 DIRITTI E DOVERI 39
7.1 Diritti dell'Ospite 39
7.2 Doveri dell'utente 41
7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite 42

## Sezione Seconda


8 L'ACCOGLIENZA 47
8.1 Gli interventi erogati durante la permanenza nel Centro 48
8.2 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) 48
8.3 Assistenza sanitaria 49
8.4 Attività infermieristica 49
8.5 Attività motorie e riabilitative 50
8.6 Attività socio-assistenziale 50
8.7 Programma alimentare 51
8.8 L'idratazione 52
8.9 Attività ricreative di stimolazione cognitiva 52
8.10 Il giorno di ingresso nel Centro Diurno 53
*8.10.1 Cosa portare per il soggiorno 53*
8.11 Denaro e oggetti di valore 55

9 ASPETTI ECONOMICI 57
9.1 Composizione e modalità di corresponsione della retta 57
9.2 Modalità di pagamento 60
9.3 Certificazione fiscale 60


## Sezione Terza


10 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 63
10.1 Come intendere la qualità 63
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità 65
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni 66
10.4 Strumenti di verifica 66
10.5 Impegni e programma di miglioramento 67
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite 67
10.7 Sicurezza dell'Ospite 68
10.8 Sicurezza anti incendio 69


## Sezione Quarta


ALLEGATI 71



# Centro Diurno Anni Azzurri Biancospino in un clic

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

*anniazzurri.it/centro-diurno-integrato-anni-azzurri-biancospino*

# La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dal Centro Diurno Integrato Anni Azzurri Biancospino e dedicato ad ogni Ospite della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

## Buona lettura!



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



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

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



# L'équipe in struttura

**DIRETTORE DI STRUTTURA**

**DIRETTORE SANITARIO**

**COORDINATORE ASSISTENZIALE**

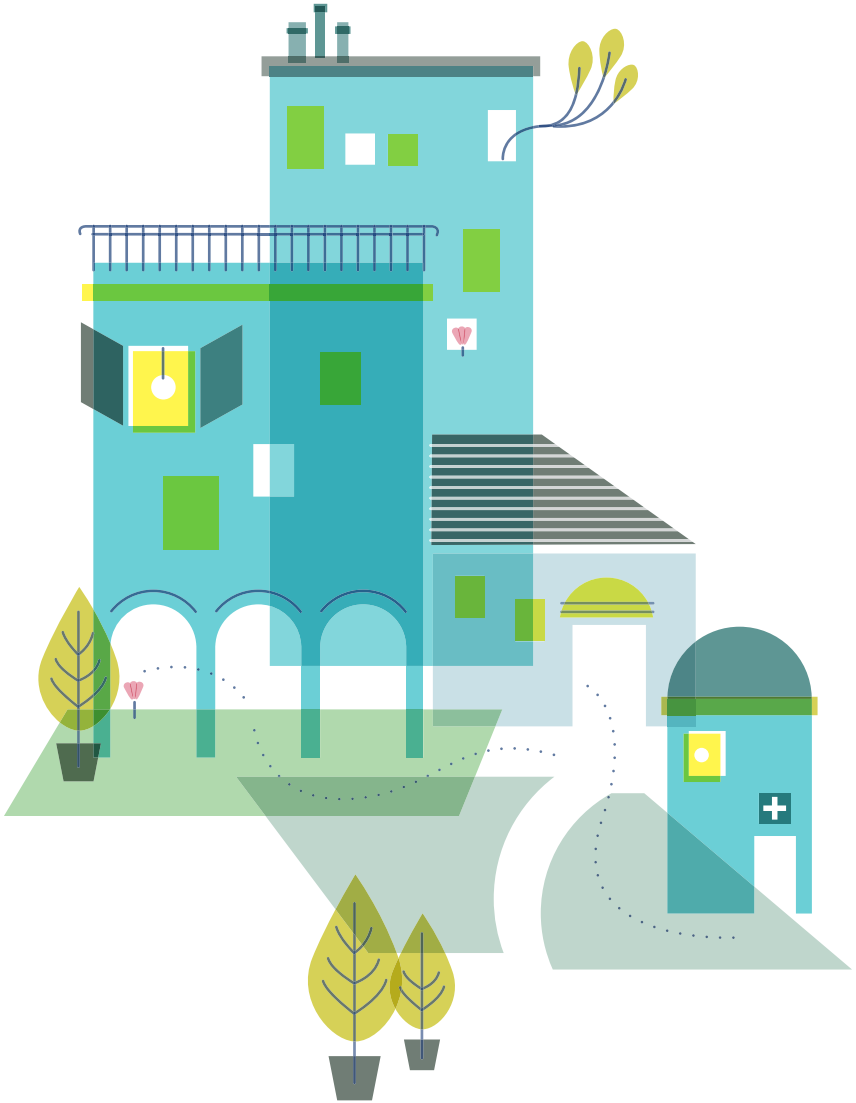
**COORDINATORE INFERMIERISTICO**

**ANIMATORE**

**FISIOTERAPISTI**

**SEGRETERIA – AMMINISTRAZIONE**

*L'elenco aggiornato con i nomi dei singoli professionisti è sempre disponibile presso la reception della Residenza*



# *sezione prima*

# 1

## LA STRUTTURA

# 1
# Mission



Il Centro Diurno Integrato Anni Azzurri Biancospino, in quanto struttura appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

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

In linea con questo principio,

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

## 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

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

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

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

## 1.2 I nostri valori

All'interno del Centro Diurno Integrato Anni Azzurri Biancospino fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

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

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

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

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

## 1.3 Principi fondamentali

### UGUAGLIANZA

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

### IMPARZIALITÀ

**Il Centro Diurno si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività.** Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

### PARTECIPAZIONE

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

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

**L'attività del Centro Diurno Integrato Anni Azzurri Biancospino** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Ospiti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.



In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, il Centro Diurno si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni di carattere personale degli Ospiti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche individuate dalla struttura sanitaria di provenienza, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Medici Dipendenti, Collaboratori e Consulenti del Centro Diurno forniscono agli Ospiti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla patologia, ai protocolli clinici eventualmente proposti dalla struttura sanitaria di provenienza e/o dal medico di medicina generale e/o dallo specialista medico, nonché ai piani di cura e assistenza redatti dal Centro Diurno.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte dell'Ospite, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

**La necessità di ottenere dall'Ospite il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra Ospite e personale del Centro Diurno.**

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, il Centro Diurno si impegna a:

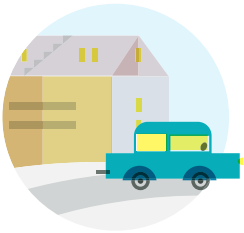
- garantire all'Ospite, o ad un soggetto da lui delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione, sulle diagnosi e prognosi effettuate dalla struttura sanitaria di provenienza, nonché sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

Il percorso medico - assistenziale si articola sui seguenti punti, in conformità alle norme regionali e nazionali vigenti:

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

# 2
# Come raggiungerci





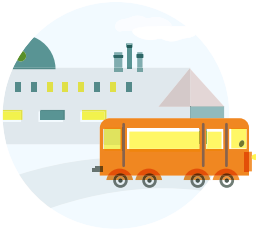
## IN AUTO

**Da Reggio Emilia** percorrendo via Gramsci.

**Da Modena** percorrendo la autostrada A1 direzione nord – uscita Reggio Emilia.

**Da Parma** in autostrada A1 direzione sud – uscita Reggio Emilia.

**Da Mantova** percorrendo la autostrada A22 uscita Carpi quindi proseguire in via Carpi direzione Correggio.



## CON I MEZZI PUBBLICI

**SETA Bus**
Linea 3182 Reggio E. - Carpi
Linea 3B43 Reggio E. - Rolo

**Linea Ferroviaria FER**
Reggio E. - Guastalla

# 3
# Presentazione



## Il Centro Diurno Integranto Anni Azzurri Biancospino fa parte di Anni Azzurri (anniazzurri.it), il brand con cui il Gruppo KOS presenta la propria offerta nel mondo dell'assistenza residenziale per persone anziane.

I Centri Diurni del Gruppo Anni Azzurri erogano un'offerta differenziata di servizi per accogliere anche persone gravemente compromesse nella propria autonomia, fisica e cognitiva, con piani assistenziali individuali. Tutti i Centri Diurni offrono ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite.

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

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

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

## 3.1 L'attività della struttura

Il Centro Diurno Integrato Biancospino rappresenta un luogo di socializzazione e riabilitazione diurno dell'anziano non autosufficiente.

Esso dispone di 8 posti ed accoglie prioritariamente persone anziane, auto e non autosufficienti, che necessitano di assistenza sanitaria, riabilitativa e di supporto alle attività di vita quotidiana, assicurando in questo modo una perfetta integrazione dell'assistenza sanitaria con quella sociale.

Il Centro Diurno Integrato Biancospino è soggetto alla vigilanza dell'Azienda Sanitaria Locale e garantisce il rispetto degli standard gestionali e strutturali previsti dalle norme vigenti.

È aperto dal lunedì alla domenica dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

## 3.2 Articolazione della struttura

**Il Centro Diurno Integrato Biancospino si trova al piano terra della Casa Residenza Per Anziani "Il Giardino" e con la stessa condivide alcuni spazi**

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

- **Reception**
- **Palestra attrezzata** per l'attività fisioterapica.
- **Soggiorno:** confortevole ed accogliente, provvisto di bar e distributori di bevande e snack**.**
- **Sala polifunzionale:** dedicata alla consumazione dei pasti ed al riposo.
- **Locale attività occupazionali.**
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad Ospiti autosufficienti di potere utilizzare i servizi in autonomia, nelle zone comuni al piano terra, senza dovere necessariamente rientrare nelle camere sui piani.

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

# Articolazione della struttura – schema di sintesi

## 0

### PIANO TERRA

* Reception – Hall
* Servizi amministrativi
* Direzione
* Palestra
* Bagno assistito
* Sala da pranzo
* Cucina
* Sala Animazione
* CDI "Biancospino"

### AMPIO GIARDINO ESTERNO





# 1

## PRIMO PIANO

* Camere di degenza
* Infermeria
* CSRR “Orchidea”

# 2

## SECONDO PIANO

* Camere di degenza
* Studio medico
* Guardiola Oss
* Depositi
* Bagno assistito



# 4
# Informazioni e accesso ai servizi



## 4.1 Richieste di informazioni



Per qualsiasi genere di informazioni è possibile contattare il nostro centralino, oppure inviarci una mail.

**residenzailgiardino@anniazzurri.it**

**Tel. 0522 953888**

**CENTRALINO**

| L | M | M | G | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

■ Dalle 9:00 alle 13:00
Dalle 15:00 alle 19:00

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

**AMMINISTRAZIONE**

| L | M | M | G | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | |

■ Dalle 8:30 alle 17:00

## 4.2 Modalità di accesso alla Struttura

L'inserimento al Centro Diurno Integrato Biancospino normalmente avviene previo contatto telefonico, visita del Centro con il Direttore e/o **il personale preposto che provvede a fornire tutte le informazioni** utili: servizi offerti, costi e documentazione da produrre, tempi di attesa, ecc.

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

Se sussistono tutte le condizioni per l'accoglienza, l'Ospite o il caregiver verranno contattati telefonicamente per concordare il giorno e l'ora di ingresso al Centro Diurno.

Nella bacheca posta all'ingresso del Centro Diurno Integrato sono esposti i nominativi dei responsabili dei vari servizi

## 4.3 Lista di attesa

La lista di attesa è gestita sulla base del solo criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti.

## 4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

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

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

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

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

### Cartella CLinica

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

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

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

### Altri Documenti

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



# 5
# La vita in struttura

Le attività nel Centro Diurno Integrato Anni Azzurri Biancospino sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari dal lunedì alla domenica:

| | Attività |
|---|---|
| 7:00 – 8:30 | Accoglienza e cambio di eventuali presidi per l'incontinenza |
| 8:30 – 9:30 | Colazione e somministrazione di eventuale terapia |
| 9:30 – 12:00 | Attività motoria, attività di animazione, idratazione e merenda, cambio di eventuali presidi per l'incontinenza |
| 12:00 - 13:00 | Pranzo |
| 13:00 – 14:30 | Attività libera o riposo |
| 14:30 – 18:00 | Attività di mobilizzazione, attività di animazione idratazione e merenda, cambio di eventuali presidi per l'incontinenza, somministrazione di eventuale terapia |
| 18:00 – 19:00 | Cena, somministrazione di eventuale terapia, rientro a casa |

## 5.1 Come riconoscere il personale

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

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



**PERSONALE MEDICO**

*camice bianco*



**COORDINATORE INFERMIERISTICO**

*casacca blu*
*pantaloni bianchi*



**INFERMIERI**

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



**FISIOTERAPISTI**

*polo grigia*
*pantaloni bianchi*



**EDUCATORI / ANIMATORI**

*polo bordeaux*
*pantaloni bianchi*



**COORDINATORE ASSISTENZIALE**

*casacca arancione*
*pantaloni bianchi*



**OPERATORE SOCIO SANITARIO**

*casacca bianca*
*con bordo arancio*
*pantalone arancio*



**PERSONALE DI SERVIZIO**

*casacca bianca*
*con bordo giallo*
*pantalone giallo*

## 5.2 Visita ai parenti



Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti durante l'arco della giornata dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore 10:30 alle ore 16:00.

Si raccomanda ai familiari di non accedere al Centro Diurno durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.

**VISITE AI PARENTI:**

| L | M | M | G | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

■ Dalle 9:00 alle 17:00

## 5.3 Giornali



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

## 5.4 Parrucchiere e barbiere

Il servizio è disponibile un giorno alla settimana o al bisogno. L'appuntamento dal parrucchiere è prenotabile presso la reception. Il servizio è a pagamento. I listini dei servizi extra ove previsti, sono disponibili alla Reception della Struttura.

## 5.5 Telefono



Alla Reception vi è la possibilità di ricevere ed effettuare chiamate esterne.

## 5.6 Videochiamate e messaggistica



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

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

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

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

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

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

# 6
# Relazioni con il pubblico



Il Centro Diurno Integrato Anni Azzurri Biancospino invita ogni persona a rivolgersi alla Reception nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

## 6.1 Questionario di gradimento

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata somministrando per un massimo di 2 volte l'anno i questionari di gradimento:

- ai familiari/caregivers, via email;
- agli Ospiti, su tablet, in autonomia, con il supporto dei parenti e/o operatori qualora necessario e previa condivisione con l'Ospite stesso

I risultati emersi vengono condivisi dal Centro.

## 6.2 Reclamo

I delegati degli Ospiti possono inviare segnalazioni alla Direzione, inclusi reclami, suggerimenti o ringraziamenti, attraverso il portale segnalazioni.

Il portale è accessibile tramite l'invito ricevuto via email subito dopo la sottoscrizione del contratto.

La Direzione si impegna a fornire una risposta scritta entro 5 giorni lavorativi.

Rimane comunque possibile presentare suggerimenti, ringraziamenti o reclami in forma verbale direttamente alla Direzione.

# 7
# Diritti e doveri



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

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

## 7.1 Diritti dell'Ospite

**ARTICOLO 1**
Diritto del rispetto alla dignità.

**ARTICOLO 2**
Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

**ARTICOLO 3**
Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

**ARTICOLO 4**
Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

**ARTICOLO 5**
Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

**ARTICOLO 6**
Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il rferente del caso e l'Équipe.

**ARTICOLO 7**
Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

**ARTICOLO 8**
Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto del Codici Etici e deontologici.

**ARTICOLO 9**
Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi richiesti.

**ARTICOLO 10**
Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

**ARTICOLO 11**
Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

**ARTICOLO 12**
Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

**ARTICOLO 13**
Diritto alla trasparenza.

## 7.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.
L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.



**ARTICOLO 1**
È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso gli Ospiti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

**ARTICOLO 2**
È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

**ARTICOLO 3**
È doveroso da parte degli Ospiti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

**ARTICOLO 4**
È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

**ARTICOLO 5**
Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

**ARTICOLO 6**
È dovere di ogni Ospite informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

**ARTICOLO 7**
È dovere di ogni Ospite fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.

## 7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite

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

### NON MOVIMENTARE GLI OSPITI IN AUTONOMIA

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

### COLLABORA COL PERSONALE SANITARIO NON SOSTITUIRTI AD ESSO

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

### ATTENZIONE AI CIBI PORTATI DA CASA

Il Centro Diurno non è solo un luogo in cui si viene curati, ma rappresenta un luogo di socializzazione e di condivisione che favorisce lo sviluppo di legami interpersonali...perché non condividere qualcosa che per noi ricorda la casa, le nostre tradizioni? La "legislazione alimentare" relativa all'igiene sui prodotti alimentari vieta la somministrazione di prodotti fatti in casa e non confezionati. Prima di portare nel Centro Diurno prodotti alimentari seppur confezionati, ti chiediamo di informare il personale sanitario.
Ricordati che nessun alimento prodotto all'esterno può essere lasciato nel Centro Diurno né può essere da noi conservato.

### NON DARE CIBO AGLI OSPITI

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

### L'IGIENE È UNA NOSTRA PRIORITÀ

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

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

## LAVA LE MANI

Le mani sono il primo veicolo di germi e pertanto l'igiene delle mani è il primo passo contro le infezioni.
La salute non passa sempre da cose complicate o da interventi mirati, ci sono gesti semplici, come il lavaggio delle mani, che garantiscono lo stare bene nel rispetto di se stessi e degli altri.

## SE SEI MALATO RESTA A CASA

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

## VERIFICA CHE PORTE E CANCELLI SIANO CHIUSI

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

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

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

## LA SICUREZZA RICHIEDE ANCHE LA TUA COLLABORAZIONE

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



# *sezione seconda*

# 2

## I SERVIZI DELLA STRUTTURA

# 8
# L'accoglienza



## Il Centro Diurno Integrato Anni Azzurri Biancospino offre ospitalità e servizi assistenziali a persone anziane con diverse condizioni di non autosufficienza assicurando in questo modo una perfetta integrazione dell'assistenza sanitaria con quella sociale.

La Direzione del Centro Diurno ha istituito e diffuso al Personale procedure e linee guida per quanto riguarda: l'igiene nel rispetto della privacy, la somministrazione degli alimenti, la prevenzione delle cadute, la prevenzione e il trattamento delle piaghe da decubito, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di protezione, eccetera.

Il Centro Diurno Integrato Biancospino garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

## 8.1 Gli interventi erogati durante la permanenza al Centro

Nell'ambito sanitario, la normativa vigente prevede che nel Centro Diurno Integrato vengano svolte attività di prevenzione e riabilitazione che non necessitano né di soggiorno in CRA, né di ricovero ospedaliero.

L'inserimento dell'Ospite nel Centro Diurno non determina la cancellazione del proprio medico di base e pertanto le prestazioni di medicina generale continuano ad essere garantite dal proprio medico, il quale comunica e crea contatti con il collega del Centro Diurno in merito a terapia e ad interventi sanitari.

Il compito del medico del C.D.I. è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, con la collaborazione dell'infermiera.

## 8.2 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)

I percorsi assistenziali intrapresi nei Centri Diurni Anni Azzurri sono finalizzati a stimolare l'anziano in tutte le sue funzioni, senza però sostituirsi alle sue abilità, per quanto potenzialmente compromesse. **Per tutte le persone prese in carico viene realizzato** dall'équipe multiprofessionale, coordinata dal Responsabile Sanitario, **il PAI (Piano Assistenziale Individuale)**, che tiene conto del quadro clinico specifico, così come individuato dai referenti del servizio sanitario.

Obiettivi e azioni vengono definiti in modalità interdisciplinare con l'Ospite e i suoi cari, che vengono coinvolti in ogni scelta del percorso. Si promuove la cultura della misurazione continua e oggettiva dei risultati ottenuti ed attesi. Tutte le attività della giornata vengono valorizzate in chiave di stimolazione e gestite

da professionisti con competenze idonee alla valutazione e al trattamento delle diverse problematiche emerse.

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

La famiglia o i caregiver vengono sempre coinvolti nella stesura del PAI e nelle revisioni del medesimo. Viene concordata una data di incontro (in presenza o da remoto) per la condivisione con l'équipe multidisciplinare. Se impossibilitati a partecipare viene loro inviato via mail o lasciato in reception il PAI aggiornato che va sempre letto e sottoscritto, con facoltà di contattare preliminarmente il medico.

## 8.3 Assistenza sanitaria

Il Centro Diurno prevede la figura di un Responsabile Sanitario coadiuvato da infermieri. L'assistenza sanitaria è assicurata da un'équipe di infermieri che presta servizio tutti i giorni con presenza attiva negli orari di apertura del Centro.

Il compito dell'équipe è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, con la collaborazione del personale infermieristico.

## 8.4 Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle ore di apertura del servizio: l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione dei trattamenti indicati dal medico della struttura e/o dal medico di medicina generale, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i

parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari a tutela della sicurezza e dello stato di salute dell'Ospite.

Tutti i farmaci ed i presidi sanitari sono a carico dell'Ospite, e dovranno essere puntualmente, forniti al Servizio.

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

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

## 8.5 Attività motorie e riabilitative

Le attività motorie e riabilitative degli Ospiti si svolgono sotto il controllo medico, ad opera di fisioterapisti che si occupano del recupero e della rieducazione funzionale. dal lunedì al sabato (2 sabati al mese).

Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando trattamenti fisici, manuali, massoterapici ed occupazionali. Propone l'adozione di protesi ed ausili. Il servizio fisioterapico è erogato da fisioterapisti abilitati.

Tutti i programmi sono finalizzati al mantenimento e al recupero delle capacità residue ed al miglioramento dell'autonomia motoria dell'Ospite.

## 8.6 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta da operatori OSS (Operatore Socio-Sanitario) e riguarda tutte quelle attività atte

al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona.

- L'ospite viene aiutato per la mobilizzazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia, la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione;
- L'autosufficienza viene favorita attraverso il controllo della deambulazione e con accorgimenti per una corretta postura durante le condizioni di riposo;
- Viene offerta 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 del Centro Diurno ha istituito e diffuso al personale procedure e linee guida per quanto riguarda: l'igiene dell'Ospite nel rispetto della privacy, la somministrazione degli alimenti, la prevenzione delle cadute, la prevenzione trattamento delle piaghe da decubito, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di contenzione.

Il Centro Diurno garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.



## 8.7 Programma alimentare

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

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori di primo livello e da uno scrupoloso rispetto delle normative igieniche in vigore. In base alle necessità degli Ospiti vengono seguiti percorsi nutrizionali. Gli Ospiti con problemi di masticazione usufruiscono di diete nella consistenza appropriate.

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

Nei pressi di ogni Sala Ristorante è affisso il menù giornaliero e settimanale. Il menù è stagionale e varia giornalmente, ripetendosi ogni 4 settimane.

## 8.8 L'idratazione

Ogni giorno, al mattino e al pomeriggio, l'operatore addetto all'assistenza distribuisce bibite (the, succo di frutta, ecc.).

Diventa, nella vita quotidiana al C.D.I., un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri ed è contemporaneamente un'attenzione rivolta alla salute dell'Ospite.

## 8.9 Attività ricreative di stimolazione cognitiva

L'animazione è intesa come un insieme di attività ricreative, culturali, ludiche o educative ed offre tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte dagli Animatori, dal lunedì al sabato (2 sabati al mese) 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, 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 viene sia esposto in bacheca che distribuito ad ogni ospite e, permette anche ai parenti, di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: feste, proiezioni di film e documentari, giochi di società, musica dal vivo, ballo, rappresentazioni teatrali, lettura e dialoghi, laboratorio occupazionale, giardinaggio, tornei di giochi, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, concorsi vari, gite in città e fuori città.

## 8.10 Il giorno d'ingresso nel Centro Diurno

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 dell'Ospite e dai terzi individuati dalla normativa.

L'Ospite viene accolto dal Direttore o dalla RAA e accompagnato nel Centro Diurno da un'équipe di operatori che si occuperà di seguirne l'inserimento.

### 8.10.1 Cosa portare per il soggiorno

L'Ospite deve portare con sé:

- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe chiuse, fazzoletti, ecc.);
- un cambio (abito e biancheria intima)

## Schema di sintesi

### IL GIORNO DELL'INGRESSO AL CENTRO DIURNO L'OSPITE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- Certificato di residenza
- Certificato di invalidità (se in possesso)
- Copia della tessera sanitaria
- Documentazione clinica (cartelle cliniche, prescrizioni terapeutiche, ecc.)
- Questionario di ammissione (compilato dal medico curante)

### È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DEL CENTRO DIURNO I SEGUENTI OGGETTI:

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



## 8.11 Denaro e oggetti di valore

Gli Ospiti sono invitati a **non portare nel Centro Diurno oggetti preziosi e/o somme di denaro** per ragioni di sicurezza. Il Centro Diurno Anni Azzurri Biancospino non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

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

Altre e ulteriori informazioni sono fornite dall'Ufficio preposto e contenute nel Regolamento del Centro, consegnato al momento dell'ingresso nello stesso.

# 9
# Aspetti economici

## 9.1 Composizione e modalità di corresponsione della retta

**La retta giornaliera, comprensiva dei tre pasti principali e di due spuntini è di** € 60,00.

L'importo di ogni singolo pasto, in caso non venga consumato, è scorporabile dalla quota giornaliera nella misura riportata nella tabella sottostante:

| Colazione | Pranzo | Cena |
|---|---|---|
| € 3,00 | € 5,00 | € 5,00 |

È inoltre possibile usufruire dei servizi accessori ai prezzi sotto elencati:

- **Pedicure:** Secondo listino a disposizione degli Ospiti in reception.
- **Parrucchiere:** Secondo listino a disposizione degli Ospiti in reception.

- **Servizio di riabilitazione personalizzata** previa valutazione funzionale e relativo preventivo stilato dal professionista.
- **Bagno** € 20,00

## 9.2 Modalità di pagamento

La retta del servizio, da pagarsi entro il giorno 5 del mese successivo, è fatturata calcolando le giornate di presenza.

In caso di assenza nelle giornate concordate con il Servizio l'utente sarà tenuto al pagamento dell'80% della retta base.

**Si richiede il pagamento attraverso Rid bancario.**




## 9.3 Certificazione fiscale

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

# 9. ASPETTI ECONOMICI



# *sezione terza*

# 3

## QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

# 10
# Standard di qualità, impegni e programmi

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

## 10.1 Come intendere la qualità

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

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

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

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

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

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

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

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

## 10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

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

Indicatori:

- **organizzativi:** ore presenza personale medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di fisioterapia e animazione, indice di soddisfazione del personale interno;
- **strutturali:** assenza di barriere architettoniche, impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva;
- **di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di eventi sentinella**, sono eventi avversi di particolare gravità, potenzialmente evitabili, individuati come tali, dal Ministero della Salute.

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

## 10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

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

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

| | Tempo medio |
|---|---|
| Inserimento nel Centro Diurno | da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità) |

## 10.4 Strumenti di verifica

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

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
- griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale*);
- questionari sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (*modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata*) che vengono somministrati almeno 2 volte all'anno ai caregiver tramite invio questionario (*allegato*

*alla presente Carta dei Servizi*) a mezzo e-mail e fino a tre volte all'anno all'Ospite nel Centro;

- gli operatori del Centro Diurno sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

## 10.5 Impegni e programma di miglioramento

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

## 10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

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

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

Nel Centro Diurno le figure dedicate alla gestione di questi aspetti

sono la Direzione e l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

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

## 10.7 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Ospite la più assoluta serenità durante la permanenza, il Centro Diurno garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto l'Ospite durante la sua permanenza in struttura e in ambito assistenziale. Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

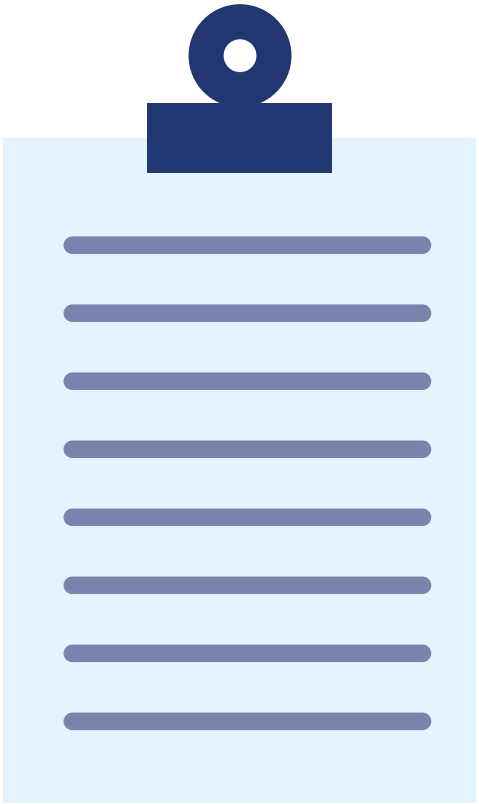
| FATTORI DI QUALITÀ | STANDARD/IMPEGNI |
|---|---|
| **Sicurezza nell'uso dei farmaci** | Adozione scheda terapeutica unica |
| **Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in ospedale** | Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria |
| **Controllo delle infezioni** | Adozione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

## 10.8 Sicurezza anti incendio

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

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

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



# *sezione quarta*

# 4

# ALLEGATI

# Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario ☐ Ospite

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

Età in anni _____

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

## INFORMAZIONI GENERALI

Sesso: ☐ maschio ☐ femmina

Nazionalità: ☐ italiana ☐ straniera

Età in anni _____

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

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

_____

_____

Altre segnalazioni

_____

_____

_____

# Scheda di segnalazione

## SCHEDA DI SEGNALAZIONE:

*(Barrare una delle categorie sottostanti in base alle finalità della segnalazione)*

☐ **Reclamo** ☐ **Ringraziamento / Elogio**

☐ **Rilievo** ☐ **Suggerimento / Proposta**

### Servizio coinvolto nella segnalazione:

☐ Assistenziale
☐ Medico
☐ Ristorazione
☐ Altro .....

☐ Infermieristico
☐ Riabilitativo
☐ Pulizia

Cognome e nome: .....

Tel.: .....

Città: ..... Cap: .....

Via: ..... N: .....

**Quando è successo:** .....

.....

**Cosa è accaduto:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## SPAZIO DEDICATO AI RINGRAZIAMENTI / ELOGI

## SPAZIO DEDICATO AI RILIEVI

## SPAZIO DEDICATO AI SUGGERIMENTI

Residenza di: _____

Data *(gg/mm/aaa)* __/__/____ Il Dichiarante: _____

**Modalità con cui si è risolto il problema:** .....

N° Protocollo: _____ L'Operatore: _____

# Customer satisfaction Familiari

## CUSTOMER SATISFACTION - FAMIGLIARI

### Guida alla compilazione

*Gentile Signora/Signore,*

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

*Nello specifico indaghiamo le seguenti aree:*

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

*Ciascuna sezione contiene una domanda aperta in cui esporre liberamente i propri commenti e proposte. Avrà quindi sempre la possibilità di apportare il suo contributo anche descrivendo le sue esigenze.*
*La ringraziamo quindi per volerci dedicare pochi minuti all'anno rispondendo alle domande che riceverà.*

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

*Grazie*

FACSIMILE

## QUESTIONARIO - FAMILIARI

Gentile Signora/e,
Le chiediamo di dedicarci alcuni minuti del Suo tempo per rispondere alle domande che seguiranno.
**Il questionario è anonimo.**
Nel caso in cui le domande non risultassero chiare potrà rivolgersi ad un operatore della struttura.

Data di compilazione *(gg/mm/aaaa)*___/___/_____

FACSIMILE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## STILE DELLA CASA-PROFESSIONALITA'

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

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

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

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

## ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA - VISITE E VIDEOCHIAMATE

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

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

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

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

Vuole proporci eventuali suggerimenti organizzativi?

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

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

FAC-SIMILE

## ASPETTI ALBERGHIERI

**PULIZIA:**

È soddisfatto della pulizia della struttura

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

- ◯ Bagno
- ◯ Camera
- ◯ Altri ambienti

**RISTORAZIONE:**

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

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

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

- ◯ Qualità del cibo servito
- ◯ Quantità
- ◯ Varietà

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

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

- ◯ Ambiente
- ◯ Convivialità
- ◯ Impiattamento

Ha altre osservazioni, proposte o commenti rispetto alla ristorazione?

.....

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

Come valuta complessivamente la stanza del suo Caro?

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

- ◯ Arredi
- ◯ Comodità del letto
- ◯ Privacy
- ◯ Profumazione dell'ambiente
- ◯ Luminosità
- ◯ Rumorosità
- ◯ Dimensioni della stanza
- ◯ Possibilità di personalizzazioni
- ◯ Altro (vuole dirci cosa?) Suggerimenti/commenti

.....

.....

.....

FAC-SIMILE

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

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

**LAVANDERIA E GUARDAROBA**

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

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

## ESPERIENZA DI SOGGIORNO DEL SUO CARO

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno? CSAT

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura? NPS

## RIFLESSIONI E PROPOSTE

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

FAC-SIMILE

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

# Esempi di menù

## ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

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

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

## ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

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

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

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

Anni Azzurri KOS group

Centro Diurno Integrato
*Anni Azzurri Biancospino*

Via Borri, 5
42011 **Bagnolo in Piano (RE)**

**tel. 0522 953888**
***residenzailgiardino@anniazzurri.it***

***www.anniazzurri.it/centro-diurno-integrato-anni-azzurri-biancospino***

Versione di
**luglio 2026**