



Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Residenza Anni Azzurri
Il Poggione 2

Grosseto (GR)

Carta dei Servizi
e regolamento interno

Anni Azzurri



Residenza Anni Azzurri **Il Poggione 2**

Grosseto (GR)

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

Direttore di Struttura

Versione di
luglio 2026

Emergenza COVID-19

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

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

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

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la **Residenza Anni Azzurri Il Poggione 2**.

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

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	22
3.2 Articolazione della struttura	23
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 del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi	29
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
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	37
6.1 Questionario di gradimento	37
6.2 Segnalazioni	38
DIRITTI E DOVERI	39
7.1 Diritti dell'Ospite	39
7.2 Doveri dell'utente	40
7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite	42

L'ACCOGLIENZA	47
8.1 Il Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP)	48
8.2 Assistenza sanitaria	49
8.3 Attività infermieristica	50
8.4 Attività motorie e riabilitative	50
8.5 Attività socio-assistenziale	51
8.6 Programma alimentare	51
8.7 L'idratazione	52
8.8 Servizio Socio-relazionale	52
8.9 Organismo di rappresentanza degli Ospiti/familiari	53
8.10 Il giorno d'ingresso in Residenza	54
8.10.1 Cosa portare per la degenza	54
8.11 Denaro e oggetti di valore	56
8.12 Permessi di uscita	56
8.13 Dimissioni	56
8.14 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta	57

ASPETTI ECONOMICI	59
9.1 Regime convenzionato	59
9.2 Regime di solvenza	59
9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente	60
9.4 La retta comprende	60
9.5 La retta non comprende	62
9.6 Modalità di pagamento	62
9.7 Certificazione fiscale	63

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	67
10.1 Come intendere la qualità	67
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	69
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni	70
10.4 Strumenti di verifica	70
10.5 Impegni e programma di miglioramento	71
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite	71
10.7 Sicurezza dell'Ospite	72
10.8 Sicurezza anti incendio	73



Residenza Anni Azzurri Il Poggione 2 in un clic

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

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

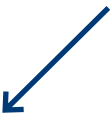
La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
Residenza Anni
Azzurri Il Poggione
2 e dedicato ad
ogni Ospite della
struttura, per
conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili
e diventare un
supporto adeguato ad
ogni tipo di esigenza.
Buona lettura!



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



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



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

.....

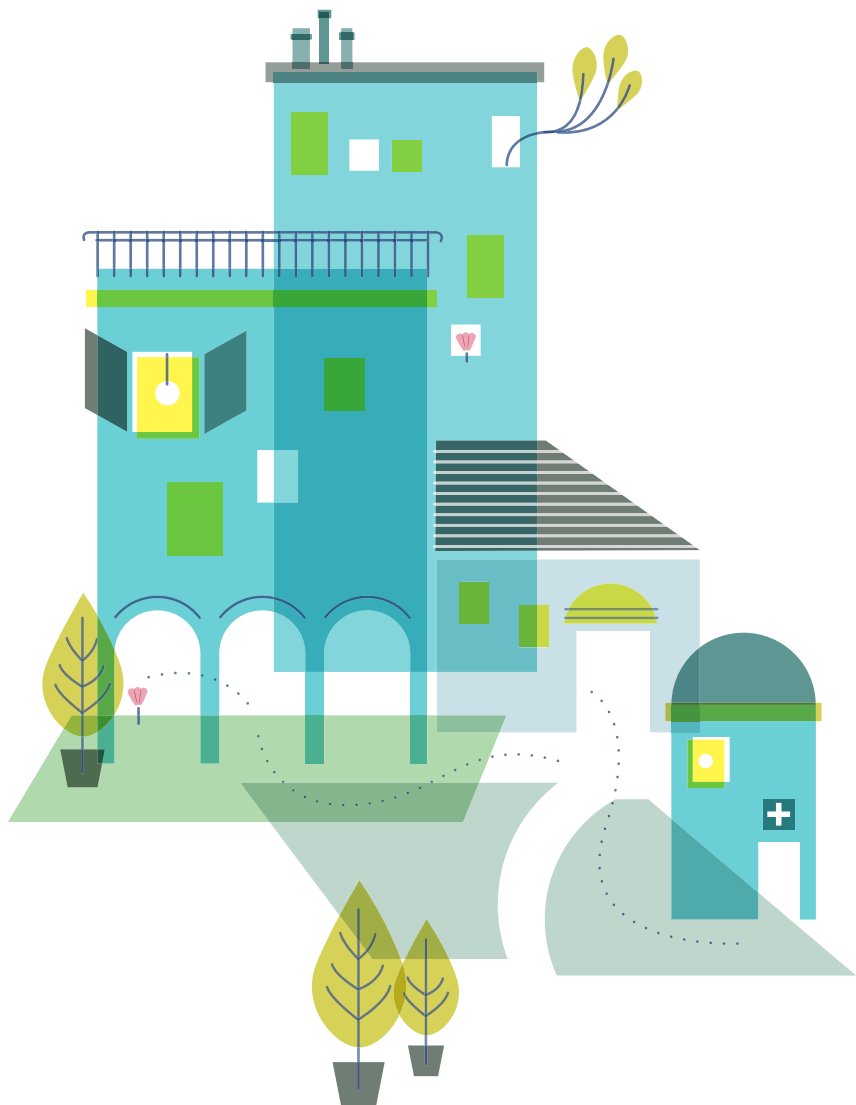
.....

.....

L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

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



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1

Mission

La Residenza Anni Azzurri Il Poggione 2, 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 della Residenza Anni Azzurri Il Poggione 2 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 della Residenza Anni Azzurri Il Poggione 2 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 Medici Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Residenza 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 della Residenza.

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

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

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

- stesura di un **Piano Assistenziale Individuale** (PAI) in quanto affidato alle Residenze dalla legge, che viene periodicamente aggiornato;
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso assistenziale con l'Ospite o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime fasi della 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

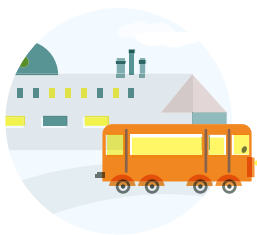
Come raggiungerci



IN AUTO

Chi arriva dalla Statale SS1 (Superstrada E80) può uscire a Grosseto Centro seguendo le indicazioni per il Centro cittadino, quindi imboccare Via Senese e percorrerla per circa 2 km per poi svoltare a sinistra in Via Genova dove al termine della strada si trova la Residenza.

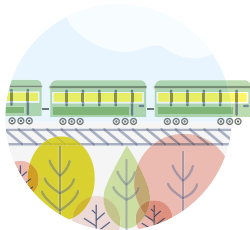
La Struttura dista 2,5 km dall'uscita della Statale.



CON I MEZZI PUBBLICI

In Autobus dal piazzale della Stazione FS prendere la linea 51G delle Autolinee Toscane e scendere a Grosseto Zona Industriale e proseguire a piedi imboccando e percorrendo Via Genova sulla destra.

Dalla fermata sono circa 5 minuti a piedi per un totale di 500 metri.



In Treno, scendere alla Stazione FS di Grosseto, prendere la linea 51G della Tiemme e scendere a Grosseto Zona Industriale e proseguire a piedi imboccando e percorrendo Via Genova sulla destra.

Dalla fermata sono circa 5 minuti a piedi per un totale di 500 metri. La Residenza dista 3,5 km dalla Stazione.

3

Presentazione

La Residenza Anni Azzurri Il Poggione 2 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 della struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale Il Poggione 2 fornisce assistenza, prestazioni socio-assistenziali e ad integrazione socio-sanitaria a persone anziane non autosufficienti accolte temporaneamente o permanentemente.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è stata autorizzata al Funzionamento per 40 posti letto (capacità ricettiva della RSA) con decreto dirigenziale del Comune di Grosseto ed ha presentato domanda per l'accreditamento alla Regione Toscana per 40 posti letto di Residenza Sanitaria Assistenziale.

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.

3.2 Articolazione della struttura

La Residenza Il Poggione 2 è dotata di 40 posti letto.

La struttura è articolata in 2 nuclei abitativi, organizzati al piano terra della struttura, che comprendono spazi individuali e collettivi, quali:

- **Camere da letto:** confortevoli, a due posti letto e adatte anche per persone con compromissione motoria e sensoriale. Le stanze sono dotate di campanelli di chiamata, di letto a tre snodi 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. Hanno l'aria climatizzata, a ricambio totale, il telefono passante che consente all'Ospite di fare e ricevere telefonate direttamente dall'esterno nel proprio alloggio, la connessione internet.
- **Soggiorno:** confortevole ed accogliente, attrezzato con tisaneria.
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad Ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza grazie ad attrezzature appositamente studiate.
- **Ambulatorio.**
- **Locale attività occupazionali.**
- **Salottino di ricevimento** a disposizione per incontri privati tra Ospite e visitatori.
- **Piccola palestra per l'attività fisioterapica** prevista nei piani assistenziali.

All'esterno della Residenza è presente un grande giardino 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. I trasferimenti tra piano terreno e primo piano sono garantiti da comodi ascensori oltre che da scale. Da ogni camera la vista spazia sul territorio della tipica natura della maremma.

Articolazione della struttura – schema di sintesi

O

PIANO TERRA

- * Reception
- * Servizi amministrativi
- * Bar
- * Direzione
- * Studio medico
- * Luogo di culto
- * Bagno assistito
- * Depositi
- * Camere di degenza
del nucleo SUAP
- * Centro diurno
Maremma
- * Cucine

**AMPIO
GIARDINO ESTERNO**



1

PRIMO PIANO

- * Camere di degenza
dei 2 Nuclei di RSA
- * Palestra al piano
- * Bagno assistito
- * Depositi
- * Salottino
- * Infermeria
- * Soggiorno



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.

residenzailpoggione@anniazzurri.it

Tel. 0564 18211

CENTRALINO:

L M M G V S D



 Dalle 8:00 alle 20:00

AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



 Dalle 9:00 alle 17:00

4.2 Modalità di accesso alla Struttura

L'inserimento in Residenza normalmente avviene previo contatto telefonico, visita della Residenza con il Direttore e/o il personale preposto che provvede a fornire tutte le informazioni utili: servizi offerti, costi e documentazione da produrre, tempi di attesa, ecc.

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

Se sussistono tutte le condizioni per l'accoglienza, l'Ospite o il caregiver verranno contattati telefonicamente per concordare il giorno e l'ora dell'ingresso in Residenza.

4.3 Lista di attesa

La lista di attesa per gli ospiti privati è gestita sulla base del solo criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti letto in camera singola o doppia ed in quest'ultima dell'opportunità di abbinare Ospiti dello stesso sesso con quadro clinico compatibile.

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAP, la direzione sanitaria è a disposizione dei familiari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 11:30 alle 13:00.

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 Copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi

FaSAS

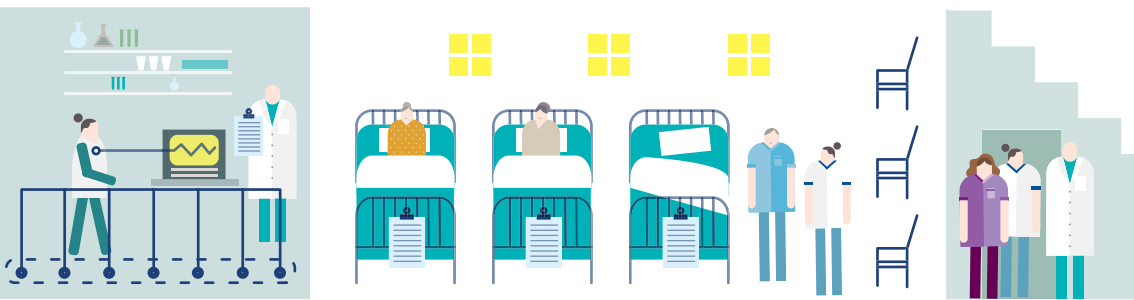
Residenze Anni Azzurri è dotata di idonea procedura riguardante l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990 - ovvero la disciplina che regola la modalità con cui viene rilasciata copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS).

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

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

Altri Documenti

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



5

La vita in struttura

Le attività nella Residenza Anni Azzurri Il Poggione 2 sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	7:00	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	7:00	9:30
Idratazione	10:00	11:00
Pranzo	11:30	12:30
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	16:00	16:30
Attività	10:30 - 12:00	15:00 - 18:00
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.

L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore 10:30 alle ore 20:00.

I parenti che, per motivi particolari, intendono accedere in Residenza negli orari di norma non previsti per le visite devono preavvertire il personale del centralino, entro l'orario del servizio.

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.

È possibile, per chi ne faccia richiesta entro il giorno precedente, pranzare insieme al proprio parente ricoverato salvo diverse disposizioni normative intervenute.



VISITE AI PARENTI:

L M M G V S D



■ 8:00 – 20:00

5.3 Giornali

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

Il servizio è a pagamento.



5.4 Parrucchiere e barbiere

Il servizio è disponibile due giorni alla settimana o al bisogno. L'appuntamento dal parrucchiere è prenotabile presso la reception. Il servizio è a pagamento.

I listini dei servizi extra ove previsti, sono disponibili alla Reception della Struttura.



5.5 Servizio interno di posta

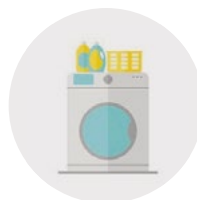
La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta e spedizione di quella in partenza.



5.6 Servizio Lavanderia

Il servizio è affidato ad un'apposita ditta esterna con costo forfettario che è contrattualizzato al momento dell'ingresso.

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.

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

5.8 Videochiamate e messaggistica



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

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

È inoltre possibile aderire a gruppi chiusi (*liste broadcast*) per ricevere informazioni quotidiane e immagini delle attività svolte in Residenza. Per tali utilità viene normalmente utilizzata l'app Whatsapp, ma potranno eventualmente essere utilizzati altri servizi di messaggistica istantanea centralizzata 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

Residenza Anni Azzurri Il Poggione 2 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 2 volte l'anno i questionari di gradimento:

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

I risultati emersi vengono condivisi dalla Residenza.

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, familiari 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.

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. Prima di portare in Residenza prodotti alimentari seppur confezionati, 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 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

La Residenza Anni Azzurri Il Poggione 2 offre ospitalità e servizi assistenziali 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 Direzione della Residenza ha istituito e diffuso al Personale procedure e linee guida per quanto riguarda: l'igiene nel rispetto della privacy, la somministrazione degli alimenti, la prevenzione delle cadute, la prevenzione e il trattamento delle piaghe da decubito, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di protezione, eccetera. La Residenza garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

8.1 Il Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP)

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, **un progetto personalizzato: il PAP (Progetto Assistenziale Personalizzato)**, che tiene conto del quadro clinico specifico così come individuato dai referenti del servizio sanitario.

Obiettivi e azioni vengono definiti in modalità interdisciplinare con l'Ospite e i suoi cari, che vengono coinvolti in ogni scelta del percorso.

Si promuove la cultura della misurazione continua e oggettiva dei risultati ottenuti ed attesi.

Tutte le attività della giornata vengono valorizzate in chiave di stimolazione e gestite da professionisti con competenze idonee alla valutazione e al trattamento delle diverse problematiche emerse.

Il PAP è formalizzato entro 45 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.

La famiglia o i caregiver vengono sempre coinvolti nella stesura del PAP e nelle revisioni del medesimo. Viene loro indicata la data di incontro dell'équipe multidisciplinare.

Se impossibilitati a partecipare viene loro inviato via mail o lasciato in reception il PAI aggiornato che va sempre letto e sottoscritto, con facoltà di contattare preliminarmente il medico.

8.2 Assistenza sanitaria

All'ingresso in Residenza l'Ospite mantiene il proprio Medico di Medicina Generale, il quale ha la responsabilità della presa in carico dell'assistito in ordine alle procedure di medicina preventiva (vaccinazioni, profilassi mediche generali), di diagnostica medica (prescrizione esami clinici e strumentali) e di terapia medica (prescrizione farmacologia e di presidi specifici).

Il medico di Medicina Generale esegue le visite mediche degli assistiti sulla base delle indicazioni sanitarie fornite dal personale infermieristico della RSA secondo accessi programmati (settimanali o mensili) o su richiesta dell'infermiere.

La Residenza ha un Responsabile Sanitario che è responsabile della equipe assistenziale. L'assistenza sanitaria è assicurata con presenza attiva di infermieri e fisioterapisti.

Le attività di assistenza alla persona sono effettuate con operatori con la qualifica di OSS; le attività sociosanitarie ed educative sono effettuate anche con personale di animazione ed educatori professionali.

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.

Il trasferimento verso le strutture sanitarie è effettuato a carico della Struttura impiegando le associazioni specializzate nel trasporto Ospiti.

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, l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione dei trattamenti indicati dal medico della struttura e/o dal medico di medicina generale, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari a tutela della sicurezza e dello stato di salute dell'Ospite. 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. Particolare attenzione è posta nelle procedure di consegna tra il turno che smonta dal lavoro e quello che subentra.

8.4 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.

8.5 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori titolati (A.D.B. Addetti all'Assistenza di Base e 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.

8.6 Programma alimentare

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

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

In base alle necessità degli Ospiti vengono seguiti percorsi nutrizionali. Gli Ospiti con problemi di masticazione usufruiscono di diete nella consistenza appropriate.

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

Alla Reception e nei pressi dei locali di Ristorazione è affisso il menù giornaliero e settimanale. Il menù offre giornalmente una scelta tra 3 primi piatti, 2 secondi, contorni e frutta.

8.7 L'idratazione

Quotidianamente è garantita il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta tra cui ad esempio the, succo di frutta, ecc. Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite “partecipa” volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

8.8 Servizio socio-relazionale

L'obiettivo del servizio socio-relazionale è quello di limitare l'impatto del deficit sulla vita quotidiana tramite interventi che permettono di conservare il più alto livello di autonomia e benessere compatibile con una determinata condizione clinica. Questo definisce il cuore del **progetto di terapia non farmacologica** attivo all'interno della Residenza Il Poggione 2.

Tale progetto è coordinato dalla **Psicologa** della struttura (compie valutazioni cognitive e psicologiche, percorsi di sostegno psicologico e svolge formazione al personale sanitario e di assistenza) ed attuato dal **servizio di animazione** composto da animatrici di comunità ed educatori (svolgono attività di animazione, socializzazione e terapia occupazionale).

Tale progetto coinvolge anche tutte le figure professionali della struttura che, attraverso momenti di aggiornamento e coordinamento, sono portate a mettere in atto interventi finalizzati ad individuare i bisogni specifici della persona per migliorarne la qualità della vita.

Il raggiungimento di tali obiettivi è ottenuto tramite tecniche specifiche rivolte sia direttamente alla persona che all'ambiente.

Tra le prime si inseriscono colloqui di sostegno psicologico, percorsi di inserimento personalizzati, progetti di terapia

rimotivazionale, terapia occupazionale di gruppo e individuale, momenti di socializzazione.

L'attenzione all'ambiente, invece, prevede l'interpretazione di uno spazio, sia fisico che relazionale, al fine di accogliere quanto più possibile i bisogni della persona.

Gli **interventi riabilitativi non farmacologici** si inseriscono con un ruolo sinergico e complementare all'approccio farmacologico.

Il fine è di operare verso una **percezione soggettiva di equilibrio psico-fisico** volto a porre in primo piano la qualità di vita della persona intesa come una soggettiva migliore capacità di essere nel mondo che aggiunga elementi vitali alla dimensione temporale.

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: proiezioni di film e documentari, giochi di società, musica dal vivo, ballo, rappresentazioni teatrali, lettura e dialoghi, laboratori occupazionali, conferenze, tornei di giochi, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, concorsi vari.

Per meglio cogliere l'attenzione dell'Ospite vengono affisse delle locandine nei vari punti di passaggio della Residenza riportanti informazioni circa le iniziative e le opportunità animative/culturali.

8.9 Organismo di rappresentanza degli Ospiti/familiari

La Residenza Sanitaria Assistenziale Il Poggione 2 stimola in ogni occasione la partecipazione degli Ospiti e/o dei loro caregivers alla vita della Struttura mettendo a disposizione locali per gli incontri

e un filo diretto per interloquire con la Direzione. A tale scopo sarà adottato un primo regolamento per la costituzione dell'organismo di rappresentanza in attesa della sua effettiva attivazione.

In bacheca verrà inserito l'avviso permanente con i riferimenti di tale Organismo.

8.10 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.

8.10.1 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;
- documentazione clinica pregressa, in particolare la terapia farmacologica in atto;

- 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 pregressa
- 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



8.11 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. La Residenza Anni Azzurri Il Poggione 2 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 familiari 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.

8.12 Permessi di uscita

Chi desidera uscire dalla Residenza deve preventivamente informarne la reception che provvederà a far firmare un modulo di uscita previo parere del medico.

8.13 Dimissioni

La decisione va comunicata per iscritto alla Direzione dietro compilazione del modulo di dimissione da richiedere presso l'ufficio amministrativo.

Qualora il rapporto di ospitalità sia a tempo indeterminato, l'ospite può interrompere tale rapporto in qualsiasi momento, con preavviso di trenta giorni.

Qualora il rapporto di ospitalità sia a tempo determinato, l'ospite

(salvo il caso di decesso) è tenuto al pagamento della retta per l'intero periodo concordato.

Per quanto riguarda gli altri aspetti, si rimanda al contratto sottoscritto.

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

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

Come per la dimissione anche in caso di trasferimento verso altra unità d'offerta o rientro al domicilio la struttura garantirà la continuità assistenziale mediante la compilazione della lettera di dimissione che riporta 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 Regime convenzionato

La retta in regime convenzionato, sotto specificata nel riquadro, comprende il vitto, l'assistenza sanitaria, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività motorie/riabilitative e l'animazione, la fornitura dei presidi e dispositivi non personalizzati, il servizio lavanderia relativamente alla biancheria piana e indumenti intimi degli assistiti, il parrucchiere ed il podologo (una prestazione mensile per ciascuno).

9.2 Regime di solvenza

L'Ospite privato è responsabile della totalità della retta sotto specificata nel riquadro.

La retta comprende i servizi alberghieri, il vitto, i servizi sanitari e socio assistenziali per quanto di competenza, e l'animazione.

Per gli Ospiti non residenti in Toscana è prevista la presa in carico temporanea di un medico di base.

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 convenzionato	Tariffa posto letto privato
Doppia	€ 64,00	€ 127,00

Supplemento giornaliero: Camera Singola € 15,00

Maggiorazione tempo determinato.

Per i soggiorni a tempo determinato è prevista una maggiorazione del 30%.

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, spuntino, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua, vino 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 la 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 da operatori laureati.
- **Animazione:** il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative.
- **Lavanderia dell'intimo:** calzini, mutande, canottiera, pigiama e camicia da notte.
- **Pedicure e parrucchiere:** una volta al mese.

- **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 i seguenti servizi:

- **Fisioterapia aggiuntiva**
- **Trasporto in ambulanza** per soggetti deambulanti non allettati.
- **Il servizio di podologia**
- **Farmaci e visite a pagamento**
- **Il parrucchiere oltre una volta al mese:** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception.
- **Il servizio di pedicure oltre una volta al mese**
- **Lavanderia Ospiti:** lavaggio capi esterni di vestiario. È possibile usufruire di un servizio esterno.
- **Spese voluttuarie** di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

9.6 Modalità di pagamento e deposito cauzionale

All'ingresso dell'Ospite in Residenza Viene richiesto il saldo anticipato della retta mensile entro il 5° giorno del mese in corso, attraverso Rid bancario (Sepa Core Direct Debit).

AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



 Dalle 9:00 alle 17:00

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.



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 eventi sentinella**, sono eventi avversi di particolare gravità, potenzialmente evitabili, individuati come tali, dal Ministero della Salute.

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

10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

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

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

	Tempo medio
Inserimento nella Residenza	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	3 / 7 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max.1 gg. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

10.4 Strumenti di verifica

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

10.5 Impegni e programma di miglioramento

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

10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

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

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

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

In 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.

10.7 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 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 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

4

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 in Residenza 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 in Residenza le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità? ☐ sì ☐ no
6. Al momento dell'ingresso in Residenza 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

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

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

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

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

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

ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

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

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

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

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

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

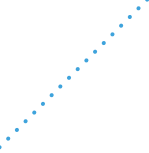
.....

.....

.....

.....





.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anni Azzurri



Residenza Sanitaria Assistenziale
Anni Azzurri Il Poggione 2

Via Genova, 17
58100 Grosseto (GR)

tel. 0564 18211
residenzailpoggione@anniazzurri.it

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

Versione di
luglio 2026