



Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Anni Azzurri

Residenza Dorica

Ancona

Carta dei Servizi
e regolamento interno

Anni Azzurri



Anni Azzurri Residenza Dorica

Ancona

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

Francesco Sturba
Direttore di Struttura

Versione di
marzo 2024

Emergenza COVID-19

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

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

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

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe **Residenza Dorica Anni Azzurri**.

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

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

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

Il Direttore di struttura
Francesco Sturba

1

2

3

4

5

6

7

Sezione Prima

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	13
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15
COME RAGGIUNGERCI	19
PRESENTAZIONE	21
3.1 L'attività della struttura	23
3.2 Articolazione della struttura	25
INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	29
4.1 Richieste di informazioni	29
4.2 Modalità di accesso alla Struttura	29
4.3 Lista di attesa	31
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy	32
4.5 Rilascio di cartella Socio Sanitaria dell'utente e documenti amministrativi	33
LA VITA IN STRUTTURA	35
5.1 Come riconoscere il personale	36
5.2 Visita ai parenti	37
5.3 Telefono, TV e Internet	37
5.4 Giornali	37
5.5 Parrucchiere	38
5.6 Podologo	38
5.7 Servizio interno di posta	38
5.8 Camere a maggior comfort	38
5.9 Assistenza privata	39
5.10 Servizio lavanderia	39
5.11 Assistenza religiosa	39
5.12 Videochiamate e messaggistica	40
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	41
6.1 Questionario di gradimento	41
6.2 Reclamo	42
DIRITTI E DOVERI	43
7.1 Diritti dell'Ospite	43
7.2 Doveri dell'utente	45
7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite	46

8

Sezione Seconda

L'ACCOGLIENZA	51
8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)	52
8.2 Assistenza sanitaria	53
8.3 Attività infermieristica	53
8.4 Assistenza protesica, integrativa e farmaci	54
8.5 Attività motorie e riabilitative	55
8.6 Attività socio-assistenziale	56
8.7 Programma alimentare	56
8.8 L'idratazione	57
8.9 Attività ricreative di stimolazione cognitiva	57
8.10 Attività Assistente Sociale	58
8.11 Il giorno d'ingresso in Residenza	58
8.11.1 Cosa portare per la degenza	59
8.12 Denaro e oggetti di valore	60
8.13 Permessi di uscita	60
8.14 Dimissioni	60
8.15 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta	61

9

ASPETTI ECONOMICI	63
9.1 Regime convenzionato	63
9.2 Regime di solvenza	64
9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente	64
9.4 La retta comprende	65
9.5 La retta non comprende	66
9.6 Modalità di pagamento	67
9.7 Certificazione fiscale	67

Sezione Terza

10

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	71
10.1 Come intendere la qualità	71
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	73
10.3 Strumenti di verifica	78
10.4 Impegni e programma di miglioramento	78
10.5 Tutela e partecipazione dell'Ospite	79
10.6 Sicurezza dell'Ospite	80
10.7 Sicurezza anti incendio	81

Sezione Quarta



Residenza Dorica Anni Azzurri in un clic

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

anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-residenza-dorica

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
Residenza Dorica
Anni Azzurri
e dedicato ad
ogni Ospite della
struttura, per
conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili
e diventare un
supporto adeguato ad
ogni tipo di esigenza.
Buona lettura!



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



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

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



Organigrammi KOS



Divisione Residenze
Socio-Assistenziali

G. Motta

Direzione Medica
C. Monti

Controllo e Reporting
L. Caccia (ad interim)

Servizi Innovativi
P. Signoracci



KOS Italy

G. Vailati Venturi

Direzione Medico Scientifica
A. De Danti

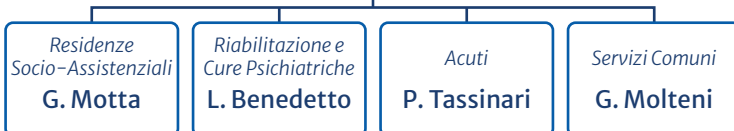
Amministrazione
P. Gilardi

Risorse Umane
M. Moser

Controllo e Reporting
L. Caccia

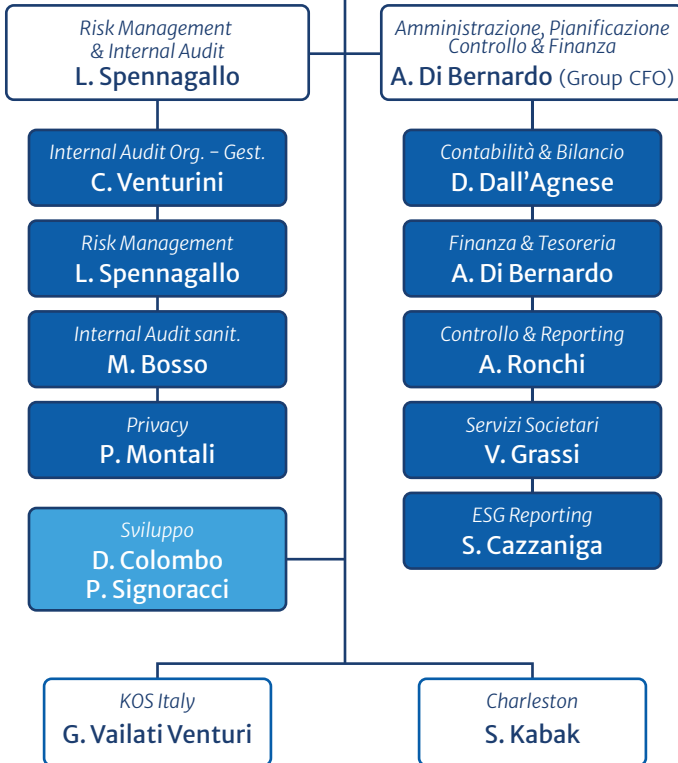
Marketing & Comunicazione
L. Capardoni

Tesoreria
E. Centenaro

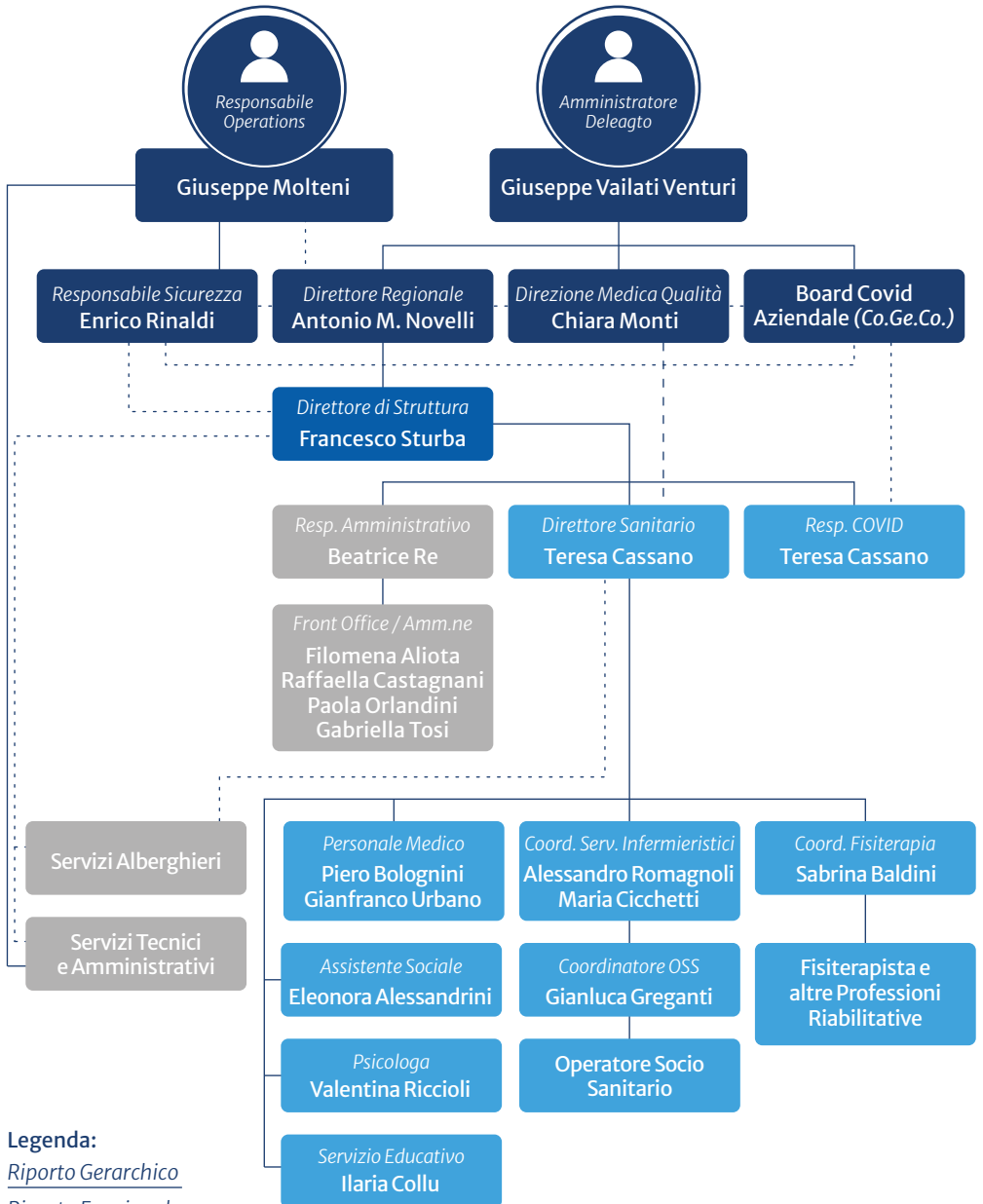




G. Vailati Venturi (CEO)



Organigramma RSA Residenza Dorica



Legenda:

Riporto Gerarchico

Riporto Funzionale

Collaborazione

Interfunzionale

L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

Francesco Sturba

DIRETTORE SANITARIO/CONSULENTE FISIATRA

Teresa Cassano

MEDICI

Piero Bolognini

Gianfranco Urbano

COORDINATORE DEI SERVIZI INFERMIERISTICI E SOCIO SANITARI

Alessandro Romagnoli

COORDINATORE DELLE ATTIVITÀ A SUPPORTO DELL'ASSISTENZA

Gianluca Greganti

RESPONSABILE DEI SERVIZI INFERMIERISTICI

Maria Natalina Cicchetti

PSICOLOGO

Valentina Riccioli

FISIOTERAPISTI

Sabrina Baldini

Renato Giorgetti

Monica Mancini

Massimo Ionata

Michael Coletta

Michele Caroppi

Claudio Silvestri

ASSISTENTE SOCIALE

Eleonora Alessandrini

EDUCATORE PROFESSIONALE

Ilaria Collu

UFFICIO AMMINISTRATIVO

Beatrice Re

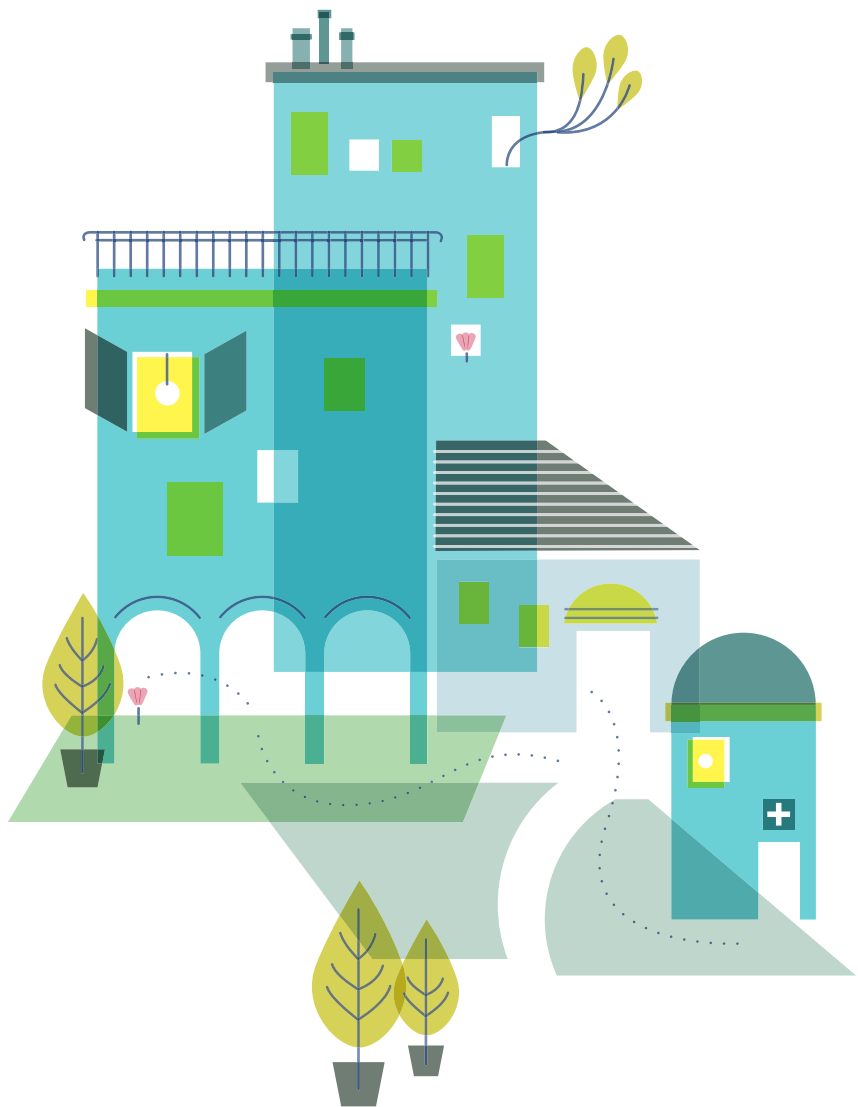
Filomena Aliota

FRONT-OFFICE

Paola Orlandini

Gabriella Tosi

Raffaella Castagnani



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1

Mission

Residenza Dorica Anni Azzurri, in quanto struttura appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

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

In linea con questo principio,

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

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

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

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

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

1.2 I nostri valori

All'interno di Residenza Dorica Anni Azzurri fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

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

PROFESSIONALITÀ

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

RESPONSABILITÀ

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

RISPETTO

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

1.3 Principi fondamentali

EUGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ

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

PARTECIPAZIONE

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività di Residenza Dorica Anni Azzurri è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Ospiti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.



In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, la Residenza si impegna a garantire che:

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

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Residenza sono tenuti a fornire agli Ospiti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti dalla struttura sanitaria di provenienza.

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 della Residenza.

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

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

I principi fondanti l'attività di cura e assistenza degli Ospiti presso Residenza Dorica Anni Azzurri poggiano sulla regolamentazione ministeriale e si riassumono nei seguenti punti:

- 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 permanenza nella Struttura, con momenti strutturati di ascolto e confronto.
- costante **verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione degli Ospiti eleggibili per la permanenza in Struttura 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

Dall'Autostrada: l'uscita utile è ANCONA SUD, uscendo dal casello proseguire dritto sul cavalcavia e alla seconda uscita a destra seguire le indicazioni Baraccola Sud.

Lo svincolo passa sotto il cavalcavia stesso e si innesta sulla Statale Adriatica 14, in direzione Ancona centro, seguendo la strada, dopo circa 300 mt. il percorso (obbligato) costringe a piegare a destra con proseguimento su strada di scorrimento a senso unico.

Dopo circa altri 300 mt. la Struttura appare in tutta la sua mole sulla sinistra, ma per potervi accedere occorre portarsi sulla corsia opposta, che è a senso unico inverso a quello percorso.

Da Ancona Centro: ci si trova già direttamente immessi sulla corsia a senso unico della statale Adriatica, in direzione Osimo e Aspigo Terme, che porta tranquillamente all'incrocio con Via Primo Maggio 152, sulla destra.

3

Presentazione

Residenza Dorica 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.

Le Residenze del Gruppo Anni Azzurri erogano un'offerta differenziata di servizi per accogliere anche persone gravemente compromesse nella propria autonomia, fisica e cognitiva, con piani assistenziali distinti. Tutte le Residenze offrono ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite.

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

competenze nella gestione della disabilità anche connessa a malattie degenerative e legate all'invecchiamento.

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

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

La Struttura è di recente costruzione (2002) ed offre un livello di confort alberghiero elevato e molto curato, in conformità e nel rispetto delle norme di legge vigenti e regolanti la materia socio-sanitaria ed assistenziale.

Particolare attenzione è stata posta alla ergonomia in favore degli Ospiti, sia nelle camere che nei locali tecnici e di riabilitazione nonché nelle attrezzature e nel confort alberghiero.

Si caratterizza sul territorio del Comune di Ancona come affidabile Struttura per Ospiti anziani semiautosufficienti e non autosufficienti, dove vengono coniugati in maniera esperta ed evoluta i servizi di residenzialità alberghiera, di assistenza alla persona, di assistenza medica, infermieristica, di riabilitazione e psico-socio-educativa.

La Residenza svolge la propria attività sia per i cittadini convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale sia per i cittadini solventi in proprio.

I posti letto sono suddivisi tra le seguenti Unità Operative:

- Riabilitazione Estensiva.
- Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA.
- Residenza Protetta per Ospiti affetti da demenza - RPD
- Residenza Protetta - RP.

- Reparto Cure Intermedie INRCA - CI INRCA.
- Privati.

3.1 L'attività della struttura

Residenza Dorica è una Struttura socio-assistenziale che opera in regime di Residenza Protetta, di Residenza Sanitaria Assistenziale e come Centro di Riabilitazione Estensiva.

Offre ospitalità ed assistenza a persone anziane di ambo i sessi, con diversi livelli e condizioni di autosufficienza.

La Residenza dispone di una capacità ricettiva totale di 129 posti letto ed è strutturata su quattro livelli; tre piani di degenza dove si collocano le stanze degli Ospiti ed il piano terra in cui si trovano un ampio salone ristorante a disposizione degli Ospiti e delle loro famiglie su prenotazione, le palestre, la stanza per il servizio spirituale, gli Uffici, lo Studio Medico, la parrucchieria e locali dedicati alle attività psico-socio-educative.

La Struttura è autorizzata dal Comune di Ancona, a seguito del Decreto del Dirigente del Servizio Salute della Regione Marche e risponde a tutti i requisiti igienico sanitari, funzionali e dimensionali previsti dalla normativa vigente per le istituzioni sanitarie e socio sanitarie che esplicano attività assistenziale ed è accreditata senza prescrizioni ai sensi dell'art. 16 della L.R. n° 20/2000 e L.R.20/2002 ed è convenzionata con il SSN.

L'attività della struttura si svolge nei Nuclei. Il Nucleo è uno spazio architettonico delimitato e definito nel quale vengono inseriti Ospiti con bisogni assistenziali simili.

In ogni Nucleo opera un gruppo di professionisti qualificato e dimensionato numericamente in funzione delle esigenze degli Ospiti, secondo standard regionali definiti nella normativa vigente.

La struttura è suddivisa in 3 nuclei operativi:

RESIDENZA PROTETTA (RP)/RESIDENZA PROTETTA PER OSPITI AFFETTIDA DEMENZA (RPD):

accoglie Ospiti non autosufficienti e/o affetti da demenza, non in grado di gestire la propria vita quotidiana in maniera autonoma. Vengono quindi supportati dal nostro personale nell'alimentarsi, negli spostamenti, nella cura della propria persona e nell'orientamento. Sono inoltre stimolati al fine di instaurare delle relazioni sociali utili e non perdere le capacità cognitive residue, attraverso momenti di socializzazione ed educativi guidati. Tali Ospiti richiedono un elevato livello di assistenza sanitaria e di supporto psico-socio-educativo, in contrapposizione ad un "non elevato" impegno di intervento Medico.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA):

accoglie soggetti non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, che esigono prestazioni con elevata necessità di tutela sanitaria: cure mediche e infermieristiche quotidiane, trattamenti riabilitativi e di recupero funzionale, somministrazione di terapie endovenose, nutrizione entrale etc.

CENTRO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA (EEX):

accoglie soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, intervenendo nella fase immediatamente post-acuta (anche dopo la dimissione ospedaliera) attraverso l'offerta di tutela sanitaria finalizzata al recupero degli esiti derivanti da episodi acuti o di funzioni lese o menomate attraverso prestazioni residenziali a ciclo continuativo.

La durata della degenza è al massimo di 240 giorni rinnovabili ed alla fine del trattamento riabilitativo, a seconda delle condizioni dell'Ospite, può essere previsto il rientro a domicilio o il passaggio ad altra tipologia di Struttura Residenziale.

3.2 Articolazione della struttura

Residenza Dorica è dotata di 129 posti letto.

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

- **Camere da letto:** confortevoli e adattate per persone con compromissione motoria e sensoriale. Le stanze sono dotate di campanelli di chiamata, di letto elettrico per facilitare i movimenti dell'Ospite e sono studiate per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Sono tutte dotate di Tv digitale, di apparecchio telefonico che gli Ospiti possono utilizzare per ricevere ed effettuare telefonate (a pagamento) e di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza. Sono disponibili camere singole e doppie.
- **Soggiorno:** confortevole ed accogliente, attrezzato con servizi macchine caffè.
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad Ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza grazie ad attrezzature appositamente studiate.
- **Sala Infermeria.**
- **Locale attività occupazionali.**
- **Palestra** per l'attività fisioterapica prevista al piano terra.

All'esterno della Residenza, oltre al posteggio privato, è presente un ampio parco attrezzato con tavoli e sedie, per facilitare la socializzazione e permettere agli Ospiti (anche in carrozzina) di passare un po' di tempo all'aria aperta.

Articolazione della struttura - schema di sintesi

**AMPIO
GIARDINO ESTERNO**

O

PIANO TERRA

- * Salone ristorante
 - * Palestre
 - * Cappella
 - * Uffici
 - * Ambulatorio Medico
 - * Area benessere
(*parrucchiere e
podologo*)
 - * Laboratorio
-



1

PRIMO PIANO

* Camere di Degenza

2

SECONDO PIANO

* Camere di Degenza

3

TERZO PIANO

* Camere di degenza



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.

residenzadorica@anniazzurri.it

Tel. 071 2902601

Fax 071 2868012

CENTRALINO:

L M M G V S D



■ Dalle 7:30 alle 20:00
■ Dalle 9:00 alle 13:00
■ Dalle 15:30 alle 19:30

AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



■ Dalle 8:30 alle 15:00
■ Dalle 8:30 alle 12:30
■ Dalle 8:30 alle 19:30

4.2 Modalità di accesso alla Struttura

Hanno accesso alla Residenza e quindi alla fruizione dei servizi resi, tutti i cittadini che, in base al principio della libera scelta, optino per Residenza Dorica Anni Azzurri quale Struttura per la loro personale residenzialità, sia in regime di assistenza

socio sanitaria e assistenziale in convenzione con la AST, che in regime privato.

ACCESSO IN CONVENZIONE CON LA AZIENDA SANITARIA TERRITORIALE

Gli Ospiti possono accedere alla Struttura dietro richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Ospedaliero che, avendo in carico l'Ospite, ravvisino la necessità di inserimento presso una Struttura Socio-Sanitaria e Riabilitativa. Gli stessi, autonomamente o dietro richiesta dei familiari possono esprimere la scelta del luogo di cura. La richiesta per l'RSA o la RPD/RP, redatta su apposito modello va indirizzata al Responsabile dell'Unità Valutativa Distrettuale della Zona Territoriale della AST di competenza, il quale, dopo aver valutato il caso, esprime parere favorevole o non favorevole all'ingresso in Struttura. Nell'autorizzazione concessa viene indicato il nucleo di inserimento e la durata indicativa del trattamento richiesto.

Per gli Ospiti che necessitano di un trattamento di riabilitazione extraospedaliero estensivo EEX, la richiesta di inserimento, redatta su apposito modulo reperibile in Struttura, deve essere compilata dal Medico del Reparto Ospedaliero o dal Medico della Struttura di Riabilitazione inviante (se l'Ospite è ricoverato) ed inviata direttamente alla Struttura, che effettuerà la valutazione di idoneità e ne programmerà l'ingresso. Nel caso in cui il paziente sia a domicilio la richiesta va compilata dal Medico di Medicina Generale la quale dovrà essere valutata ed autorizzata dal Fisiatra responsabile della Zona Territoriale di competenza che poi inoltrerà direttamente la richiesta alla Struttura.

I requisiti e gli standard di qualità da osservarsi per l'erogazione delle prestazioni, sono quelli stabiliti dalle norme nazionali e regionali in materia di prestazioni socio sanitarie, con particolare riferimento ai Manuali di Autorizzazione e Accreditamento adottati dalla Regione Marche.

ACCESSO IN REGIME PRIVATO

L'accesso alla struttura in regime di solvenza può essere richiesto da Ospiti provenienti dal proprio domicilio, da altre strutture o da Ospedali pubblici.

In ogni caso, il Medico di Medicina Generale, lo Specialista, o il Medico Ospedaliero stilano una relazione clinica sulle condizioni di salute dell'Ospite, la terapia in atto e la motivazione dell'inserimento. Il Direttore Sanitario in base alle condizioni di salute dell'Ospite valuta l'idoneità della proposta di accesso e stabilisce il nucleo di inserimento.

Se idoneo, in collaborazione con l'Assistente Sociale e in base alla disponibilità dei posti letto, programmano l'accesso. In tal caso la retta (che ovviamente è differente a seconda dei nuclei di inserimento) è a totale carico dell'Ospite o dei suoi familiari.

4.3 Lista di attesa

Non sono ammessi accessi in urgenza. Gli accessi sono programmati dall'Assistente Sociale che tiene i contatti direttamente con i familiari o con le Unità di Valutazione delle varie Zone Territoriali, o con i colleghi delle Strutture Ospedaliere operanti sul territorio.

La Struttura, in ottemperanza al disposto di Legge n. 724 del 23 dicembre 1994 (art. 3 comma 8) e nel rispetto dei principi generali di universalità, equità ed appropriatezza ed in accordo con le UV (Unità di Valutazione) di zona, predispone una lista di attesa dove vengono protocollate tutte le autorizzazioni pervenute.

Ove le proposte di inserimento in Struttura risultassero incomplete e/o lacunose l'accettazione può essere subordinata alla raccolta di informazioni cliniche aggiornate mediante contatto telefonico con la Struttura proponente.

Tutti gli Ospiti devono comunque essere in fase di compenso clinico. Se il Direttore Sanitario ritiene che non sussistano i suddetti criteri, invita il proponente a rivolgersi ad altra Struttura più idonea. Il programma degli accessi viene gestito secondo i seguenti criteri di priorità:

- impossibilità da parte del nucleo familiare di farsi carico dell'Ospite;
- situazione di disagio sociale;
- necessità riabilitative;
- rientro in RSA dopo ricovero in ambiente ospedaliero;
- Ospite già inserito in Struttura;
- ordine cronologico di richiesta;
- soggiorni di sollievo;
- carico assistenziale del reparto a cui l'Ospite viene assegnato.

Tali criteri vengono valutati caso per caso dal Direttore Sanitario previo colloquio con i familiari o con i colleghi della Struttura inviante.

Costituiscono criteri per esclusione dalla lista di attesa il rifiuto dell'ingresso da parte del familiare, il decesso dell'Ospite e l'inserimento dell'Ospite presso altra Struttura.

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, la Direzione Sanitaria è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari dal lunedì al venerdì, dalle ore 12:00 in poi.

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

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

4.5 Rilascio di Cartella Socio Sanitaria dell'Utente e documenti amministrativi

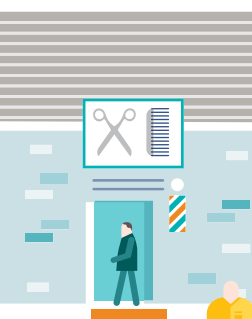
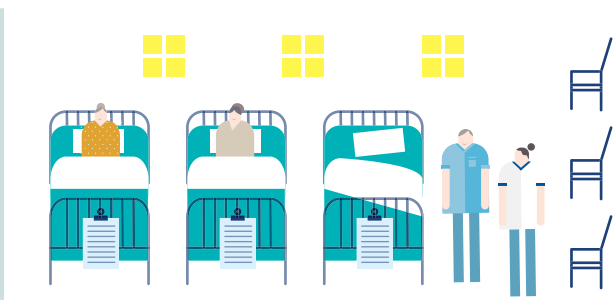
Residenze Anni Azzurri dispone di specifiche linee guida riguardanti l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990, che regola la modalità con cui viene rilasciata la documentazione personale dell'Utente (PAI, esami diagnostici, cartella socio sanitaria integrata, ecc.).

Copia della documentazione personale 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.

Presso l'Ufficio Accettazione è possibile ritirare il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della documentazione venga rilasciata in 7 giorni lavorativi contro pagamento della somma prevista dal Regolamento.

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 in Residenza Dorica Anni Azzurri sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	7:00	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	8:30	9:00
Idratazione	10:00	11:00
Pranzo	12:00	13:00
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	16:00	16:30
Animazione	10:00 - 12:00	16:00 - 18:00
Cena	18:00	19:30

5.1 Come riconoscere il personale

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

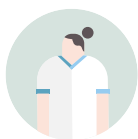
Il colore e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.



PERSONALE MEDICO
camice bianco



INFERMIERI
*pantaloni blu
casacca blu*



CUOCO
*pantaloni bianchi
casacca e cuffia bianchi*



FISIOTERAPISTI
*pantaloni bianchi
polo grigio*



PERSONALE IN FORMAZIONE
Il personale in formazione indossa divise diverse dal personale della struttura ed è riconoscibile attraverso il cartellino di riconoscimento



EDUCATORE PROFESSIONALE
*pantaloni bianchi
polo bordeaux*



COORDINATORE ASSISTENZIALE
*pantaloni bianchi
casacca arancione*



OPERATORE SOCIO SANITARIO
*casacca bianca
con bordo arancione*



PERSONALE DI SERVIZIO
*casacca bianca
con bordo giallo*

5.2 Visita ai parenti

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti tutti i giorni dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:30 alle 19:30.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.



VISITE AI PARENTI:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 10:00 alle 13:00
■ Dalle 15:00 alle 19:30

5.3 Telefono, TV e Internet

TELEFONO: Ogni posto letto dispone di apparecchio telefonico che gli Ospiti possono utilizzare per ricevere telefonate.

TV: Ogni camera ed ogni sala polifunzionale è dotata di apparecchio TV digitale.

FREE WI-FI ED INTERNET POINT: La Struttura è dotata di connessione Wi-Fi e di Internet Point con accesso libero. È possibile la creazione dell'account rivolgendosi alla Reception



5.4 Giornali

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



5.5 Parrucchiere

Il servizio è disponibile a pagamento previo appuntamento prenotabile presso la reception. La Residenza si avvale di collaboratori esterni liberi professionisti.

Presso la Reception sono disponibili tutte le informazioni circa le tariffe convenzionate praticate.



5.6 Podologo

Vengono assicurate le prestazioni di base al bisogno. Il costo del servizio non è compreso nella retta giornaliera ed è quindi a carico degli Utenti. È necessaria la prenotazione presso la Reception, che informerà l'Utente circa le tariffe convenzionate praticate.



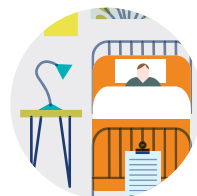
5.7 Servizio interno di posta

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



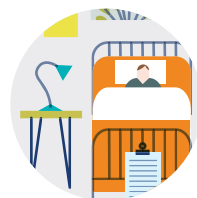
5.8 Camere a maggior comfort

All'atto dell'ingresso l'Ospite che richiede un miglior comfort alberghiero sottoscrive l'apposito contratto.



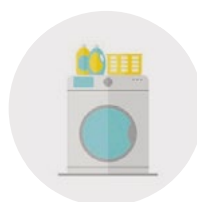
5.9 Assistenza Privata

La presenza di personale estraneo adibito all'assistenza dei degenti deve essere concordata con il personale Medico o la Caposala, secondo il Regolamento vigente.



5.10 Servizio Lavanderia

È inclusa nella retta giornaliera la fornitura di biancheria piana e da bagno (e relativo servizio lavaggio). Per quanto concerne il lavaggio degli indumenti di uso corrente degli Ospiti, è a disposizione un servizio lavanderia a pagamento. I capi di vestiario dovranno essere di tessuto che consenta un'adeguata sanificazione e un lavaggio ad alte temperature. Al momento dell'ingresso in Struttura dovranno essere concordati con l'utente i capi necessari per ogni stagione. Presso la Reception sono disponibili tutte le informazioni circa la modulistica per l'attivazione e le relative tariffe.



5.11 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. Per gli Ospiti di fede cattolica un sacerdote



cura la celebrazione della S. Messa una volta al mese, l'Eucarestia agli Ospiti che non possono partecipare alla S. Messa, la confessione e l'amministrazione del sacramento degli infermi.

5.12 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 sulle attività svolte in Residenza.

Dagli strumenti utilizzati discende l'accettazione personale delle norme di utilizzo dei dati personali che questi indicano. Il Gruppo KOS informa l'utente che non opera alcun trattamento e/o ritenzione di essi, eccezion fatta per stabilire materialmente il collegamento tra gli interlocutori nell'ambito dell'uso di tali strumenti informatici.

6

Relazioni con il pubblico

Residenza Dorica Anni Azzurri 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 Questionario di gradimento

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata somministrando per un massimo di 3 volte l'anno i questionari di gradimento:

- ai familiari/caregivers, via email;
- agli Ospiti, su tablet (con il supporto dei parenti e/o operatori).

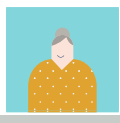
I risultati emersi vengono condivisi dalla Residenza.

6.2 Reclamo

Residenza Dorica Anni Azzurri garantisce inoltre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Utente può presentare reclamo direttamente alla Direzione, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che può ritirare presso la reception. La Direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute, non anonime, entro 3 giorni dal ricevimento.

I reclami vengono presi in carico contestualmente alla relativa segnalazione ed il termine massimo per l'evasione degli stessi è fissato in 15 giorni, laddove siano coinvolti per la loro risoluzione enti o fornitori esterni.



VERBALMENTE

Gli Ospiti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamentele alla Direzione.



IN FORMA SCRITTA

L'Ospite può presentare reclamo alla Direzione o all'Amministrazione attraverso il modulo predisposto reperibile presso la reception. È inoltre disponibile presso la reception apposita cassetta dove inoltrare i reclami in forma anonima.

7

Diritti e doveri

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra Ospite, famigliari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture Anni Azzurri che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

7.1 Diritti dell'Ospite

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

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

ARTICOLO 6

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

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

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

ARTICOLO 9

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

ARTICOLO 10

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

ARTICOLO 11

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

ARTICOLO 12

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

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.

7.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso 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 medicinali) perché gli stessi potrebbero essere dannosi alla salute del tuo caro.

ATTENZIONE AI CIBI PORTATI DA CASA

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

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

NON DARE CIBO AGLI OSPITI

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

L'IGIENE È UNA NOSTRA PRIORITÀ

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

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

LAVA LE MANI

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

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

SE SEI MALATO RESTA A CASA

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

VERIFICA CHE PORTE E CANCELLI SIANO CHIUSI

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

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

ATTENZIONE ALLA SEGNALETICA DELLA SICUREZZA E ALLE VIE DI FUGA

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

LA SICUREZZA RICHIEDE ANCHE LA TUA COLLABORAZIONE

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



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

L'accoglienza

Residenza Dorica Anni Azzurri offre ospitalità e servizi assistenziali sia a persone autosufficienti, che a persone con diverse condizioni di non autosufficienza e/o grave decadimento cognitivo.

È possibile effettuare soggiorni di lungodegenza o temporanei in seguito ad eventi acuti o ricoveri pre/post operatori, nonché soggiorni di sollievo.

La struttura dispone di 129 posti letto in regime residenziale distribuiti fra Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), Residenza Protetta (RP), Residenza Protetta per Ospiti affetti da demenza (RPD) e Riabilitazione estensiva (EEX).

Gli Ospiti possono essere accolti sia per brevi periodi (soggiorni di sollievo) che per periodi più lunghi.

L'accoglienza è destinata a:

- **persone non autosufficienti** con esiti di patologie psichiche, fisiche, sensoriali o miste, che esigono prestazioni con elevata necessità di tutela sanitaria nella residenza sanitaria assistenziale (RSA);
- **persone non autosufficienti e/o affetti da demenza**, non in grado di gestire la propria vita quotidiana in maniera autonoma (RP / RPD).
- **persone portatrici di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali** derivanti da episodi acuti o di funzioni lese o menomate (EEX).

8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)

I percorsi assistenziali intrapresi nelle nostre Residenze sono finalizzati a stimolare l'anziano in tutte le sue funzioni, senza però sostituirsi alle sue abilità, per quanto potenzialmente compromesse.

Per tutte le persone prese in carico viene realizzato dall'équipe multiprofessionale, coordinata dal Responsabile Sanitario, **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. In caso di Ospite collaborante si condividono gli obiettivi e la pianificazione dell'assistenza. Si promuove la cultura della misurazione continua e oggettiva dei risultati ottenuti ed attesi. Tutte le attività della giornata vengono valorizzate in chiave di stimolazione e gestite da professionisti con competenze idonee alla valutazione e al trattamento delle diverse problematiche emerse.

Il PAI è formalizzato entro 15 giorni dall'ingresso in Residenza, viene valutato a un mese dall'ingresso e ogni 6 mesi. Deve comunque essere rivisto ogni qual volta vi siano dei cambiamenti sostanziali nell'Ospite. Il PAI redatto viene consegnato via mail ai familiari di riferimento e occasionalmente si pianificano restituzioni finalizzate alla discussione degli obiettivi da raggiungere.

8.2 Assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria in Struttura è assicurata dai Medici di Medicina Generale, dalla presenza quotidiana del Direttore Sanitario della Residenza, e dal servizio di Continuità Assistenziale dell'AST, che garantisce la sorveglianza sanitaria dalle 20:00 alle 08:00 nei giorni feriali e nelle 24 ore nei giorni festivi.

La Residenza ha un Responsabile Sanitario. Il compito del Responsabile Sanitario è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con tutte le figure professionali operanti nella Residenza.

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

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

8.3 Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore (con reperibilità notturna), 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 a tutela dell'integrità clinica dell'Ospite. Si occupa inoltre dell'approvvigionamento di ausili sanitari e farmaci, di cui verifica la corretta conservazione e scadenza.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze biopsicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie. Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica. Collabora con medici e con le altre figure professionali in una prospettiva di adeguamento delle misure assistenziali.

8.4 Assistenza protesica, integrativa e farmaci

In base a quanto stabilito nel DGR del 30 luglio 2012, n. 45-4248 L'AST garantisce direttamente:

- la fornitura diretta dei farmaci per gli ospiti inseriti nelle strutture socio-sanitarie accreditate, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale, sentito il parere dell'U.V.G. aziendale;
- la fornitura dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici (per Ospiti malnutriti) e dei sostituti dell'acqua (per Ospiti disfagici), sulla base del piano nutrizionale, predisposto da operatori

- sanitari afferenti alla rete regionale delle SODNC (Strutture Operative di Dietetica e Nutrizione Clinica);
- la fornitura di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali. I dispositivi individuati devono essere previsti nel Prontuario Aziendale; anche per le medicazioni avanzate, l'erogazione di dispositivi non previsti può avvenire solo in situazioni per Ospiti portatori di stomie e/o cateteri: materiale necessario, in base al Piano Terapeutico di uno Specialista SSN, nei limiti delle disposizioni normative in vigore;
 - per Ospiti diabetici: materiale necessario all'automonitoraggio glicemico;
 - la fornitura di pannoloni e ausili per l'incontinenza nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

I farmaci di fascia C, se non ricompresi nel Prontuario Farmaceutico Aziendale, sono soggetti a rimborso a carico dell'Utente/Comune, previa presentazione della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali.

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.

Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando trattamenti fisici, manuali, massoterapici ed occupazionali. Propone inoltre l'eventuale adozione di protesi ed ausili.

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

8.6 Attività socio-assistenziale

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

Gli operatori assistenziali sostengono l'Ospite nella mobilitazione e collaborano durante le attività atte a favorire la socializzazione degli Ospiti. Svolgono interventi di controllo e vigilanza, per garantire l'incolumità degli Ospiti. Si occupano inoltre di tutti i percorsi igienici degli ambienti di vita.

8.7 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 ed alle valutazioni sanitarie vengono seguiti percorsi nutrizionali. Gli Ospiti con problemi di masticazione usufruiscono del menù giornaliero in forma tritata o omogeneizzata.

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

Nei pressi della Sala Ristorante è affisso il menù giornaliero e

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

8.8 L'idratazione

Quotidianamente è garantito il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta tra cui ad esempio the, succo di frutta, ecc. anche addensate per ospiti con problemi di disfagia. Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

8.9 Attività ricreative di stimolazione cognitiva

Comprendono l'insieme di attività ricreative, culturali, ludiche ed educative svolte da Educatori Professionali e finalizzate a:

- stimolare le capacità cognitive e psicofisiche degli Ospiti;
- migliorare la qualità di vita all'interno delle RSA ed il benessere degli Ospiti attraverso la socializzazione;
- incrementare ove possibile l'approccio non farmacologico;
- coinvolgere i familiari e caregivers nella vita degli Ospiti.

Il programma settimanale di tali attività (comunemente definite Animazione) viene esposto in bacheca e permette agli Ospiti e ai loro parenti di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: musicoterapia, proiezioni di film e documentari, lettura del quotidiano e commento della cronaca locale, laboratori occupazionali, musica dal vivo, ballo e rappresentazioni teatrali in collaborazione con le associazioni del territorio, festeggiamenti per ricorrenze varie.

Per meglio cogliere l'attenzione dell'Ospite vengono affisse delle locandine nei vari punti di passaggio della Residenza riportanti

informazioni circa le iniziative e le attività socio-educative/animative.

8.10 Attività Assistente Sociale

L'Assistente sociale è la persona di riferimento sin dalla fase del primo contatto di accoglienza, e si occupa della programmazione degli ingressi, della gestione dei collegamenti e contatti con le UVI/UVD distrettuali di riferimento, garantendo un coordinamento con la rete dei servizi e delle risorse del territorio (servizio sociale comunale, servizi sociali delle strutture invianti, Enti pubblici, Tribunale, ecc...). Inoltre è la figura di riferimento per l'informazione alla persona assistita e ai suoi familiari sui diritti e le responsabilità per il coinvolgimento degli assistiti nel processo di cura descritto nel contratto di ospitalità.

Tale figura si occupa di seguire il percorso di cura in modo attivo partecipando alla stesura del PAI e alla verifica degli obiettivi prefissi lavorando in modo coordinato con l'equipe sanitaria al fine di programmare la dimissione al raggiungimento degli obiettivi in collaborazione con l'UVI dell'AST.

8.11 Il giorno d'ingresso in Residenza

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

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

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

8.11.1 Cosa portare per la degenza

L'Ospite deve portare con sé:

- carta d'identità in corso di validità;
- tessera codice fiscale;
- tessera sanitaria ;
- eventuali esenzioni sanitarie;
- eventuali certificazioni di invalidità;
- scheda sanitaria e domanda unica di inserimento;
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, pettine, kit manicure, rasoio elettrico, ecc.);
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe chiuse, fazzoletti, ecc.).

Schema di sintesi

IL GIORNO DELL'INGRESSO IN RESIDENZA L'OSPITE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- richiesta di accoglienza
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene
- abbigliamento personale comodo e funzionale

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA I SEGUENTI OGGETTI:

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

8.12 Denaro e oggetti di valore

Gli Ospiti sono invitati a **non portare in Residenza oggetti preziosi e/o somme di denaro** per ragioni di sicurezza. Residenza Dorica Anni Azzurri 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 della Residenza consegnato al momento dell'ingresso nella stessa.

8.13 Permessi di uscita

Chi desidera uscire dalla Residenza deve preventivamente informare l'equipe sanitaria e ottenere l'autorizzazione della Direzione Sanitaria.

8.14 Dimissioni

La dimissione dalla Struttura viene programmata dopo una riunione d'equipe multidisciplinare insieme ai familiari o all'Ospite stesso in cui si discutono tutte le problematiche e si valutano le alternative.

Al momento della dimissione viene rilasciata una lettera di dimissione da consegnare al Medico curante o al Medico della

Struttura dove l'Ospite verrà trasferito.

È possibile richiedere copia della cartella clinica all'Ufficio Amministrativo.

8.15 Trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale il posto sarà conservato fino alla dimissione, eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI non sia stabilito un soggiorno presso un altro tipo di struttura residenziale.

In caso di ricovero ospedaliero l'ospite è tenuto a corrispondere il 50% della quota di compartecipazione retta; analogamente l'Asur/Area Vasta è tenuta a corrispondere il 50% della quota a proprio carico.

In caso di assenze volontarie, debitamente documentate, il posto letto viene conservato per un massimo di 15 giorni complessivi nell'anno.

Anche in tal caso l'AST e l'Ospite corrisponderanno il 50% della quota a proprio carico.

9

Aspetti economici

9.1 Regime convenzionato

La Zona Territoriale di competenza si fa carico dell'intera retta solo per:

- i primi 60 giorni di permanenza in **RSA** per Ospiti provenienti sia dal domicilio che da reparti Ospedalieri;
- gli Ospiti che necessitano di un trattamento di riabilitazione extraospedaliero estensivo **EEX** per tutta la durata del periodo di soggiorno.

In entrambi i casi, se l'Ospite beneficia dell'indennità di accompagnamento, verrà automaticamente inserito in regime a totale carico della AST che provvederà alla sospensione dell'indennità economica per il periodo suddetto.

La quota sociale-alberghiera, quando dovuta (dopo i 60 gg gratuiti in RSA o per la degenza in RP o RPDAT), è a carico dell'Ospite o dei familiari insieme alle spese integrative sanitarie e non sanitarie (*ad esempio differenza camera singola, consumazioni extra, telefonate, eventuali farmaci a pagamento, parrucchiera, podologa, ecc.*).

9.2 Regime di solvenza

L'Ospite privato è tenuto al pagamento della totalità della retta sotto specificata nel riquadro (*che è differente a seconda dei nuclei di inserimento*). La retta comprende l'assistenza sanitaria, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività motorie e riabilitative, l'assistenza psicologica, l'animazione, i servizi alberghieri ed il vitto.

9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente

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

Tipologia camera	Tariffa posto letto convenz. RP	Tariffa posto letto convenz. RPD	Tariffa posto letto Convenz. RSA	Tariffa posto letto privato
Doppia	€ 59,00	€ 60,00	€ 60,00	da € 108,00 a € 120,00

Supplemento giornaliero: Camera Singola € 21,00

Il listino dei singoli servizi aggiuntivi (parrucchiere, lavanderia, ecc...) è disponibile nella reception della Residenza.

9.4 La retta comprende

Per gli Ospiti convenzionati la retta è composta da una quota sanitaria a carico del servizio sanitario pubblico e da una quota socio-alberghiera a carico dell'Ospite o, in via

alternativa, del Comune nel caso in cui l'Ospite medesimo abbia un reddito inferiore ai parametri ISEE. La quota sanitaria è riferita ai trattamenti costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico, accertamenti diagnostici, assistenza farmaceutica e fornitura dei preparati per nutrizione artificiale e dei dispositivi medici, secondo gli indirizzi regionali. La parte di retta riguardante la quota socio-alberghiera comprende i servizi alberghieri e quelli assistenziali ivi connessi, il vitto e l'animazione. **Per gli Ospiti privati** comprende: tutti i servizi alberghieri di vitto e alloggio, i servizi assistenziali, i servizi infermieristici, il servizio medico, l'attività di stimolazione motoria e cognitiva di base, i servizi ludico e animativi.

Per entrambe le tipologie di Ospiti, la retta comprende nello specifico le seguenti voci:

- **Vitto:** consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua e caffè serviti a tavola. Le diete particolari verranno proposte dal medico in funzione dei quadri clinici.
- **Assistenza Sanitaria:** gli Ospiti della Residenza usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale (presidi e farmaci inclusi).
- **Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali:** la Residenza fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovrintesa dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario.
- **Attività motorie e riabilitative:** il servizio viene erogato sotto il controllo del Medico Fisiatra e svolto dai Fisioterapisti.
- **Attività socio-educative:** il servizio prevede un programma settimanale di attività occupazionali, ludiche e ricreative svolte da Educatori Professionali.
- **Supporto Psicologico:** La Psicologa interviene, in attività individuali o di gruppo, per mantenere attive le funzioni cognitive, l'orientamento, e monitorare il tono dell'umore.

- **Servizi alberghieri:** la stanza di degenza, dotata di bagno, è completa della biancheria necessaria, le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera. Ogni stanza di degenza è munita di impianto di antenna centralizzata.

9.5 La retta non comprende

Sia per gli Ospiti privati che per gli Ospiti convenzionati la retta non comprende servizi alberghieri e/o personalizzati, ulteriori rispetto i servizi base. Sono pertanto a totale carico dell'utente:

- **I servizi garantiti da SSN***
- **Fisioterapia aggiuntiva**
- **Il servizio di trasporto in ambulanza** se non a carico del SSN
- **Il servizio di podologia**
- **Presidi incontinenza extra fornitura SSN:** ordinabili tramite la Caposala ed inseriti in fattura mensile.
- **Il parrucchiere** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception.
- **Lavanderia Ospiti:** lavaggio capi esterni di vestiario
- **Spese voluttuarie** di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

* I servizi garantiti da SSN sono:

Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI secondo quanto stabilito dalle D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

Farmaci: ai sensi della DGR n. 39-9365/2008, le Residenze rendiconta mensilmente all'utente ed all'ente gestore delle funzioni socio assistenziali di competenza il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR. Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi delle D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013, nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime domiciliare/residenziali, sono erogati direttamente dall'ASL e non sono soggetti a

rimborso a carico dell'utente.

Pannoloni: rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente. Una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza, ed uno scrupoloso monitoraggio giornaliero, potranno consentire di richiedere l'adeguamento della fornitura alle reali esigenze dei singoli ospiti, secondo quanto precisato nel Contratto di servizio stipulato dalla struttura con l'A.S.L. ed il Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali.

Altri presidi: la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, è erogata dal SSR, previa prescrizione specialistica, secondo quanto indicato dalle D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

Trasporti: i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL come stabilito dalle D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

9.6 Modalità di pagamento

All'ingresso dell'Ospite in Residenza viene richiesto il saldo anticipato della retta mensile entro 5 giorni dalla data di emissione della fattura.

È possibile pagare con bonifico e con Rid.

AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



■ Dalle 8:30 alle 15:00

■ Dalle 8:30 alle 12:30

■ Dalle 8:30 alle 19:30

9.7 Certificazione fiscale

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



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

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

10.1 Come intendere la qualità

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

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

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

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

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

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

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

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

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

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

Indicatori:

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

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

STANDARD DI QUALITA' 2022-2024 SERVIZIO DI R.S.A.

AREA ATTIVITA'	N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE	LIMITE DI RISPETTO
Presi in carico	1	Colloquio di accoglienza e visita struttura	giorni	effettuazione del colloquio d'ingresso da parte del personale amministrativo e dal coordinatore	entro il giorno d'ingresso del nuovo Ospite, esclusi casi urgenti	a campione 10%	100%
	2	Accoglienza nuovo Ospite	nr	possibilità per il familiari e/o persone care di pranzare/cenare il giorno dell'ingresso	su richiesta (servizio a pagamento)	a campione 10%	100%
	3	Prima visita medica	ore	effettuazione prima visita medica	entro 24 ore lavorative dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
	4	Valutazione infermieristica	ore	effettuazione di valutazione d'ingresso da parte dell'infermiere	entro 8 ore dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
	5	Prima visita fisioterapia	giorni	effettuazione prima visita fisioterapia	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	a campione 10%	95%
	6	Valutazione animativa	giorni	effettuazione prima valutazione animativa	entro il 1° PAI	a campione 10%	95%
	7	Presi in carico del nuovo Ospite da parte dell'OSS	giorni	predisposizione della Scheda assistenziale	entro 6 giorni dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
Progettazione	8	Redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato per il nuovo Ospite, esclusi impedimenti non imputabili all'Ente	giorni	redazione del 1° PAI non oltre 21 giorni dall'ingresso	redazione del 1° PAI non oltre 15 giorni dall'ingresso	a campione 10%	100%
	9	Revisione del Progetto Assistenziale Individualizzato	mesi	redazione del PAI di revisione non oltre i 180 giorni dal precedente	redazione del PAI di revisione non oltre i 180 giorni dal precedente	a campione 10%	100%
	10	Invio sintesi PAI		trasmissione via e-mail al familiare/referente sintesi del PAI entro 72 ore dalla stesura	entro 72 ore dalla stesura del PAI	a campione 10%	100%
Servizi sanitari	11	Corretta informazione della famiglia in caso di trasferimenti di stanza	giorni	comunicazione ai familiari della necessità di effettuare un trasferimento, salvo situazioni d'urgenza, tramite invio di e-mail o telefonata	almeno il giorno prima	a campione 20%	95%

10. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITÀ 2022-2024 SERVIZIO DI R.S.A.

Servizi sanitari	12	Presenza del medico	ore	presenza del medico in struttura	numero 38 ore settimanali	sistematica	95%
	13	Colloquio con il medico	%	garantita la possibilità di colloquio con il medico nelle fasce orarie di presenza (salvo urgenze sanitarie in corso)	dal lunedì al venerdì delle 12:00 alle 16:00 o su appuntamento	a campione 10%	100%
	14	Presenza continua del personale infermieristico	%	presenza dell'infermiere in struttura	24 ore su 24	sistematica	100%
	15	Servizio psicologico	ore	servizio di supporto e consulenza psicologica per Ospiti	numero 16 ore mensili	sistematica	95%
	16	Ginnastica per la mente	ore	servizio di stimolazione cognitiva a favore degli Ospiti	numero 10 ore mensili	sistematica	95%
	17	Servizio logopedista	ore	servizio di supporto e assistenza logopedistica	al bisogno	sistematica	95%
	18	Servizio podologico	ore	servizio di supporto e assistenza podologica	al bisogno	sistematica	95%
	19	Gestione della terapia farmacologica	%	gestione della terapia farmacologica	meno dell'1% di errori nella preparazione	sistematica	100%
	20	Effettuazione del bagno assistito agli Ospiti	giorni	effettuazione del bagno assistito completo	almeno ogni 7 giorni, esclusi i rifiuti e le controindicazioni mediche	a campione 10%	95%
	21	Servizio parrucchiera	nr	effettuazione delle prestazioni da parrucchiera	al bisogno	a campione 10%	95%
	22	Ginnastica dolce	nr	effettuazione dell'attività di ginnastica dolce	almeno 2 volte al mese	sistematica	90%

STANDARD DI QUALITA' 2022-2024 SERVIZIO DI R.S.A.

Presa in carico	23	Attività di animazione	nr	effettuata dal servizio socio-educativo	almeno 5 volte alla settimana	sistematica	90%
	24	Calendario S. Messe	nr	celebrazione della S. Messa nella Capella della struttura	almeno 1 volta al mese	sistematica	100%
	25	Pranzo con i famigliari in occasione del compleanno dell'Ospite	%	possibilità per 2 famigliari e/o persone care di pranzare il giorno del Compleanno su richiesta	Soddisfazione della richiesta	sistematica	100%
	26	Pranzo con i famigliari e/o persone care	%	possibilità di pranzare con i famigliari e/o persone care previo pagamento del relativo corrispettivo (massimo 4 persone)	tutti i giorni	sistematica	100%
	27	Scelta del menù	%	possibilità di scelta sia per il primo che per il secondo piatto	2 scelte per portata	sistematica	100%
Qualità, innovazione e formazione	28	Riunioni con il Comitato Familiari ospiti	nr	incontri con il Direttore, il Medico e la C.S.	almeno 1 incontro all'anno	sistematica	100%
	29	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 30 giorni	sistematica	100%
	30	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato	sistematica	100%
	31	Formazione del personale a tempo indeterminato (servizi socio-sanitarie e assistenziali)	nr	garantite a tutto il personale attività formative	effettuazione formazione obbligatoria	sistematica	100%
	32	Riunioni programmate con tutto il personale	nr	effettuazione di riunioni periodiche con il personale	almeno 2 volte l'anno	sistematica	100%
	33	Riunioni del Comitato di direzione	nr	effettuazione della riunione mensile del Comitato di direzione	almeno 1 volta al mese	sistematica	100%
	34	Incontri del Comitato etico	nr	effettuazione delle riunioni del Comitato etico	almeno 1 incontri all'anno e al bisogno	sistematica	95%
	35	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale	entro il 30 giugno	sistematica	100%

10. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITÀ¹ 2022-2024 SERVIZIO DI R.S.A.

Qualità, innovazione e formazione	36	Amministrazione trasparente	giorni	rispetto della normativa in materia di trasparenza	giornaliera	sistematica	100%
	37	Ingresso libero per i visitatori	ore	possibilità di accesso libero alla struttura	tutti i giorni dalle 8.30 alle 19.30	sistematica	100%
	38	Rientro al domicilio	gg	possibilità di rientro al domicilio	massimo 15 giorni all'anno	sistematica	100%

10.3 Strumenti di verifica

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

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
- griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale*);
- questionari sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (*modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata*) che vengono somministrati trimestralmente ai caregiver tramite invio questionario (*allegato alla presente Carta dei Servizi*) a mezzo e-mail e annualmente in Residenza. I risultati emersi sono resi noti in bacheca all'ingresso della Residenza (*vedi allegati Customer Satisfaction Ospiti e Familiari*);
- gli operatori della Residenza sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

10.4 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.

10.5 Tutela e partecipazione dell'Ospite

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

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

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

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

10.6 Sicurezza dell'Ospite

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

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
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

10.7 Sicurezza anti incendio

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

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

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



sezione quarta

44

ALLEGATI

Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario Ospite

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

Età in anni _____

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

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso: maschio femmina

Nazionalità: italiana straniera

Età in anni _____

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

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 disfunzioni o apprezzamenti

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI O APPREZZAMENTI

- Servizio Assistenziale Infermieristico
 Medico Riabilitativo
 Ristorazione Pulizia
 Altro _____

Cognome e nome:

Tel.:

Città: Cap:

Via: N:

Quando è successo:

Cosa è accaduto:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Suggerimenti:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Residenza di: _____ Data (gg/mm/aaa) _/ _/ _____

Il Dichiarante: _____

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

Modalità con cui si è risolto il problema:

.....

.....

.....

N. Protocollo: _____

L'Operatore: _____

Customer satisfaction Ospiti

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

Guida alla compilazione

Gentile Ospite,

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

I questionari sono digitali (raccolti su tablet) e si risponde alle domande cliccando su alcune semplici icone rappresentative del Suo livello di soddisfazione

Potrà farsi supportare nella compilazione dai nostri operatori oppure dai suoi famigliari.

Le aree che indagiamo sono le seguenti:

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

Ciascuna sezione contiene una domanda aperta in cui esporre liberamente i propri commenti e proposte. Avrà quindi sempre la possibilità di apportare il suo contributo anche descrivendo le sue esigenze.

La ringraziamo quindi per volerci dedicare pochi minuti all'anno rispondendo alle domande che riceverà.

Grazie

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO - OSPITI

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

Dati anagrafici:

Età: _____

Da quanto tempo è ospite della struttura:

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

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

Quanto si sente accolto e protetto in residenza?

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

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

STILE DELLA CASA - PROFESSIONALITÀ

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

Attività Mediche

(visite o colloqui del dottore)

Attività Infermieristiche

(medicazioni, somministrazione medicine)

Attività di Animazione

(giochi, collage, laboratori, eventi in residenze)

Attività Assistenziali dagli operatori

(assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)

Attività Fisioterapiche che fa in palestra

(ginnastica, cyclette, ecc.)

Rapporto col Direttore

(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

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

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

Quanto è soddisfatto dell'organizzazione delle visite?

La durata delle visite è sufficiente?

VISITE

Le piace ricevere le videochiamate?

SE SI: Ne vorrebbe ricevere di più?

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

ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:

Ritiene che siano bene puliti i seguenti ambienti

Camera

Bagno

Altri Ambienti

RISTORAZIONE:

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

Le piace come si mangia in Residenza?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

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

Qualità: Ha un buon sapore quello che mangia?

Quantità: Mangia abbastanza?

Temperatura: Il pasto viene servito alla giusta temperatura?

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

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

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

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

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

COMFORT E CURA DEGLI AMBIENTI

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

Le piace la sua stanza?

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

Il letto è comodo?

Gli arredi vanno bene per le sue esigenze?

Si trova bene con il suo compagno di stanza?

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

LAVANDERIA E GUARDAROBA

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

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

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

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

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

ESPERIENZA 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

Customer satisfaction Familiari

CUSTOMER SATISFACTION - FAMIGLIARI

Guida alla compilazione

Gentile Signora/Signore,

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

Nello specifico indaghiamo le seguenti aree:

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

Ciascuna sezione contiene una domanda aperta in cui esporre liberamente i propri commenti e proposte. Avrà quindi sempre la possibilità di apportare il suo contributo anche descrivendo le sue esigenze.

La ringraziamo quindi per volerci dedicare pochi minuti all'anno rispondendo alle domande che riceverà.

NOTE

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

Grazie

QUESTIONARIO - FAMILIARI

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di dedicarci alcuni minuti del Suo tempo per rispondere alle domande che seguiranno.

Il questionario è anonimo.

Nel caso in cui le domande non risultassero chiare potrà rivolgersi ad un operatore della struttura.

Data di compilazione (gg/mm/aaaa) ____/____/____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STILE DELLA CASA-PROFESSIONALITA'

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

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

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

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

ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA - VISITE E VIDEOCHIAMATE

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

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

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

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

Vuole proporci eventuali suggerimenti organizzativi?

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

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

ASPETTI ALBERGHIERI**PULIZIA:**

È soddisfatto della pulizia della struttura

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

- Bagno
 Camera
 Altri ambienti

RISTORAZIONE:

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

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

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

- Qualità del cibo servito
 Quantità
 Varietà

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

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

- Ambiente
 Convivialità
 Impiattamento

Ha altre osservazioni, proposte o commenti rispetto alla ristorazione?

.....

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

Come valuta complessivamente la stanza del suo Caro?

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

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Arredi | <input type="radio"/> Dimensioni della stanza |
| <input type="radio"/> Comodità del letto | <input type="radio"/> Possibilità di personalizzazioni |
| <input type="radio"/> Privacy | <input type="radio"/> Altro (vuole dirci cosa?) Suggerimenti/commenti |
| <input type="radio"/> Profumazione dell'ambiente | |
| <input type="radio"/> Luminosità | |
| <input type="radio"/> Rumorosità | |

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

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

LAVANDERIA E GUARDAROBA

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

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

.....

ESPERIENZA DI 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

.....

.....

.....

*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	Pasta all'amatriciana Pesce con pomodoro e olive Cotoletta di pollo Fagiolini saltati in padella	Minestra con ceci Emmenthal Polpette alla contadina Carote prezzemolate
Martedì	Risotto alla milanese Tacchino gratinato Coniglio arrosto con olive Cicoria	Vellutata di zucca Arrosto di maiale al forno Galantina Zucchine trifolate
Mercoledì	Pasta con carciofi Polpettone di tonno Pollo in potacchio Spinaci all'agro	Minestrone in brodo Polpette al pomodoro Ricotta Fagioli borlotti all'uccelletto
Giovedì	Chicche al ragù Frittata cipolle e patate Arrosto di manzo con funghi Piselli con cipolla	Minestra orzo e spinaci Fesa di tacchino al forno Verdesca al forno Broccoli conditi
Venerdì	Risotto gamberi e zucchine Filetto di pesce gratinato Polpettine Spinaci alla parigina	Passato di verdura con pastina Arista di maiale al latte Filetto di pesce bollito olio e limone Fagiolini all'agro
Sabato	Penne pomodoro e funghi Asiago Pollo lessato Carote mignon prezzemolate	Zuppa di lenticchie Polpette alla contadina Mozzarella Bietola olio e limone
Domenica	Tagliatelle al ragù Pollo alla cacciatora Roast-beef di manzo Patate alla lionese Dolce	Tortellini in brodo Prosciutto crudo Spinacina al forno Cavolfiori lessi

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

ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta all'amatriciana Pesce con pomodoro e olive Cotoletta di pollo Fagiolini saltati in padella	Minestra con ceci Emmenthal Polpette alla contadina Carote prezzemolate
Martedì	Risotto alla milanese Tacchino gratinato Coniglio arrosto con olive Cicoria	Vellutata di zucca Arrosto di maiale al forno Galantina Zucchine trifolate
Mercoledì	Pasta con carciofi Polpettone di tonno Pollo in potacchio Spinaci all'agro	Minestrone in brodo Polpette al pomodoro Ricotta Fagioli borlotti all'uccelletto
Giovedì	Chicche al ragù Frittata cipolle e patate Arrosto di manzo con funghi Piselli con cipolla	Minestra orzo e spinaci Fesa di tacchino al forno Verdesca al forno Broccoli conditi
Venerdì	Risotto gamberi e zucchine Filetto di pesce gratinato Polpettine Spinaci alla parigina	Passato di verdura con pastina Arista di maiale al latte Filetto di pesce bollito olio e limone Fagiolini all'agro
Sabato	Penne pomodoro e funghi Asiago Pollo lessato Carote mignon prezzemolate	Zuppa di lenticchie Polpette alla contadina Mozzarella Bietola olio e limone
Domenica	Tagliatelle al ragù Pollo alla cacciatora Roast-beef di manzo Patate alla lionese Dolce	Tortellini in brodo Prosciutto crudo Spinacina al forno Cavolfiori lessi

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

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.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

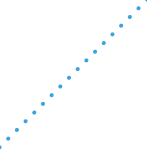
.....

.....

.....

.....

A series of 18 horizontal dotted lines, evenly spaced, spanning most of the width of the page. These lines are intended for writing.



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anni Azzurri



Residenza Sanitario Assistenziale
Anni Azzurri Residenza Dorica

Via Primo Maggio, 152
60131 Località Baraccola Sud (AN)

tel. 071 2902601
residenzadorica@anniazzurri.it

www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-residenza-dorica

Versione di
marzo 2024