Hospice

Hospice
San Giorgio a Colonica

Campi Bisenzio (FI)

Carta dei Servizi
e regolamento interno

Hospice
San Giorgio a Colonica

Campi Bisenzio (FI)

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

Direttore di Struttura
Direttore Sanitario

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.

Presentazione della Direzione

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le **Strutture Anni Azzurri**, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli Ospiti e ai loro Familiari.

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

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

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

Il Direttore di struttura

Sezione Prima

1 **MISSION** 13
1.1 Cosa sono la Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno 13
1.2 La società Kos Care 15
1.3 La nostra visione 16
1.4 La nostra missione 16
1.5 I nostri valori 19
1.6 Codice etico 20
1.7 Fini istituzionali 20
1.8 Principi fondamentali 21

2 **COME RAGGIUNGERCI** 25

3 **PRESENTAZIONE** 27
3.1 L'attività della struttura 28
3.2 Articolazione della struttura 28

4 **INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI** 33
4.1 Richieste di informazioni 33
4.2 Modalità di accesso alla Struttura 33
4.3 Lista di attesa 34
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy 34
4.5 Rilascio di copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi 34

5 **LA VITA IN STRUTTURA** 37
5.1 Come riconoscere il personale 38
5.2 Visita ai parenti 39
5.3 Giornali 39
5.4 Parrucchiere e Barbiere 40
5.5 Servizio interno di posta 40
5.6 Assistenza religiosa 40
5.7 Servizio lavanderia 40
5.8 Videochiamate e messaggistica 41

6 **RELAZIONI CON IL PUBBLICO** 43
6.1 Segnalazioni 43

7 DIRITTI E DOVERI 45
7.1 Diritti dell'Ospite 45
7.2 Doveri dell'Utente 46

Sezione Seconda

8 L'ACCOGLIENZA 51
8.1 Gli interventi erogati in fase di accesso 51
8.2 Assistenza sanitaria 52
8.3 Attività infermieristica 52
8.4 Attività socio-assistenziale 53
8.5 Consenso informato 54
8.6 Il giorno d'ingresso in Hospice 54
8.7 Cosa portare per la degenza 54
8.8 Programma alimentare 55
8.9 L'idratazione 56
8.10 Dimissioni 56
8.11 Modalità di trasferimento 57
8.12 Denaro e oggetti di valore 57
8.13 Divieto di fumo 57

9 ASPETTI ECONOMICI 59
9.1 Il soggiorno comprende 59
9.2 Il soggiorno non comprende 60

Sezione Terza

10 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 65
10.1 Come intendere la qualità 65
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità 67
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni 68
10.4 Strumenti di verifica 68
10.5 Impegni e programma di miglioramento 69
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite 69
10.7 Sicurezza dell'Ospite 71
10.8 Sicurezza anti incendio 71

Sezione Quarta

ALLEGATI 75

Hospice
San Giorgio a Colonica
in un clic

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

anniazzurri.it/hospice-san-giorgio-a-colonica

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dall'Hospice San Giorgio a Colonica 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

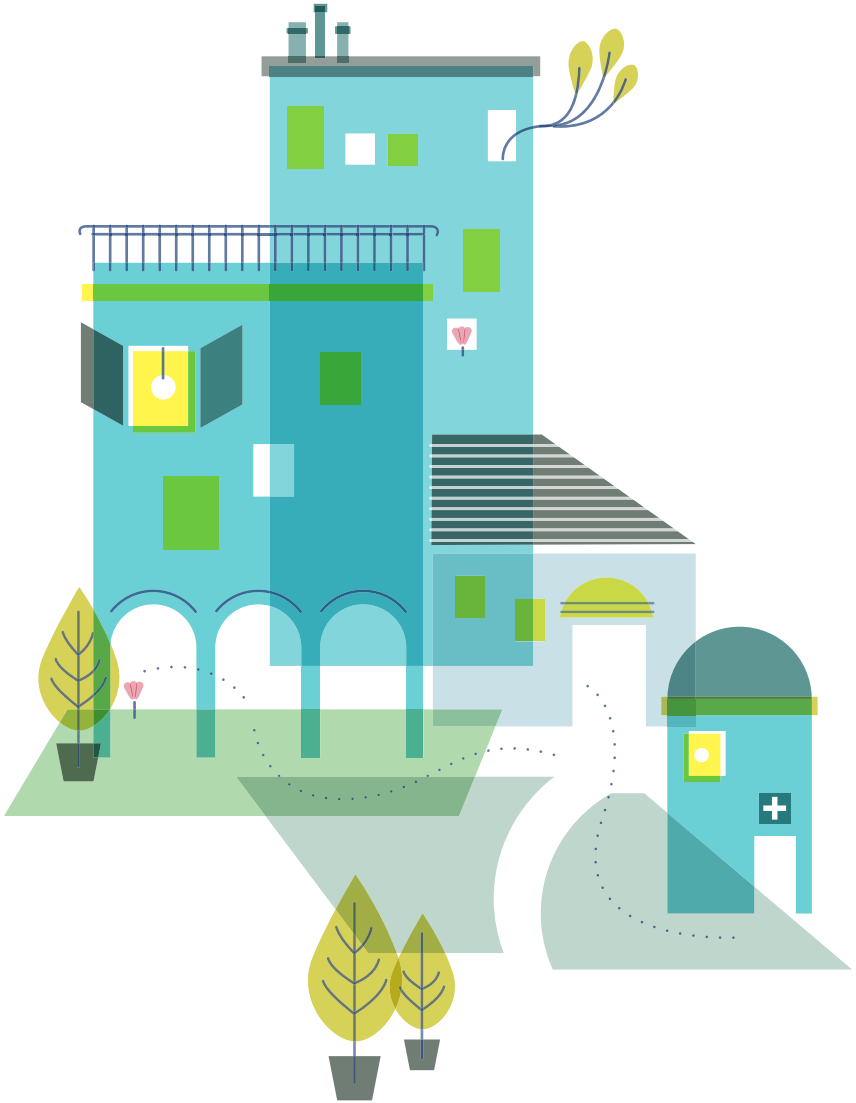
Le etichette colorate a bordo pagina aiutano a trovare più velocemente le sezioni che ti interessano

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

L’équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

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



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1
Mission

L'Hospice San Giorgio a Colonica, 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 Cosa sono la Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno

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 dell'Hospice, è il documento che descrive i Servizi erogati dall'Azienda per il maggior benessere dei suoi Ospiti.

Nella Carta dei Servizi e nel Regolamento Interno vengono infatti fornite **informazioni di base** relative alla Hospice, ai servizi e prestazioni erogati: modalità di accesso alla Struttura, 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.

È 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.

1.2 La società Kos Care

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

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

La sede legale di Kos Care Srl è a Milano in Via Durini, 9, l'Amministratore Delegato e Direttore generale è il Dott. Giuseppe Vailati Venturi e presso ogni struttura è presente un Direttore di gestione.

Le caratteristiche dell'invecchiamento della popolazione in Italia, il suo volume e le proiezioni sull'evoluzione, sul profilo sociale, economico, sanitario, impongono ogni giorno nuove sfide alle quali l'iniziativa privata sta rispondendo con un importante

sforzo orientato al futuro, uno sforzo di professionalità, di qualità e di aggiornamento continuo.

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

1.3 La nostra 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.

1.4 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.

Quando ci si confronta con la malattia inguaribile si può essere indotti a pensare che ormai non ci sia più nulla da fare come se l'ultima fase della vita non fosse molto di più che un momento di dolorosa e inutile attesa.

Eppure è proprio a questo breve periodo di vita che attende i nostri Ospiti che dedichiamo tutta la nostra attenzione, da un lato per rispondere ai bisogni di tipo sanitario e dall'altro per restituire importanza e dignità alla vita e al tempo che resta a disposizione.

Quando una persona si imbatte nel difficile percorso della fase finale della malattia non si trova più di fronte a qualcosa da combattere, ad un ostacolo da superare.

La sfida diventa quella di imparare a convivere ed accettare tale nuova condizione, accettare le regole della vita stessa e sperimentare la possibilità di vivere questo tempo in modo sereno, libero dal dolore, circondato dagli affetti delle persone care, assistito da operatori preparati e motivati che si prendono cura di ogni esigenza fisica e psicologica, relazionale e spirituale.

La morte fa paura perché è umanamente difficile da concepire, e forte è il dolore che provoca la perdita di una persona cara, soprattutto quando arriva inaspettatamente.

Nel caso della malattia che concede una fase terminale, il tempo assume un valore straordinario. È possibile stare insieme proponendosi di raggiungere degli obiettivi a breve termine, magari anche solo manifestando il proprio affetto o semplicemente salutandosi per l'ultima volta. Piccoli gesti, semplici, ma preziosi.

Il compito che ci prefiggiamo è quello di offrire ai nostri assistiti un ambiente accogliente in cui la persona malata e la sua famiglia possano sperimentare come anche il tempo di malattia possa essere vissuto con valore, dignità e partecipazione.

Attraverso questa carta vogliamo realizzare una comunicazione che renda leggibili, assieme ai servizi erogati nella struttura, i principi fondamentali su cui i servizi stessi si fondano: equità d'accesso, appropriatezza delle cure, continuità, qualità dell'assistenza. E tali sono i nostri impegni, convinti come siamo che queste siano le costanti che devono caratterizzare un servizio sanitario pubblico.

1.5 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.

1.6 Codice Etico

Il Codice etico è stato adottato da Kos Care per comunicare a tutti i soggetti cointeressati i principi di deontologia aziendale cui Kos Care fa costante riferimento nell'esercizio delle sue attività imprenditoriali.

La consultazione può essere effettuata presso la nostra reception oppure sul nostro sito internet www.anniazzurri.it

1.7 Fini istituzionali

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

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

Nelle 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.

1.8 Principi fondamentali

Ciò che distingue un Hospice da un Ospedale è, non solo la composizione e le metodologie operative dell'équipe sanitaria, ma le caratteristiche organizzative e logistiche della struttura.

L'Hospice è un luogo ad alta specializzazione per quanto attiene la gestione dei sintomi fisici e psicologici, e dove si considera il malato primariamente come una persona.

È al tempo stesso un ambiente confortevole nel quale stanze singole e personalizzate, e la creazione di spazi di accoglienza per Ospiti e familiari, permettono il rispetto della privacy e attenzione ai bisogni primari.

Un luogo dove si tutelano i bisogni fisiologici di sicurezza e di appartenenza al proprio nucleo familiare, amicale garantendo elevata qualità dell'assistenza e relazioni umane autentiche, indispensabili per favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita.

L'Hospice pone al centro della propria azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

Tenuto conto dei quattro principi fondamentali dell'etica medica:

- **"Beneficenza"**, fare il bene, rimuovere i pericoli;
- **"Non maleficenza"**, non fare danni, fisici e psichici
- **Autonomia**, diritto di scegliere il proprio piano di vita;
- **Giustizia**, distribuzione equa di risorse limitate; casi uguali sono trattati nello stesso modo.

L'Hospice San Giorgio a Colonica orienta le cure di fine vita nel rispetto dei punti fondamentali della carta dei diritti del morente (Milano, Fondazione Floriani 1999) del comitato per l'etica di fine vita, per cui il malato ha diritto:

1. ad essere considerato come persona sino alla morte;
2. ad essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole;
3. a non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere;
4. a partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà;
5. al sollievo del dolore e della sofferenza;
6. a cure di assistenza continue nell'ambiente desiderato;
7. a non subire interventi che prolunghino il morire;
8. ad esprimere le sue emozioni;
9. all'aiuto psicologico e al confronto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede;
10. alla vicinanza dei suoi cari;
11. a non morire nell'isolamento e in solitudine;
12. a morire in pace e con dignità.

Eguaglianza

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

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

Partecipazione

La partecipazione degli Ospiti si realizza attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;

- l'attuazione di progetti mirati per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

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

Diritto di scelta

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

Imparzialità e Continuità

L'Hospice 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

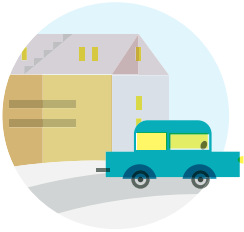
Le procedure organizzative adottate dall'Hospice tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

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

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

2
Come raggiungerci

L'Hospice San Giorgio a Colonica è inserito all'interno della Residenza Saniatria Assistenziale Campi Bisenzio.



IN AUTO

L'Hospice si trova all'interno della Residenza Campi BIsenzio ed è raggiungibile in meno di 10 minuti dal casello dall'uscita del casello Prato EST dell'autostrada A11 Firenze-mare.

Al casello seguire a sinistra per Campi Bisenzio e dopo 500 prendere la prima uscita a destra direzione "Capalle.

Alla rotatoria prendere la prima uscita sulla destra imboccando la SS 325, dopo 150 metri girare a destra in Via delle Tre Ville, percorrendola per circa 300 mt.

Svoltare poi a destra in Via S. Leonardo da Porto Maurizio, e percorrerla per 300 mt e svoltare a sinistra in Via del Beccarello.

Continuare su tutta Via Ettore Strobino svoltando a sinistra in Via delle Fonti.

Svoltare poi a sinistra e prendere Via Campostino di S. Maria a Colonica, successivamente svoltare a destra e prendere Via del Tasso percorrendola tutta fino a svoltare a destra e prendere Via delle Ruote che porta in Via Miccine, dove è ben visibile la Residenza sulla sinistra.

Via Delle Miccine, 1 AC - 50013 Campi Bisenzio (FI)

3
Presentazione

L'Hospice San Giorgio a Colonica è un luogo di accoglienza e ricovero temporaneo per malati terminali, per permettere loro di vivere al meglio questa fase della propria esistenza con un appropriato sostegno medico, assistenziale, psicologico e spirituale.

È situato al piano terra all'interno della Residenza Anni Azzurri Campi Bisenzio.

L'obiettivo principale della Struttura è di offrire agli assistiti un ambiente accogliente in cui la persona malata e la sua famiglia possano sperimentare come anche il tempo di malattia possa essere vissuto con valore, dignità e partecipazione.

A San Giorgio a Colonica l'**Ospite terminale è considerato come una persona** e non un paziente, garantendo un'alta specializzazione e attenzione nella gestione dei sintomi fisici e psicologici.

L'ambiente confortevole con stanze singole dotate di spazi di accoglienza per Ospiti e familiari garantisce un'elevata tutela dei bisogni psicologici di sicurezza e di appartenenza al proprio nucleo garantendo, relazioni umane autentiche, indispensabili per favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita oltre cha ad un'elevata qualità dell'assistenza sanitaria.

Lo scopo principale alla base dell'esistenza di Strutture come l'Hospice San Giorgio a Colonica è la presa in carico della Persona all'instaurarsi di una situazione critica e permetterle di proseguire le cure in un ambiente protetto con trattamento assistenziale continuativo nelle 24 ore.

3.1 L'attività della struttura

L'Hospice San Giorgio a Colonica è inserito all'interno della Residenza Campi Bisenzio.

Qui le persone affette da una malattia evolutiva irreversibile possono trovare le migliori cure palliative quando le cure specifiche non trovano più efficacia o quando gli Ospiti stessi, consapevoli della loro situazione, ne fanno richiesta.

La direzione promuove attivamente la vaccinazione antinfluenzale, covid , ecc sia sugli ospiti che sui dipendenti.

3.2 Articolazione della struttura

L'Hospice San Giorgio a Colonica dispone di 20 posti letto.

La struttura è composta da un unico nucleo abitativo, organizzato al piano terra, che comprende spazi individuali e collettivi, quali:

- **Camere da letto:** 20 camere singole, dotate di tutti i confort: televisione, mini frigo, forno a microonde, guardaroba, dispositivo di chiamata, letto elettrico per facilitare il movimento degli Ospiti, letto per gli accompagnatori. Sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza. Hanno l'aria climatizzata a ricambio totale, il telefono passante che consente all'Ospite di fare e ricevere telefonate direttamente dall'esterno nel proprio alloggio e la connessione internet. I pasti vengono somministrati all'interno delle camere attraverso appositi carrelli termici.
- **Soggiorno:** confortevole ed accogliente attrezzato con tisaneria.
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad Ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza grazie ad attrezzature appositamente studiate.
- **Ambulatorio.**
- **Locale colloqui.**
- **Locale per preparazione farmaci.**

Articolazione della struttura – schema di sintesi

0

PIANO TERRA

* Reception
* Servizi amministrativi
* Direzione
* Nucleo Hospice
* Luogo di culto
* Cucina
* Sala mortuaria

AMPIA CORTE ESTERNA

1

PRIMO PIANO

* 3 Nuclei di RSA
* Palestra al piano

4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni

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

residenzacampibisenzio@anniazzurri.it

Tel. 055 199751

CENTRALINO:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 8:00 alle 20:00

FRONT OFFICE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	

■ Dalle 9:30 alle 17:30
■ Dalle 9:30 alle 12:30

AMMINISTRAZIONE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	

■ Dalle 9:00 alle 15:30

4.2 Modalità di accesso alla Struttura

L'inserimento in struttura può avvenire o in forma convenzionata o in forma privata. **In forma convenzionata** la richiesta d'inserimento avviene tramite USL territoriale; l'accesso

all' Hospice è richiesto dal Medico di Medicina Generale oppure dall'Agenzia per la Continuità Ospedale Territorio (ACOT), dal Medico delle Cure Primarie, dal Medico palliativista territoriale e dall' Unità di Valutazione Multidimensionale, una volta stabiliti i requisiti di accesso, mentre **in forma privata** l'inserimento in struttura avviene previo contatto telefonico con il Direttore Sanitario e/o Direttore di struttura e/o Assistente Sociale che provvedono a fornire tutte le informazioni utili (tempi di attesa, servizi offerti, documentazione da produrre, ecc.).

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

4.3 Lista di attesa

La lista di attesa per il regime convenzionato è gestita dalle unità funzionali delle cure palliative della ASL, la lista di attesa per il regime privato si basa sul solo criterio cronologico.

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

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

L'informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite è un suo diritto, il personale sanitario si rende disponibile per fornire tutti

i chiarimenti necessari all'Ospite e/o Familiari nel rispetto della privacy.

4.5 Rilascio di Copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi

FaSAS

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

Copia del fascicolo personale socio-assistenziale-sanitario dell'Ospite potrà essere consegnata, su espressa domanda dell'Ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/Curatore/ Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi.

In Reception si può richiedere 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 nell'Hospice San Giorgio a Colonica sono organizzate in base alle esigenze dell'Ospite per garantire la migliore assistenza possibile in questa fase della vita.

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 durante l'arco della giornata liberamente 24h su 24.

L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore 10:00 alle ore 19:00.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti.

È consentito ad un familiare per ciascun ospite permanere durante la notte con il proprio caro.

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

VISITE AI PARENTI:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Preferibilmente dalle 10:00 alle 19:00

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 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 Servizio interno di posta

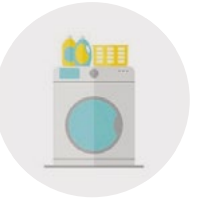
La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta e spedizione di quella in partenza.

5.6 Assistenza religiosa

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto. Nel caso di religione diversa dalla cattolica, si garantisce la disponibilità ad accogliere un Ministro del culto dell'Ospite.

La cappella della Residenza è situata al piano terra. In reception sono disponibili gli orari delle funzioni religiose.

5.7 Servizio Lavanderia



Il servizio al momento non è ancora disponibile

5.8 Videochiamate e messaggistica

L'Hospice mette a disposizione di tutti i Pazienti 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

L'Hospice San Giorgio a Colonica invita ogni persona a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la reception nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

6.1 Segnalazioni

I delegati dei Pazienti 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

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.

7.1 Diritti dell'Ospite

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. È 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. È 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.

7.2 Doveri dell'Utente

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 Struttura è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Ospiti, personale, ambienti.
2. È dovere di ciascun Utente rispettare la tranquillità degli assistiti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
3. È dovere dell'Utente rispettare gli orari che regolano l'attività della Struttura.
4. È dovere dell'Utente agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza, i servizi ausiliari e le attività complementari.

sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8
L'accoglienza

8.1 Gli interventi erogati in fase di accesso

Le prestazioni in Hospice sono parte integrante della Medicina palliativa, assistenza sanitaria per le persone affette da una malattia attiva, progressiva e in fase avanzata, con una prognosi limitata, e hanno quale obiettivo principale la migliore qualità della vita possibile.

L'attività principale degli Hospice è quella di erogare cure palliative per malati con bisogni assistenziali più complessi e impegnativi.

Richiedono perciò un maggiore livello di competenze professionali da parte di personale specializzato.

8.2 Assistenza Sanitaria

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

L'Hospice 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 Struttura 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.

8.3 Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore, l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie così come stabilite dalla struttura sanitaria di provenienza, 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 medici e con le altre figure professionali in una prospettiva di adeguamento delle misure assistenziali.

8.4 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori 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 mobilizzazione, 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 Socio Sanitari 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 dell'Hospice 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.

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

8.5 Consenso informato

È compito dei medici dell'Hospice 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 delle cure palliative.

8.6 Il giorno d'ingresso in Hospice

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

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

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

8.7 Cosa portare per la degenza

L'Ospite deve portare con sé:

- 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
- ricetta rossa con prescrizione di ricovero in Hospice

Schema di sintesi

IL GIORNO DELL'INGRESSO NELL'HOSPICE 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)
- Tessera sanitaria
- Documentazione clinica e prescrizione terapeutica in atto
- Tesserino esenzione ticket (se in possesso)
- ricetta rossa con prescrizione di ricovero in Hospice

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELL'HOSPICE I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola

8.8 Programma alimentare

La cucina dell'Hospice San Giorgio a Colonica 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.

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

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

È sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. Nei pressi della Sala Ristorante è affisso il menù giornaliero.

8.9 L'idratazione

Quotidianamente è garantito il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta tra cui ad esempio the, succo di frutta, ecc.

8.10 Dimissioni

La decisione va comunicata per iscritto alla Direzione della struttura.

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.

8.11 Modalità di trasferimento

La richiesta di trasferimento o dimissioni va comunicata all'Ufficio amministrativo o alla Direzione in forma scritta.

L'Utente può seguire il percorso di dimissioni verso il proprio domicilio e/o verso altra struttura socio sanitaria o sanitaria; tutto il percorso è sviluppato dal coordinatore infermieristico, al fine di garantire ed assicurare la continuità delle cure. Al momento dell'uscita il medico predispone lettera di dimissione.

8.12 Denaro e oggetti di valore

Gli Ospiti sono invitati a non portare in Hospice oggetti preziosi e/o somme di denaro per ragioni di sicurezza.

L'Hospice San Giorgio a Colonica 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.

8.13 Divieto di fumo

In tutti i locali della struttura 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 struttura accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

9
Aspetti economici

9.1 Il soggiorno comprende

Alloggio: in camera singola, dotato di bagno attrezzato, televisore, telefono, campanello per richiesta assistenza, biancheria piana. Le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera.

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

Lavanderia: è compreso nella retta il lavaggio della biancheria piana (da letto e da tavola).

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: l'Hospice fornisce assistenza infermieristica socio-assistenziale sovraintese dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario il soggiorno altresì comprende servizio barba per gli uomini e shampoo per uomini e donne.

9.2 Il soggiorno non comprende

Trasporti in ambulanza ad eccezione del trasporto con 118.

Visite specialistiche e indagini diagnostiche private.

Podologo (taglio unghie incluso nel soggiorno).

Lavanderia dei capi personali

Costo telefonate personali

Servizio Parrucchiere (shampoo e barba incluso nella retta) gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato esposto presso il Front-office.

9. ASPETTI ECONOMICI

sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10
Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le strutture del Gruppo **KOS** sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della qualità.

10.1 Come intendere la qualità

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

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della **qualità tecnico-professionale delle prestazioni**

e della **efficienza dei processi lavorativi**, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

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

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

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

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

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

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

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

Indicatori:

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

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità in Hospice 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 nell'Hospice	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max. 1 gg. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

10.4 Strumenti di verifica

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

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 annualmente. I risultati emersi sono resi noti in bacheca all'ingresso dell'Hospice (*vedi allegati Customer Satisfaction Ospiti e Familiari*);
- gli operatori dell'Hospice sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

10.5 Impegni e programma di miglioramento

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

10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

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

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

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

In'Hospice 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 Utenti che intendano 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.

10.7 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Ospite la più assoluta serenità durante la permanenza, l'Hospice 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 degli Ospiti nella Struttura	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Controllo delle infezioni	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti	Adozione di sistemi di Incident Reporting

10.8 Sicurezza anti incendio

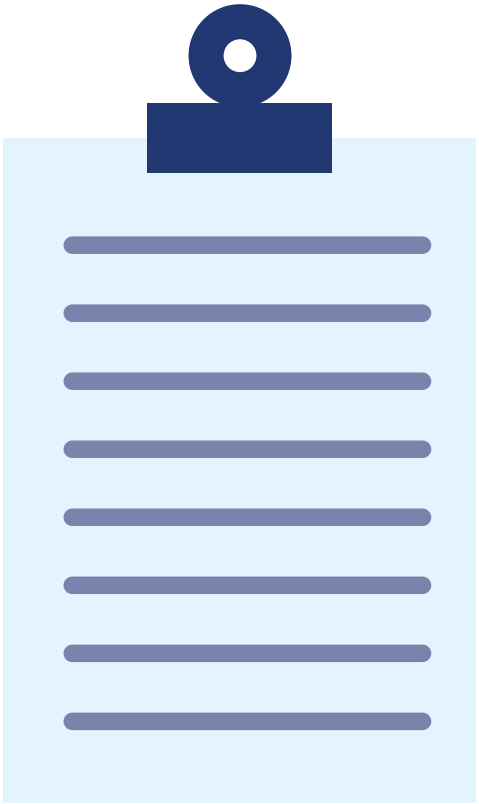
Al fine di assicurare maggiore sicurezza nella prevenzione del rischio incendio, sono di seguito elencate le norme da seguire all'interno della struttura, a beneficio dell'Ospite:

- È vietato fumare all'interno della Struttura. È possibile fumare solo nelle aree esterne all'Hospice 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 in Residenza 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 in Residenza le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità? ☐ si ☐ no
6. Al momento dell'ingresso in Residenza 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 Ospiti

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

Guida alla compilazione

Gentile Ospite,

La Sua opinione è di fondamentale importanza per Anni Azzurri ed è per Lei un'opportunità per aiutarci a migliorare il nostro servizio e renderlo più adatto alle Sue esigenze. Per questo Le chiederemo di compilare il nostro questionario di gradimento alcune volte nel corso dell'anno. Rispondendo alle domande del questionario avrà modo di ***esprimere la sua valutazione*** *sul nostro operato in modo completamente* ***anonimo****.*
I questionari sono digitali (raccolti su tablet) e si risponde alle domande cliccando su alcune semplici icone rappresentative del Suo livello di soddisfazione
Potrà farsi supportare nella compilazione dai nostri operatori oppure dai suoi famigliari.

Le aree che indaghiamo sono le seguenti:

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

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

Grazie

FACSIMILE

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO - OSPITI

Residenza di: _____ Data *(gg/mm/aaa)* __/__/____

Dati anagrafici:

Età: _____

Da quanto tempo è ospite della struttura:

☐ meno di 6 mesi ☐ tra 6 mesi e 1 anno ☐ più di 1 anno

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

Quanto si sente accolto e protetto in residenza?

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

Si sente ben curato e assistito rispetto al suo stato di salute? (medicine, terapie, visite mediche, ecc.)

STILE DELLA CASA - PROFESSIONALITÀ

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

Attività Mediche
(visite o colloqui del dottore)

Attività Infermieristiche
(medicazioni, somministrazione medicine)

Attività di Animazione
(giochi, collage, laboratori, eventi in residenze)

Attività Assistenziali dagli operatori
(assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)

Attività Fisioterapiche che fa in palestra
(ginnastica, cyclette, ecc.)

Rapporto col DIrettore
(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

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

Quanto sono importanti per lei le visite con amici e parenti?

Quanto è soddisfatto dell'organizzazione delle visite?

La durata delle visite è sufficiente?

FAC-SIMILE

VISITE

Le piace ricevere le videochiamate?

SE SI: Ne vorrebbe ricevere di più?

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?
(sono abbastanza frequenti? Ritiene di poter parlare in intimità con i suoi visitatori?)

ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:
Ritiene che siano bene puliti i seguenti ambienti

Camera

Bagno

Altri Ambienti

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

Le piace come si mangia in Residenza?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Scelta del menù: È contento delle alternative del menù giornaliero?
(se non mi piace un piatto proposto, trovo soddisfacenti le alternative?)

Qualità: Ha un buon sapore quello che mangia?

Quantità: Mangia abbastanza?

Temperatura: Il pasto viene servito alla giusta temperatura?

Il pasto è per Lei un momento gradevole e ben organizzato?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

FAC-SIMILE

Ambiente: La sala da pranzo è in ordine e gradevole?
(tovaglia pulita, arredi ordinati, ecc.)

Convivialità: Si trova bene con i suoi compagni di tavolo?

Convivialità: La durata del pranzo è sufficiente?
(trova che duri troppo a lungo o è troppo breve)

COMFORT E CURA DEGLI AMBIENTI

Si orienta bene all'interno della struttura?
(riesce a ritrovare facilmente la sua stanza o gli altri ambienti)

Le piace la sua stanza?

È soddisfatto di come ha potuto personalizzare la camera?
(ad es. ha potuto portare con sé effetti personali o ricordi?)

Il letto è comodo?

Gli arredi vanno bene per le sue esigenze?

Si trova bene con il suo compagno di stanza?

Suggerimenti/commenti: Ci sono altre cose che vorrebbe in stanza o che vorrebbe cambiare?
(ad. Es. è troppo grande, troppo piccola, troppo rumorosa, vorrebbe maggiore privcay, vorrebbe più profumi, la vorrebbe più o meno luminosa)

LAVANDERIA E GUARDAROBA

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

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

Ambiente: La sala da pranzo è in ordine e gradevole?
(tovaglia pulita, arredi ordinati, ecc.)

Convivialità: Si trova bene con i suoi compagni di tavolo?

Convivialità: La durata del pranzo è sufficiente?
(trova che duri troppo a lungo o è troppo breve)

FAC-SIMILE

ESPERIENZA SOGGIORNO *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno?

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?

RIFLESSIONI E PROPOSTE

Vuole aggiungere un commento libero che possa aiutarci a capire le sue esigenze e migliorare il nostro servizio?
Ogni proposta per noi è occasione di miglioramento
Es. Cosa Le piacerebbe fare in più o di diverso durante il giorno?
Es. come cambierebbe la residenza (arredi, luci, giardino, pasti, orari, ecc.)

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

Il questionario è compilato: *(indichi una sola risposta)*

- ◯ **dal Paziente**
- ◯ **con l'aiuto di familiari e conoscenti**
- ◯ **con l'aiuto di un operatore della struttura**

FACSIMILE

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

Decalogo dei diritti degli Ospiti

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

rif. Ex D.G.R. n.17-15226/2005 e s.m.i.; D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

Diritti dell'Ospite	Doveri delle istituzioni
Diritto alla vita	ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
Diritto di cura ed assistenza	ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
Diritto di prevenzione	ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
Diritto di protezione	ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
Diritto di parola e di ascolto	ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
Diritto di informazione	ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.
Diritto di partecipazione	ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.
Diritto di espressione	ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
Diritto di critica	ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
Diritto al rispetto ed al pudore	ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.
Diritto di riservatezza	ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
Diritto di pensiero e di religione	ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Esempi di menù

ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

Colazione: Latte / caffèlatte / thè / caffè d'orzo / camomilla +fette biscottate
biscotti + marmellata / miele / zucchero

Merenda: Budino / ciambella dolce / yogurt / rotolo alla nocciola / snack al latte

Alternative pranzo e cena: ***Primi:*** Pasta al pomodoro pasta in bianco /riso in bianco/riso al pomodoro
Secondi: Formaggi misti / Salumi
Contorni: Insalata mista
Frutta: Mousse di frutta

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta al pesto Polpette al forno Fagiolini al vapore	Semolino Frittata con zucchine Broccoli al vapore
Martedì	Pasta ai funghi Persico in guazzetto Zucchine trifolate	Vellutata di carote Pizza Cavolfiore al vapore
Mercoledì	Pasta all'amatriciana Spezzatino di tacchino Spinaci all'olio	Minestrone Merluzzo mantecato Patate arrosto
Giovedì	Pasta al gratin Prosciutto crudo Zucchine grigliate	Crema di patate Hamburger di tacchino Bietola saltata
Venerdì	Pasta tonno, olive e capperi Merluzzo gratinato Carote al vapore	Minestrina in brodo Arrosto di maiale Finocchi al vapore
Sabato	Pasta al ragù Frittata con verdure Carciofi in padella	Crema di zucchine Dadolata di pollo con pomodoro Purè di patate
Domenica	Cannelloni ricotta e spinaci Involtini di pollo al forno Insalata mista	Acqua cotta Verdesca agli agrumi Piselli al burro

Presente ad ogni pasto: Pane (60g maschi cena; 40g maschi pranzo/femmine pranzo e cena) e frutta fresca di stagione

ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

Colazione: Latte / caffèlatte / thè / caffè d'orzo / camomilla +fette biscottate
biscotti + marmellata / miele / zucchero

Merenda: Budino / ciambella dolce / yogurt / rotolo alla nocciola / snack al latte

Alternative pranzo e cena: ***Primi:*** Pasta al pomodoro pasta in bianco /riso in bianco/riso al pomodoro
Secondi: Formaggi misti / Salumi
Contorni: Insalata mista
Frutta: Mousse di frutta

	Pranzo	Cena
Lunedì	Lasagne alla bolognese Frittata alle zucchine Fagiolini saltati	Semolino burro e parmigiano Persico ni guazzetto Broccoli al vapore
Martedì	Panzanella alla maremmana Polpettone ripieno Zucchine trifolate	Minestrone Pizza margherita Piselli stufati
Mercoledì	Pasta all'insalata Merluzzo con verdure Spinaci al burro	Vellutata di zucchine Hamburger di tacchino Patate al forno
Giovedì	Pasta al gratin Dadolata pollo e pomodori Peperoni saltati	Minestrina con verdure Prosciutto cotto Insalata di pomodori
Venerdì	Tagliatelle tonno e pomodoro fresco Merluzzo mantecato Verdure grigliate	Crema di porri Frittata alle verdure Patate lesse
Sabato	Insalata di farro Arista al vino bianco Zucchine trifolate	Vellutata di patate e zucchine Arrosto di coniglio Insalata di fagioli e cipolla
Domenica	Pasta al ragù vegetale Cotoletta di pollo al forno Carote al vapore	Acqua cotta Verdesca agli agrumi Tris di verdure

Presente ad ogni pasto: Pane (60g maschi ; 40g femmine) e frutta fresca di stagione

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

Hospice
San Giorgio a Colonica

Via delle Miccine, 1 AC
50013 **Campi Bisenzio (FI)**

tel. 055 199751
residenzacampibisenzio@anniazzurri.it

www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-campi-bisenzio

Versione di
luglio 2026