



CSRR – CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE

Orchidea

Presso Residenza “Il Giardino”

Bagnolo in Piano (RE)

Carta dei Servizi *e regolamento interno*

Anni Azzurri



Centro Socio-Riabilitativo Residenziale

Orchidea

Bagnolo in Piano (RE)



La Carta dei Servizi
è stata curata dal

Direttore di Struttura
Romano D'Alessandro



Versione di
luglio 2026

Emergenza COVID-19

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

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

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

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il **Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea**.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dal Centro 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
Romano D'Alessandro

1

Sezione Prima

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

2

COME RAGGIUNGERCI	19
--------------------------	-----------

3

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

4

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

5

LA VITA IN STRUTTURA	31
5.1 Come riconoscere il personale	32
5.2 Visita ai parenti	33
5.3 Giornali	33
5.4 Parrucchiere e Barbiere	33
5.5 Servizio interno di posta	34
5.6 Servizio Lavanderia	34
5.7 Assistenza religiosa	34
5.8 Videochiamate e messaggistica	35

6

RELAZIONI CON IL PUBBLICO	37
6.1 Questionario di gradimento	37
6.2 Segnalazioni	38

7

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

8

Sezione Seconda

L'ACCOGLIENZA	47
8.1 Il Piano Educativo Individuale (PEI)	48
8.2 Attività educative, riabilitative e psicologiche	49
8.3 Assistenza sanitaria	49
8.4 Attività socio-assistenziale	50
8.5 Programma alimentare	50
8.6 L'idratazione	51
8.7 Il giorno d'ingresso nel Centro	51
8.7.1 Cosa portare per la degenza	52
8.8 Denaro e oggetti di valore	54
8.9 Permessi di uscita	54
8.10 Dimissioni	54
8.11 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta	55

9

ASPETTI ECONOMICI	57
9.1 Retta	57
9.2 La retta comprende	58
9.3 La retta non comprende	59
9.4 Modalità di pagamento	59
9.5 Certificazione fiscale	59

10

Sezione Terza

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

Sezione Quarta



Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea in un clic

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

anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-il-giardino

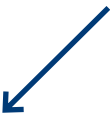
La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato dal Centro
Socio-Riabilitativo
Residenziale
Orchidea e dedicato
ad ogni Ospite
della struttura, per
conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili
e diventare un
supporto adeguato ad
ogni tipo di esigenza.
Buona lettura!



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



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



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

.....

.....

.....

L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

MEDICO DI STRUTTURA

EDUCATORE

INFERMIERI

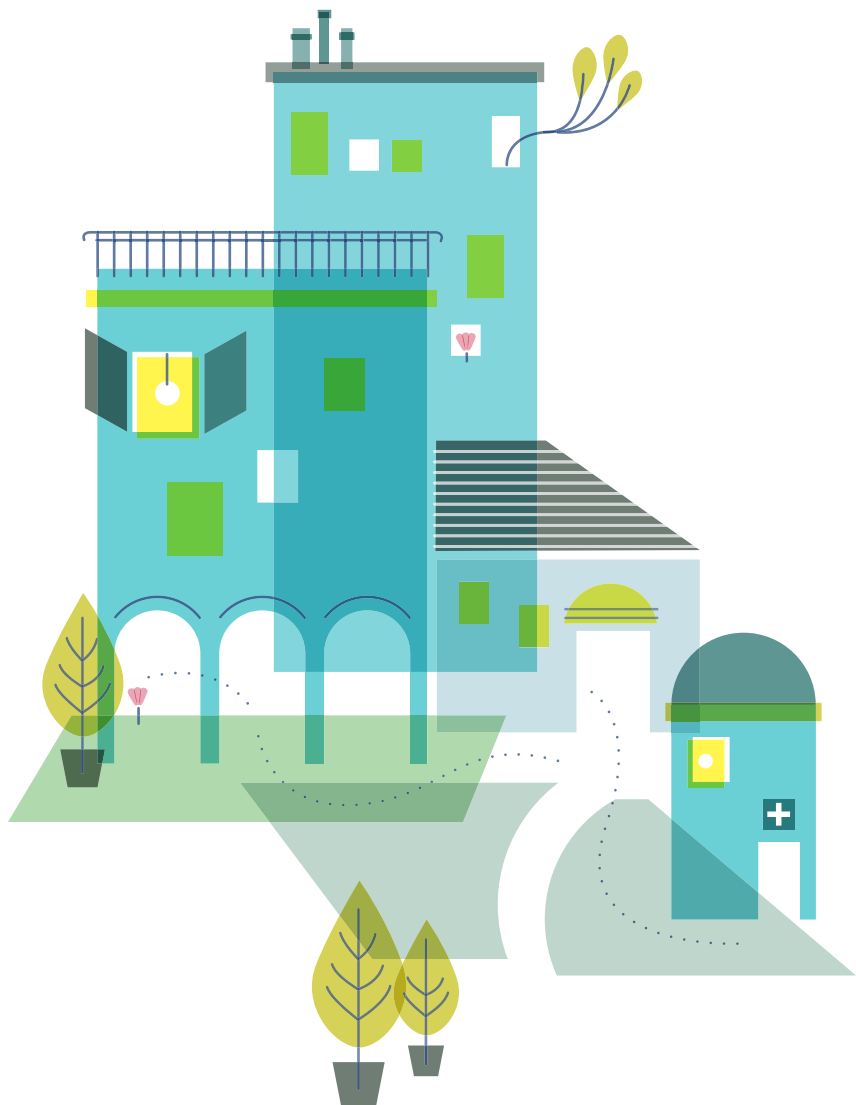
OSS

PSICOLOGA

FISIOTERAPISTI

AMMINISTRAZIONE - SEGRETERIA - RECEPTION

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



sezione prima

1

**IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO
RESIDENZIALE**

1

Mission

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea, in quanto struttura appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

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

In linea con questo principio,

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

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

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

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

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

1.2 I nostri valori

All'interno del Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

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

PROFESSIONALITÀ

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

RESPONSABILITÀ

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

RISPETTO

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

1.3 Principi fondamentali

UGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari.

Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

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

PARTECIPAZIONE

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività del **Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea** o è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Ospiti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.



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

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

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

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

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

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

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

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

- stesura di un **Piano Educativo Individuale** (PEI) 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 nel Centro, 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



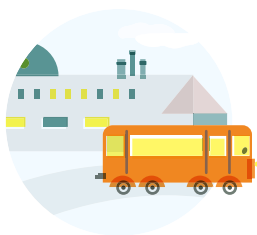
IN AUTO

Da Reggio Emilia percorrendo via Gramsci.

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

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

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



CON I MEZZI PUBBLICI

SETA Bus

Linea 3182 Reggio E. – Carpi

Linea 3B43 Reggio E. – Rolo

Linea Ferroviaria FER

Reggio E. – Guastalla

3

Presentazione

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea, presso la Residenza Il Giardino, 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 individuali. 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.

3.1 L'attività del Centro

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza, caratterizzandosi per l'attività riabilitativa costante e la promozione della qualità di vita degli utenti;

Il Centro è Autorizzato al Funzionamento per n. 11 posti letto; l'organizzazione risponde ai requisiti richiesti dalla normativa Regionale vigente.

3.2 Articolazione della struttura

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea è dotato di 11 posti letto.

Il centro occupa un nucleo al primo piano della Residenza Il Giardino, che comprende spazi individuali e collettivi, quali:

- **Camere da letto:** doppie o singole, confortevoli e adatte per persone con compromissione motoria e sensoriale. 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 servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza, di impianto di raffrescamento e tv.
- **Sala pranzo, soggiorno e socializzazione:** luminosa ed accogliente, attrezzata con angolo cucina.
- **Terrazza:** provvista di arredo da giardino, fruibile anche in autonomia dagli Ospiti.
- **Bagno attrezzato:** che permette l'utilizzo della barella doccia.
- **Ambulatorio.**
- **Palestra attrezzata per l'attività fisioterapica.**

All'esterno della Residenza è presente un grande giardino attrezzato con tavoli e sedie, dedicato agli Ospiti del Centro Orchidea.

Articolazione della struttura – schema di sintesi

O

PIANO TERRA

- * Reception – Hall
- * Servizi amministrativi
- * Direzione
- * Palestra
- * Bagno assistito
- * Sala da pranzo
- * Cucina
- * Sala Animazione

**AMPIO GIARDINO
ESTERNO**



1

PRIMO PIANO

- * **Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea**
- * Casa Residenza Anziani
- * Camere di degenza
- * Infermeria

2

SECONDO PIANO

- * Casa Residenza Anziani
- * Camere di degenza
- * Studio medico
- * Guardiola Oss
- * Depositi
- * Bagno assistito
- * Sala comune



4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni



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

residenzailgiardino@anniazzurri.it

Tel. 0522 953888

AMMINISTRAZIONE RECEPTION

L M M G V S D



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

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

4.2 Modalità di accesso alla Struttura

L'inserimento nel Centro Residenziale normalmente avviene attraverso invio da parte del Servizio Handicap Adulto dell'AUSL di Reggio Emilia.

4.3 Lista di attesa

La lista di attesa è gestita dal Servizio Handicap Adulto dell'AUSL di Reggio Emilia.

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PEI, la direzione di struttura e la direzione sanitaria sono a disposizione dei famigliari degli Ospiti per colloqui telefonici o in presenza.

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 viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

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

Cartella Clinica

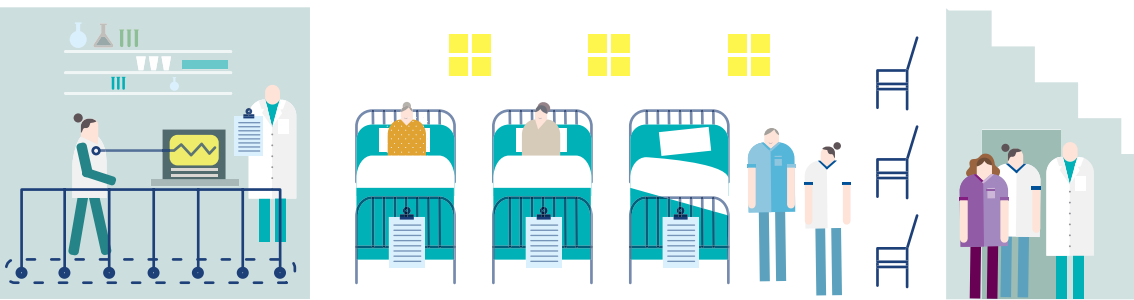
Residenze Anni Azzurri è dotata di idonea procedura riguardante l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990 - ovvero la disciplina che regola la modalità con cui viene rilasciata copia della Cartella Clinica.

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

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

Altri Documenti

L'amministrazione può inoltre rilasciare ai diretti interessati documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.



5

La vita in struttura

Le attività nel Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	dalle 7:00	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	8:30	9:30
Idratazione/Merenda	10:00	10:30
Attività educative e Riabilitative	10:30	12:30
Pranzo	12:30	13:30
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	15:30	16:00
Attività educative e Riabilitative	15:00	18:30
Cena	18:30	19:30

5.1 Come riconoscere il personale

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

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



**PERSONALE
MEDICO**

camice bianco



**COORDINATORE
INFERMIERISTICO**

*casacca blu
pantaloni bianchi*



INFERMIERI

*casacca bianca
con bordo blu
pantaloni blu*



FISIOTERAPISTI

*polo grigia
pantaloni bianchi*



**EDUCATORI /
ANIMATORI**

*polo bordeaux
pantaloni bianchi*



**COORDINATORE
ASSISTENZIALE**

*casacca arancione
pantaloni bianchi*



**OPERATORE
SOCIO SANITARIO**

*casacca bianca
con bordo arancio
pantalone arancio*



**PERSONALE
DI SERVIZIO**

*casacca bianca
con bordo giallo
pantalone giallo*

5.2 Visita ai parenti

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti durante l'arco della giornata dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

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

È possibile, per chi ne faccia richiesta entro il giorno precedente, pranzare insieme al proprio parente Ospite del servizio.



VISITE AI PARENTI:



5.3 Giornali

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



5.4 Parrucchiere e barbiere

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

5.5 Servizio interno di posta

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



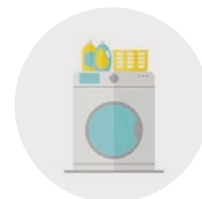
5.6 Servizio Lavanderia

Il servizio è affidato ad un'apposita ditta esterna. Il costo per il lavaggio della biancheria fornita dal Centro è incluso nella retta.

Per il lavaggio dei capi di vestiario personali il servizio è a pagamento.

Il personale preposto provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita, ed alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti.

Il ritiro e la consegna vengono effettuati il lunedì e il giovedì.



5.7 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.

Presso la Residenza viene celebrata settimanalmente la SS. Messa.



5.8 Videochiamate e messaggistica



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

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

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

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

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

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

6

Relazioni con il pubblico

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea 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, in autonomia, con il supporto dei parenti e/o operatori qualora necessario e previa condivisione con l'Ospite stesso.

I risultati emersi vengono condivisi dal Centro.

6.2 Segnalazioni

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

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

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

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

7

Diritti e doveri

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

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

7.1 Diritti dell'Ospite

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

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

ARTICOLO 6

Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il 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 dei 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

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

8

L'accoglienza

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale offre ospitalità e servizi educativi, riabilitativi e assistenziali a persone con diverso grado di autosufficienza.

È possibile effettuare soggiorni di lungodegenza o temporanei, nonché ricoveri di sollievo.

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

protezione ed altre buone pratiche rispetto alle quali vengono organizzati momenti di aggiornamento e formazione costanti.

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

8.1 Il Piano Educativo Individuale (PEI)

I percorsi educativi, riabilitativi ed assistenziali intrapresi nel centro Orchidea sono finalizzati a garantire la continuità assistenziale.

Per tutte le persone prese in carico viene realizzato dall'équipe multiprofessionale, **il PEI (Piano Educativo Individuale)**, che è parte del Progetto Individuale di Vita e di Cure personalizzato definito dai servizi territoriali invianti, nel rispetto delle scelte della persona e/o della sua famiglia.

Obiettivi e azioni vengono definiti in modalità interdisciplinare con l'Ospite e i suoi cari, che vengono coinvolti in ogni scelta del percorso. Si promuove la cultura della misurazione continua e oggettiva dei risultati ottenuti ed attesi. Tutte le attività della giornata vengono valorizzate in chiave di stimolazione e gestite da professionisti con competenze idonee alla valutazione e al trattamento delle diverse problematiche emerse.

In particolare sono garantiti programmi di accrescimento della consapevolezza, di abilitazione e di sviluppo delle competenze per la gestione della vita quotidiana e per il raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile.

È garantita, per ogni utente, una funzione di Tutor del piano personalizzato. La famiglia o i caregiver vengono sempre coinvolti nella stesura del PEI e nelle revisioni del medesimo.

8.2 Attività educative, riabilitative e psicologiche

Comprendono l'insieme di attività riabilitative, educative, ricreative, culturali, ludiche e di sostegno psicologico svolte da educatore, fisioterapista e psicologo finalizzate al benessere, allo sviluppo personale, all'autodeterminazione e alla partecipazione sociale.

Agli utenti, attraverso i progetti di vita individualizzati basati sui loro bisogni e sui loro livelli di autosufficienza, vengono garantite:

- Attività educative indirizzate alle autonomie personali.
- Attività riabilitativa/educativa effettuata sia all'interno che all'esterno del centro.
- Attività di socializzazione.
- Attività di mantenimento delle abilità cognitive e motorie.
- Attività di sostegno alle famiglie.

8.3 Assistenza sanitaria

L'AUSL assicura, in accordo con il soggetto gestore del centro, la presenza programmata di personale infermieristico e della riabilitazione per il tempo necessario a garantire quanto previsto dai piani personalizzati e per l'assistenza indiretta correlata.

In accordo con L'AUSL è inoltre garantito l'utilizzo della telemedicina per visite e consulenze specialistiche, interventi assistenziali da parte di professionisti sanitari e altre opportunità (ad esempio televisita, teleassistenza, telemonitoraggio, teleriabilitazione, teleconsulto).

La Residenza Il Giardino mette a disposizione degli Ospiti del

centro Orchidea il Direttore Sanitario coadiuvato da una equipe di Infermieri.

L'equipe del centro opera in sinergia allo scopo di garantire l'integrazione socio-sanitaria durante ogni fase della presa in carico della persona.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite, per cui il personale sanitario è a disposizione per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite ed agli aventi diritto, nel rispetto della normativa sulla privacy.

8.4 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da personale professionale: OSS - 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 comunicazione attraverso la gestione della relazione, collaborano durante le attività atte a favorire la socializzazione, la mobilità, la stimolazione cognitiva, le autonomie.

Svolgono interventi di controllo e vigilanza, per garantire l'incolumità e la sicurezza degli Ospiti.

8.5 Programma alimentare

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

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori di primo livello e da uno scrupoloso rispetto delle normative igieniche in vigore.

In base alle necessità degli Ospiti vengono seguiti percorsi nutrizionali.

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

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

Nella sala da pranzo è affisso il menù giornaliero e settimanale. Il menù è stagionale e varia giornalmente, ripetendosi ogni 4 settimane.

8.6 L'idratazione

Quotidianamente viene controllato e garantito il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta, in particolare durante le merende, tra cui ad esempio the, succo di frutta, ecc.

8.7 Il giorno d'ingresso nel Centro

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 dei documenti e del consenso al trattamento dei dati personali da parte dell'Ospite e dai terzi individuati dalla normativa.

L'Ospite viene accolto dal personale e accompagnato nella sua

camera da un'équipe di operatori assistenziali e sanitari che si occuperanno di seguirne l'inserimento.

8.7.1 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;
- questionario di ammissione;
- documentazione clinica pregressa, in particolare la terapia farmacologica in atto;
- 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 NEL CENTRO L'OSPITE DEVE PORTARE CON SÉ:

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

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DEL CENTRO 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



8.8 Denaro e oggetti di valore

Gli Ospiti sono invitati a **non portare oggetti preziosi e/o somme di denaro** per ragioni di sicurezza. Il Centro 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.

Declina inoltre ogni responsabilità in caso di rottura o smarrimento di protesi o ausili personali (es: occhiali, protesi dentali o acustiche).

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

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

8.9 Permessi di uscita

Chi desidera uscire dal Centro deve preventivamente informare il medico di struttura.

Alla reception o presso l'infermeria è disponibile l'apposito "modulo di uscita".

8.10 Dimissioni

Contestualmente alle dimissioni il personale sanitario predispone una lettera di dimissioni con indicazione delle patologie e della terapia in corso.

8.11 Modalità di trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta

Come per la dimissione anche in caso di trasferimento verso altre unità d'offerta o rientro al domicilio la struttura garantirà la continuità assistenziale mediante la compilazione della lettera di dimissione riportante i dati anamnestici, le scale di valutazione, la terapia in corso, il percorso dell'ospite intrapreso durante la degenza presso la struttura.

9

Aspetti economici

9.1 Retta

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Orchidea applica la retta prevista dal contratto di servizio stipulato con la committenza.

9.2 La retta comprende

Per gli Ospiti del Centro la retta 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 riabilitativi ed educativi.

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 residenti o domiciliati presso il Centro usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale (presidi e farmaci inclusi).
- **Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali:** il Centro fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovrintesa dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario.
- **Attività riabilitative, educative e psicologiche:** il servizio viene erogato sotto il controllo del medico da personale qualificato.
- **Servizi alberghieri:** la stanza di degenza è 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 e il Centro mette a disposizione un apparecchio telefonico con la possibilità di usufruire della reception dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 13:00.
- **Il servizio di podologia**
- **Il parrucchiere e barbiere.**
- **Il servizio di lavanderia dei capi personali degli ospiti**
- **Trasporti**

9.3 La retta non comprende

Per gli Ospiti la retta non comprende i seguenti servizi:

- **Visite specialistiche a pagamento**
- **Farmaci a pagamento**
- **Spese voluttuarie** di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

9.4 Modalità di pagamento

All'ingresso dell'Ospite nel Centro viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità.

Al termine del soggiorno esso viene restituito, a condizione che non residuino debiti di sorta.

Si richiede il pagamento attraverso Rid bancario (Sepa Core Direct Debit).

AMMINISTRAZIONE

L	M	M	G	V	S	D
						
						Dalle 9:00 alle 13:00 Dalle 14:00 alle 17:00

9.5 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.



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, i Servizi **Anni Azzurri** sono orientati 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 agli Enti Locali di competenza.

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

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

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

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

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

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

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

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

Indicatori:

- **organizzativi:** ore presenza personale medico, servizio infermieristico ed assistenziale, programmi di fisioterapia ed educativi, indice di soddisfazione del personale interno;
- **strutturali:** assenza di barriere architettoniche, impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva;
- **di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi/negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di eventi sentinella**, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

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

10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

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

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

	Tempo medio
Lavaggio biancheria	3 / 7 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione nelle camere	max. 1 settimana (dal momento della richiesta secondo urgenza)

10.4 Strumenti di verifica

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

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
- griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale*);

- questionari sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (*modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata*) che vengono somministrati almeno 2 volte all'anno ai caregiver tramite invio questionario (*allegato alla presente Carta dei Servizi*) a mezzo e-mail e fino a tre volte all'anno all'Ospite nel Centro;
- gli operatori del Centro sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

10.5 Impegni e programma di miglioramento

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

10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

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

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

Nel Centro le figure dedicate alla gestione di questi aspetti sono la Direzione e l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

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

10.7 Sicurezza dell'Ospite

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

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD/IMPEGNI

Sicurezza nell'uso dei farmaci

Adozione scheda terapeutica unica

Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in ospedale

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

Controllo delle infezioni

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti

Adozione di sistemi di Incident Reporting

10.8 Sicurezza anti incendio

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

- È vietato fumare all'interno della Struttura. È possibile fumare solo nelle aree esterne 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 ACCOGLIENZADestinatario ☐ 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 GENERALISesso: ☐ maschio ☐ femminaNazionalità: ☐ 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? ☐ sì ☐ no
2. Ha avuto difficoltà a visitare la struttura? ☐ sì ☐ no
3. Al momento dell'ingresso è stato informato sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, pasti, visite parenti)? ☐ sì ☐ no
4. Se no, è stato informato successivamente? ☐ sì ☐ no
5. Al momento dell'ingresso le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità? ☐ sì ☐ no
6. Al momento dell'ingresso è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali? ☐ sì ☐ no
7. Come descriverebbe il suo stato d'animo al momento dell'ingresso (specificare)?

Altre segnalazioni

Scheda di segnalazione

SCHEDA DI SEGNALAZIONE:

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

- | | |
|---|---|
| ☐ Reclamo | ☐ Ringraziamento / Elogio |
| ☐ Rilievo | ☐ Suggerimento / Proposta |

Servizio coinvolto nella segnalazione:

- | | |
|--|--|
| ☐ Assistenziale | ☐ Infermieristico |
| ☐ Medico | ☐ Riabilitativo |
| ☐ Ristorazione | ☐ Pulizia |
| ☐ Altro | |

Cognome e nome:

Tel.:

Città: Cap:

Via: N:

Quando è successo:

.....

Cosa è accaduto:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SPAZIO DEDICATO AI RINGRAZIAMENTI / ELOGI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SPAZIO DEDICATO AI RILIEVI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SPAZIO DEDICATO AI SUGGERIMENTI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Residenza di:

Data (gg/mm/aaa) ____/____/____ Il Dichiarante:

Modalità con cui si è risolto il problema:

.....

.....

.....

.....

N° Protocollo: L'Operatore:

Customer satisfaction Ospiti

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

Guida alla compilazione

Gentile Ospite,

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

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

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

Le aree che indaghiamo sono le seguenti:

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

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

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

Grazie

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

Vuole proporci eventuali suggerimenti organizzativi?

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

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

ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:

È soddisfatto della pulizia della struttura

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

- ☐ Bagno
- ☐ Camera
- ☐ Altri ambienti

RISTORAZIONE:

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

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

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

- ☐ Qualità del cibo servito
- ☐ Quantità
- ☐ Varietà

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

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

- ☐ Ambiente
- ☐ Convivialità
- ☐ Impiattamento

Ha altre osservazioni, proposte o commenti rispetto alla ristorazione?

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

Come valuta complessivamente la stanza del suo Caro?

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

- | | |
|--|---|
| ☐ Arredi | ☐ Dimensioni della stanza |
| ☐ Comodità del letto | ☐ Possibilità di personalizzazioni |
| ☐ Privacy | ☐ Altro (vuole dirci cosa?) Suggerimenti/commenti |
| ☐ Profumazione dell'ambiente | |
| ☐ Luminosità | |
| ☐ 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	Gnocchi al gorgonzola Hamburger alla pizzaiola Zucchine trifolate Frutta fresca	Farfalline in brodo Fagiolini al mazzetto con prosciutto Macedonia di verdure Frutta cotta
Martedì	Pasta al pomodoro Straccetti di pollo ai peperoni Patate prezzemolate Frutta fresca	Minestrone di verdure Pesce al forno Fagiolini all'olio Frutta cotta
Mercoledì	Pasta con broccoli e acciughe Rotolo di tacchino al forno Zucchine al vapore Frutta fresca	Crema di lenticchie Manzo affumicato Finocchi al forno Frutta cotta
Giovedì	Polenta al ragù Formaggi misti Broccoli all'agro Frutta fresca	Crema di carote Frittata porri e patate Piselli in umido Frutta cotta
Venerdì	Risotto alla pescatora Pesce gratinato Spinaci all'olio Frutta fresca	Minestrina in brodo Hamburger vegetariani Cavolfiore saltato Frutta cotta
Sabato	Pasta all'ortolana Spezzatino in umido Fagiolini al vapore Frutta fresca	Crema di zucchine Pizza Carote al vapore Frutta cotta
Domenica	Ravioli al burro Polpettone al forno Patate al forno Dolce	Passato di verdure Affettati misti Insalata russa Frutta cotta

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

ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

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

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A blank sheet of lined paper with a light blue background and a white margin on the right. The page features horizontal blue dotted lines for writing. A decorative blue dotted line runs diagonally from the top right corner towards the center.

Anni Azzurri



Centro Socio-Riabilitativo Residenziale
Orchidea

Via Borri, 5
42011 Bagnolo in Piano (RE)

tel. 0522 953888
residenzailgiardino@anniazzurri.it

www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-il-giardino

Versione di
luglio 2026