UNITA' OPERATIVA DI RIABILITAZIONE GENERALE, GERIATRICA E DI MANTENIMENTO

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Residenza Anni Azzurri Mirasole

CARTA DEI SERVIZI

Gennaio 2026

INDICE

Presentazione della Direzione 3
La Carta dei Servizi 4
Visione, Missione e Valori 6
Organigramma 7
Fini istituzionali 8
Principi fondamentali 8
Codice etico 9
Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati 10
Come arrivare alla Residenze Anni Azzurri "UOR Mirasole" 11
Articolazione della struttura 11
Classificazione e modalità delle aree di intervento 12
Livelli generali di assistenza 13
Consenso informato 14
Tutela della privacy 14
Modalità di accesso 15
Lista di attesa 15
Dimissioni 15
Riconoscimento degli operatori sanitari e di assistenza 16
Oggetti di valore 16
Richiesta copia Cartella Clinica 16
Divieto di fumo 16
La vita nella residenza 17
Programma alimentare 17
Visite di parenti e amici 17
Giornali 18
Parrucchiere 18
Servizi di pubblica utilità 18
La ricerca della qualità 18
Come intendere la qualità 18
Gli indicatori e gli standard di qualità 19
Tempi di erogazione delle prestazioni 19
Strumenti di verifica 20
Impegni e programma di miglioramento 20
Tutela e partecipazione del Paziente 21
Regolamento di tutela del Paziente 22
Diritti e doveri del Paziente 23
Carta dei Diritti del Malato 24
Accesso agli Atti 25
Allegato A 25
Allegato B 30
Allegato C 32
Tariffe e servizi resi a pagamento Allegato D 33

Presentazione della Direzione

La *Carta dei Servizi* è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le *Residenze Anni Azzurri*, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli Ospiti e ai loro Familiari.

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

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

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

Il Direttore di Struttura

Silvia Cavenati

Il Direttore Sanitario

Dott. Maurizio Picca

La Carta dei Servizi

Significato del documento

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare della Residenza, è il documento che descrive i Servizi erogati dall'Azienda per il maggior benessere dei suoi Pazienti.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite ***informazioni di base*** relative alla Residenza, ai servizi e prestazioni erogati: modalità di accesso alla Casa, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, com'è organizzata la giornata, servizi accessori disponibili, e via dicendo.

Vengono altresì descritti gli ***standard di qualità***, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nell'Azienda. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai *tempi di accesso,* alle prestazioni e servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente dell'Azienda, all' *accuratezza delle informazioni* che vengono fornite, all'*accoglienza* e al *comfort* degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale dell'Azienda.

In sintesi, secondo la normativa gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- la tutela del cittadino
- l'impegno dell'Azienda a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

Destinatari del documento

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, alle Agenzie Tutela della Salute (ATS), agli Ospedali, ai Medici di famiglia, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.

E' altresì indirizzata a tutto il personale operante nell'Azienda affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che l'Azienda è in grado di soddisfare
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

Ma soprattutto è destinata agli Ospiti e ai loro Familiari affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

Presentazione della società Residenze Anni Azzurri

Kos Care S.r.l. è una società leader nella gestione di strutture sanitarie socio sanitarie, in regime residenziale, semi residenziale, e poliambulatori presente in diverse regioni d'Italia.

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

La sede legale di Kos Care S.r.l. è a Milano in via Durini 9, l'Amministratore Delegato e Direttore Generale è il Dott. Giuseppe Vailati Venturi, il Direttore Regionale Lombardia per la parte socio sanitaria è il Dott. Alessandro Contini e presso ogni struttura è presente un Direttore di Gestione, KOS CARE. ha cominciato la sua attività nel 1989 e fin dagli inizi si è occupata del settore residenziale per la Terza e Quarta Età attraverso la gestione di strutture polifunzionali per l'accoglienza di anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

Le caratteristiche dell'invecchiamento della popolazione in Italia, il suo volume e le proiezioni sull'evoluzione, sul profilo sociale, economico, sanitario, impongono ogni giorno nuove sfide alle quali l'iniziativa privata sta rispondendo con un importante sforzo orientato al futuro, uno sforzo di professionalità, di qualità e di aggiornamento continuo.

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

Visione, Missione Obiettivi e Valori

La Visione

L'invecchiamento della popolazione, il cambiamento nella struttura della famiglia e la maggiore incidenza di patologie degenerative determinano una crescente richiesta di servizi assistenziali diversificati, spesso ad alto contenuto sanitario.

L'esigenza di maggiore efficienza nell'utilizzo di risorse induce le organizzazioni pubbliche a rivedere la propria offerta e la relazione con gli operatori privati, generando sul territorio crescenti esigenze legate alla post-acuzie, alla cronicità e alla disabilità.

La sfida del futuro richiede operatori capaci di sviluppare specifiche aree di eccellenza, che riconoscano la centralità della persona e che siano in grado di rispondere con tempestività alle richieste del territorio.

La nostra Missione

Vogliamo essere un operatore riconosciuto nei servizi di assistenza alla persona anziana, capace di proporre soluzioni adeguate alle esigenze e alle scelte dei Pazienti e delle loro famiglie. Ci distinguiamo per professionalità, accoglienza, umanità e tempestività.

Lavoriamo con stile partecipativo, valorizziamo competenze, talento e contributo individuale. Perseguiamo un uso efficiente delle risorse.

Gli obiettivi

L'Unità Riabilitativa si pone l'obiettivo di porre il paziente al centro dell'intervento sanitario e di renderlo soggetto attivo degli interventi proposti.

L'obiettivo della riabilitazione è recuperare il paziente ad uno stile di vita indipendente, produttivo e soddisfacente, per questo ogni progetto riabilitativo è individualizzato e costruito in modo integrato e coerente attraverso la collaborazione di diverse figure professionali che compongono l'equipe. Il lavoro multidisciplinare si svolge attraverso la formulazione di obiettivi terapeutici e riabilitativi, documentati in cartella clinica, il cui raggiungimento è verificato costantemente dall'equipe.

L'Azienda opera in conformità con le linee guide delle società scientifiche di riferimento, e a tal fine punta al costante aggiornamento scientifico e culturale in grado di fornire al personale la preparazione più moderna ed efficiente in ambito diagnostico terapeutico e riabilitativo.

Persone per servire Persone

I nostri Valori

Il **Rispetto** per noi è il riconoscimento dell'unicità e della diversità di ogni persona, ci induce a dare valore al ruolo, al lavoro e alle idee di ogni individuo. Le persone sono consapevoli di potersi esprimere e ottenere attenzione.

La volontà di **Trasparenza** ci impegna a comportamenti sinceri e coerenti, alla chiarezza nei rapporti e alla condivisione di informazioni e obiettivi.

La **Professionalità** è per noi l'impegno a esercitare con rigore e competenza il nostro ruolo, attenti alla qualità della relazione umana e a crescere attraverso il costante aggiornamento e approfondimento. Le persone ci riconoscono serietà e umanità.

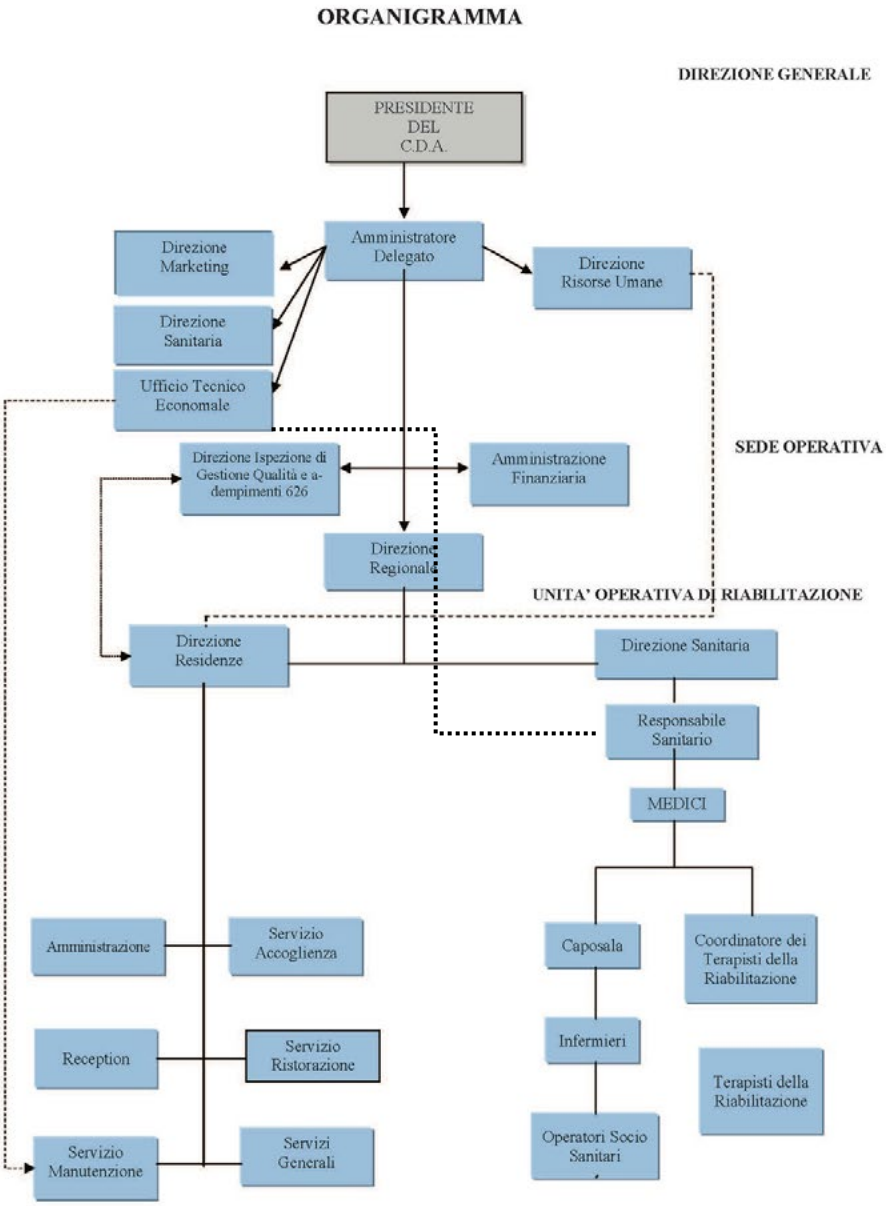
Il senso di **Responsabilità** ci rende consapevoli del nostro agire per il benessere delle persone e ci porta ad operare con integrità, nel rispetto degli impegni assunti. Le persone si aspettano da noi comportamenti esemplari.

Lo **Spirito di Squadra** è per noi condivisione di obiettivi, lavoro in comune e valorizzazione del contributo di ognuno. Le persone si identificano e sono orgogliose di far parte della nostra organizzazione.

La **Valorizzazione della Persona** significa per noi capacità di relazione, ascolto e interpretazione, desiderio di servizio e dedizione nei confronti dei nostri Pazienti, colleghi e collaboratori. Conquistiamo le persone anticipandone le aspettative.

La **Passione** che anima il nostro lavoro è l'energia positiva che trasmettiamo alle persone che ci circondano e che ci dà la carica quotidiana. Coinvolgiamo le persone con la nostra motivazione.

Residenze Anni Azzurri srl è dotata di un Codice Etico la cui consultazione può esser effettuata presso la nostra Reception oppure sul sito **www.anniazzurri.it**



Fini istituzionali

L'obiettivo della riabilitazione è recuperare il paziente ad uno stile di vita il più possibile indipendente, produttivo e soddisfacente, per questo ogni progetto riabilitativo è individualizzato e costruito in modo integrato e coerente attraverso la collaborazione di diverse figure professionali che compongono l'equipe. Il lavoro multidisciplinare si svolge attraverso la formulazione di obiettivi terapeutici e riabilitativi, documentati in cartella clinica, il cui raggiungimento è verificato costantemente dall'equipe.

Principi fondamentali

L'organizzazione Anni Azzurri è basata sull'assunto che l'Utente non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici. La Residenza ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

Eguaglianza

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

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

Partecipazione

La partecipazione degli Utenti si realizza attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso
- l'attuazione di progetti mirati per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

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

Diritto di scelta

La Residenza si impegna ad erogare i propri servizi offrendo agli Utenti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

Imparzialità e Continuità

La Residenza si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

Efficacia ed Efficienza

Le procedure organizzative adottate dalla Residenza tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

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

L'attenzione rivolta all'Utente costituisce pertanto l'impegno prioritario della Residenza al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto.

Codice Etico

La struttura ha adottato il Codice Etico
KOS CARE S.r.l. al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei principi ai quali la Società si ispira per raggiungere i propri obiettivi, ha predisposto il codice Etico, la cui osservanza è imprescindibile per il corretto funzionamento, affidabilità, reputazione ed indagine della Società stessa e che costituiscono i fondamenti per il successo e lo sviluppo attuale e futuro.
Le diverse attività devono, quindi, essere conformi ai principi espressi in questo Codice Etico.
Residenze Anni Azzurri riconosce l'importanza della responsabilità etico – sociale nella conduzione degli affari e delle attività aziendali e si impegna al rispetto dei legittimi interessi dei propri stakeholder e della collettività in cui opera. Contestualmente richiede a tutti i dipendenti e a tutti coloro che cooperano all'esercizio dell'impresa, il rispetto delle regole aziendali e delle norme stabilite nel presente codice.
Una copia del codice etico è a disposizione presso la reception per le persone che volessero consultarlo.

Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati

KOS CARE UOR MIRASOLE
Via Paolo Borsellino, 6
20090 Noverasco di Opera (MI)
Tel.: 02.576911 Fax 02.57691799
residenzamirasole@anniazzurri.it

KOS CARE S.r.l. UOR Mirasole è una struttura sanitario-assistenziale di ricovero e cura accreditata che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli che hanno come obiettivo recuperare uno stato funzionale compromesso. Sorge nel verde alle porte di Milano, in una posizione ideale per chi ama la tranquillità ma non vuole sentirsi lontano dai propri cari.

UOR Mirasole è gestita da KOS Care s.r.l.Sede Legale: Via Durini, 9 • 20122 Milano
Sede Operativa: via Aprutina, 194 • 62018 Porto Potenza Picena (MC)
C.F. e P.I. 01148190547 • Capitale sociale € 2.550.000 i.v.
Direzione e Coordinamento art. 2497 cc: KOS SpA

I lavori di costruzione della residenza sono iniziati nel settembre 1992 e l'inaugurazione è avvenuta nell'ottobre 1993, negli anni successivi sono state apportate ristrutturazioni per adeguare i locali alle nuove esigenze organizzative nel rispetto dei requisiti strutturali.

Come si raggiunge

La Residenza Anni Azzurri Mirasole è ubicata in via Paolo Borsellino 6, località Noverasco, Comune di Opera al confine con il Comune di Milano.

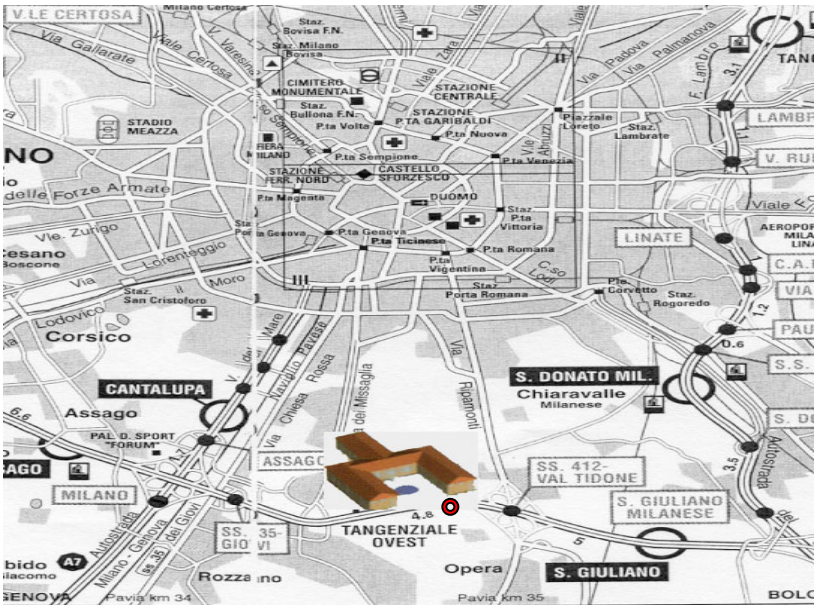
La struttura è facilmente raggiungibile percorrendo in direzione nord-sud la Via Ripamonti (strada urbana di grande viabilità), oppure dalla tangenziale ovest, uscita Milano Valtidone/Milano Vigentina, che si trova a poche centinaia di metri dalla Residenza.

La Residenza è inoltre servita da mezzi del trasporto pubblico, sia urbani che extraurbani.

MM GIALLA Crocetta – Linea che si collega al tram 24

TRAM 24 Direzione Via Selvanesco - fino al capolinea, poi autobus n° 222 linea extra urbana per Pieve Emanuele o autobus n°99 linea extraurbano per Noversco.

Fermata: Noverasco d'Opera a fianco della Residenza



Articolazione della struttura

La struttura è articolata in una unità operativa da 56 posti letto organizzati su due piani accreditati con Deliberazione DGR num VI/47508 del 29/12/1999 dove è svolta una macroattività di riabilitazione generale e geriatrica e di riabilitazione di mantenimento. I posti letto a contratto con il Sistema Sanitario Regionale Lombardo sono 42. (con degenza a totale carico del SSR)

L'unità è uno spazio architettonico delimitato e definito nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa per persone, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla quotidianità del Paziente. Nell'unità opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato, che garantisce precisione e attenzione alla dignità del Paziente.

L'organizzazione del lavoro e di conseguenza l'assistenza ai Pazienti trae grosso vantaggio da questa articolazione. In questo contesto si riescono a differenziare le varie tipologie dei Pazienti che la struttura accoglie e si tendono a costituire dei nuclei omogenei nei quali si costruisce una progettualità di tipo riabilitativo mirata ad ogni Paziente.

Al piano terra oltre all'hall con reception e bar sono ubicati.

a) i servizi a disposizione del Paziente (palestra, sala atti, parrucchiere)

b) la direzione, l'ufficio amministrativo e l'ufficio relazioni con il pubblico

c) la cappella

L'unità abitativa comprende spazi sia individuali che collettivi.

a) Camere da letto

Gli alloggi Anni Azzurri sono comodi e confortevoli, a uno o due letti, tutti dotati di bagno adatto alle esigenze del Paziente. La totalità delle camere è provvista di terrazzino.

Inoltre hanno l'aria climatizzata.

L'arredo delle camere è funzionale e sobrio con caratteristiche idonee ai bisogni dei Pazienti.

In caso di necessità il Paziente è in grado di inviare un segnale di soccorso all'operatore dell'unità abitativa o azionando il "campanello" posto sulla testata del letto e nel bagno.

b) Locali di soggiorno/pranzo con attigua tisaneria

Nella parte finale del corridoio è ubicata una sala di soggiorno particolarmente curata, fornita di poltrone, tavolini e zona TV, e di una zona pranzo.

Tutti gli ambienti sono dotati di opportuni impianti per la diffusione della musica.

c) locale bagno assistito

d) locale del personale di assistenza/capo sala

e) studio medico

f) locale visita e medicazioni

All'esterno della Residenza è presente una vasta area di oltre 6.000 mq. destinati a verde, è stato creato un parco abbondantemente piantumato, con gazebo in legno, dotato di sedie e panchine.

- ***Classificazione e modalità delle aree di intervento***

Persona

La riabilitazione in ***regime di ricovero ordinario*** è rivolta a persone che presentano menomazioni e disabilità che necessitano di prestazioni diagnostiche–terapeutiche-riabilitative che, per motivi clinici e/o socioambientali, non possono essere efficacemente erogate in regime differente.

In sintesi la riabilitazione generale e geriatrica ha le seguenti finalità:

- ottenere il recupero funzionale massimale dell'anziano ed evitare il deterioramento e mantenere il migliore livello di qualità della vita possibile;
- attivare tempestivamente l'intervento riabilitativo dopo un evento clinico acuto disabilitante anche attraverso la realizzazione di piani personalizzati di riabilitazione ~~intensiva~~, associati e sostenuti da uno stretto monitoraggio clinico-terapeutico;
- effettuare il completamento diagnostico e terapeutico, nonché gli interventi riabilitativi in aree/strutture deputate e organizzate per la cura e l'assistenza della Persona;
- stabilire una interfaccia corretta e percorsi fluidi con gli ospedali per la selezione e il trasferimento dei pazienti ~~anziani~~ eleggibili per la riabilitazione;
- realizzare collegamenti stretti con tutte le opzioni territoriali al fine di attivare le funzioni di supporto atte a consentire il reinserimento in particolare della Persona al domicilio in condizioni protette, al termine del processo riabilitativo.

Riabilitazione generale e geriatrica

Gli interventi riabilitativi generali vengono definiti quelli da effettuarsi:

- in fase di consolidamento della disabilità da pregresso evento (evento indice) e quando le condizioni generali del paziente e la prognosi degli esiti della menomazione controindicano un intervento riabilitativo intenso e settoriale
- in presenza di recidive dell'evento indice con ridotta probabilità di recupero funzionale
- in presenza di disabilità che richiedono tempi protratti di intervento abilitativi – riabilitativo
- in seguito a trasferimento da unità operativa (U.O.) di riabilitazione specialistica per la continuazione del progetto riabilitativo individualizzato (P.R.I.)
- in età geriatria in concomitanza di pluripatologia a rischio di riacutizzazione (instabilità)

La disabilità presentata dal Paziente, cioè il livello di compromissione nel compiere le attività della vita quotidiana, è valutata attraverso una scala di valutazione della disabilità.

La struttura riabilitativa ha un organizzazione del lavoro funzionale alla realizzazione dell'intervento riabilitativo e garantisce supporto, protezione e stimolazione delle capacità funzionali e relazionali di tutti i pazienti ("Progetto Riabilitativo di Struttura" P.R.S.).

All'ingresso di ogni Paziente, è predisposto un Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) e un Programma Riabilitativo Individuale (p.r.i.).

Il progetto riabilitativo individuale costituisce il documento da cui deriva ogni intervento dell'equipe riabilitativa; esso rappresenta l'insieme delle proposte dell'equipe riabilitativa e tiene conto dei bisogni globali

del paziente, delle sue menomazioni, disabilità residue e recuperabili; definisce quali sono gli esiti desiderati; definisce nei limiti del possibile i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento dei risultati.

Il programma riabilitativo individuale definisce specificatamente, in attuazione del progetto riabilitativo individuale, le aree di intervento specifiche, gli obiettivi immediati e a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti e la verifica degli interventi.

Livelli Generali di assistenza

L'**assistenza sanitaria** è assicurata da un'équipe di medici che presta servizio dal lunedì al venerdì per 12 ore al giorno. Le restanti ore della giornata e il sabato e la domenica sono coperti da guardia medica interna. In caso di emergenza viene attivato il servizio 112.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute é un diritto fondamentale del Paziente per cui i medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed ai familiari, nel rispetto della privacy.

La visita medica all'Utente viene effettuata sia in camera che presso gli studi medici della struttura.

Della Direzione e dell'organizzazione dell'U.O.R. (Unità Operativa di Riabilitazione) è responsabile il Direttore Medico.

Il Responsabile Sanitario/Primario dirige l'Unità e definisce la tipologia e le modalità delle prestazioni erogate, coordina l'attività del personale medico, redige in collaborazione con le altre figure sanitarie il P.R.I ed il p.r.i di ogni paziente.

L'**attività infermieristica** è garantita nelle 24 ore, l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento ed il recupero della salute.

Si occupa inoltre dell'approvvigionamento dei farmaci, della loro conservazione e della loro scadenza, nonché dei presidi sanitari.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze bio-psicologiche degli Utenti 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 i Medici e con le altre figure professionali per la formulazione del piano di assistenza integrata.

Le **attività motorie e riabilitative** stabilite nel P.R.I e p.r.i, dei singoli pazienti si svolgono sotto il controllo medico e ad opera di fisioterapisti che impostano programmi per il recupero e la rieducazione funzionale.

Il fisioterapista o terapista della riabilitazione è quell'operatore sanitario, che, dopo diagnosi e prescrizione medica, applica terapie riabilitative su pazienti che presentano, a causa di patologie congenite o acquisite di vario tipo, delle menomazioni, le quali hanno prodotto delle disabilità, cioè delle limitazioni o perdite della capacità di compiere un'attività nel modo e nell'ampiezza considerati normali per un essere umano.

Scopo di tali terapie è il maggior sviluppo, recupero possibile delle funzioni motorie, cognitive o viscerali compromesse dall'evento patologico, al fine di fornire o restituire alla persona una qualità di vita consona alle sue potenzialità e possibilità.

Nella Residenza tutti gli operatori sono sensibilizzati ai bisogni dell'anziano non più autonomo e "fragile".

Attività assistenziale

L'attività assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori O.S.S. (*Operatori Socio-Sanitari*) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona:

- Il Paziente viene aiutato per la mobilizzazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia compreso il lavaggio dei capelli, la vestizione, l'alimentazione e l'idratazione.
- le camere vengono governate e pulite con attenzione e diligenza. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici e al cambio della biancheria;
- gli operatori di assistenza offrono collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione delle Persone;
- vengono svolti interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

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.

Tutti i farmaci, compresi quelli di fascia C, tutte le prestazioni erogate agli utenti ricoverati in regime di accreditamento necessari agli Utenti accreditati, sono a carico della struttura così come i presidi sanitari.

La Residenza garantisce un'assistenza sanitaria e assistenziale, nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

Consenso informato

E' compito dei medici della Residenza informare gli Utenti ed i loro parenti dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti (come ad esempio in occasione della somministrazione del vaccino antinfluenzale), ed acquisirne il consenso all'esecuzione.

Tutela della privacy

All'atto dell'ingresso in Residenza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del GDPR 2016/679. Inoltre, il personale KOS CARE è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i Pazienti. (Allegato A)

E' un diritto del Paziente l'informazione sulle proprie condizioni di salute; il personale sanitario si rende disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all'interessato e/o Familiari nel rispetto della privacy.

Modalità di accesso

Le richieste di informazione da parte di singoli soggetti o da strutture sanitarie avvengono contattando l'U.R.P. o la coordinatrice infermieristica.

Si accede al ricovero ordinario su prescrizione del medico di medicina generale o degli specialisti delle Strutture di Ricovero e Cura autorizzate alle prescrizioni per il servizio Sanitario Nazionale.

I documenti generalmente richiesti all'ingresso sono:

- scheda di ammissione

- documento d'identità (in corso di validità)
- codice fiscale
- tessera sanitaria
- documentazione clinica (cartelle cliniche, prescrizioni terapeutiche, ecc.)

I nuovi ingressi sono accolti il mattino.

All'atto dell'ingresso è richiesta la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali.

Il Paziente sarà accolto e accompagnato nella sua camera da un'équipe di operatori dell'U.O.R., che seguiranno l'inserimento e l'ambientamento del nuovo Paziente.

Nella bacheca posta all'ingresso della Reception sono esposti i nominativi dei responsabili dei vari servizi.

Lista di attesa

I pazienti per i quali è stata presentata richiesta di ricovero vengono inseriti in lista d'attesa in ordine cronologico, in base alla presentazione della domanda e secondo i criteri indicati dalle Classi di Priorità.

- Gli elementi che concorrono alla definizione dell'ordine di ricovero sono:
- la data di inserimento in lista d'attesa
- l'età (i pazienti più anziani hanno priorità)
- le condizioni generali (il paziente dovrà aver raggiunto un adeguato livello di stabilità clinica)
- il livello di disabilità e le possibilità di recupero
- il livello funzionale pre-morboso
- le condizioni sociali e familiari e le possibilità di reinserimento.

Dimissioni

La presumibile data di dimissione dei Pazienti viene comunicata con anticipo da parte del medico al Paziente stesso e ai suoi familiari/referenti, con indicazioni atte a facilitare il reinserimento del soggetto.
Contestualmente alle dimissioni il medico predispone una relazione clinica di dimissione che verrà consegnata al paziente / parente, contenente tutte le informazioni riguardanti il ricovero e indirizzata al Medico Curante

La durata della degenza non è standardizzabile, essendo correlata sia alle disposizioni del Servizio Sanitario Regionale, sia alla particolarità delle condizioni cliniche fisico-psichiche del Paziente.

Il parente identificato come cargiver verrà invitato dall'équipe a visionare una seduta riabilitativa verso il termine del percorso in essere al fine di rendersi visibilmente consapevole delle condizioni del proprio caro e di organizzarsi adeguatamente al suo rientro al domicilio.

Riconoscimento degli operatori sanitari e di assistenza

Il personale dipendente della Residenza indossa casacca e pantaloni; a seconda del tipo di servizio le casacche sono così profilate:

- servizi generali — bianco e giallo con pantalone giallo
- servizi assistenziali — bianco e arancio con pantalone arancio
- servizi infermieristici — bianco e blu con pantalone blu
- fisioterapisti — polo grigia con pantalone bianco

Il coordinatore infermieristico indossa casacca blu e pantalone blu.

Il coordinatore dei fisioterapisti indossa polo grigia e pantalone bianco.

Il personale medico indossa il camice bianco.

Tutti gli addetti portano ben visibile cartellino di riconoscimento con nome ed iniziale del cognome, qualifica e fotografia.

Oggetti di valore

L'Ente non accetta in custodia carte, valori, denaro e oggetti.

Richiesta copia Cartella Clinica

E' possibile richiedere copia della cartella clinica inoltrando la richiesta scritta (richiedere modulo) presso l'ufficio Cartelle Cliniche. La copia conforme verrà consegnata agli aventi diritto entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta, con un contributo spese di 50,00 Euro.
È possibile richiedere la copia di eventuali esami radiografici eseguiti durante la degenza, con lo stesso modulo sopra citato, con un contributo spese di 20,00 Euro.

Divieto di fumo

In tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo, evidenziato mediante apposita cartellonistica; non sono presenti locali attrezzati per fumatori.

Per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Utenti, è **severamente vietato** introdurre nella Residenza accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

La vita nell'Unità Operativa

La giornata

Le attività nella Unità "Mirasole" sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	dalle	alle
sveglia	7.00	in base alle esigenze del Paziente
colazione	7.00	8.30
attività riabilitativa	8.00	11:30
pranzo	11.30	12.30
riposo pomeridiano		in base alle esigenze del Paziente
attività riabilitativa	13:00	18:00
idratazione	15.30	16.30
cena	18.30	19.30

Programma alimentare

Più di 650 ricette compongono il menù annuale della Residenza, che 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.
È posta la massima attenzione, anche in relazione alle specifiche esigenze determinate dallo stato di salute del singolo Paziente, pertanto sono attuate diete particolari in base al consiglio del medico.

I Pazienti con problemi di masticazione usufruiscono del menù giornaliero in forma tritata.
Il menù è personalizzato in base alle esigenze del paziente ed offre giornalmente una scelta tra 2 primi piatti, 1 secondo/formaggi e contorni, frutta.
E' sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

L'idratazione

Ogni giorno, al pomeriggio dalle ore 15.30 alle 16.30 un operatore addetto all'assistenza distribuisce una bevanda calda.

Visite di parenti e amici

I Pazienti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti, l'orario che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore:

- dal lunedì alla domenica 15.00 - 18:00

- alla domenica 10:00 - 11.30

L'accesso all'UOR, in altri orari, deve essere preventivamente autorizzato dalla Coordinatrice e dai Medici.

Le visite si svolgono al di fuori del reparto e solo per casi particolari si potrà accedere su richiesta alle camere di degenza.

In qualunque caso i familiari non devono rimanere nelle camere durante le attività sanitarie e non devono accedere alla palestra durante le sessioni di lavoro per non interferire nelle attività degli operatori.

Il personale della Residenza è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza dei Pazienti. Nelle camere e nei corridoi della struttura sono a disposizione dei Pazienti, visitatori e del personale in servizio le indicazioni da seguire in caso di evacuazione.

Servizi di pubblica utilità

Parrucchiere

Il servizio è disponibile nei giorni da *martedì* a *venerdì* dalle 9.*30* alle *12.00*. L'appuntamento dal parrucchiere è prenotabile presso la reception, previa verifica di eventuali visite già prenotate.

Banca

Lo sportello bancario più vicino è del Banco BPM agenzia di Noverasco – Sporting Mirasole, dotato di servizio bancomat.

Posta

L'ufficio postale più vicino è a Opera, in Via dello Zerbo – angolo Di Vittorio e dista 3 Km. dalla Residenza.

La ricerca della qualità

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 Paziente 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 del Paziente.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle del Paziente 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 del Paziente
- il rapporto "umano" con il personale
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni

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 medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di fisioterapia 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 dai Pazienti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);

- di eventi sentinella, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da sole indicano scadente qualità.

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

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.

Prestazioni	Tempo medio
1. Inserimento nella U.O. Riabilitazione della Residenza	Classe A entro 30 gg (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
2. Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max.1 g. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

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);
- i questionari vengono somministrati al momento del ricovero (modalità di accoglienza, assistenza prestata), i risultati emersi sono inviati presso l'Ufficio competente ATS e resi noti in bacheca all'ingresso della Residenza (vedi all. Customer Satisfaction).

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.

Obiettivi:

- Ridurre i tempi di recupero del paziente ad uno stile di vita indipendente.
- Incremento della partecipazione delle varie figure professionali a convegni, congressi e corsi d'aggiornamento.

Tutela e partecipazione del Paziente

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione del Paziente 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 del Paziente.

Nell'Unità Operativa di Riabilitazione **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico,** ha il compito di curare:

- la relazione con i pazienti durante tutto il periodo di soggiorno
- la corretta informazione di base sui servizi erogati
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione del Paziente

L'URP, in altre parole, è un organismo istituito con la finalità di *mettere a proprio agio chi sta vivendo una situazione di disagio*.

Una particolare modalità di tutela del Paziente consiste nella promozione, da parte del Responsabile Assicurazione della Qualità, di periodiche azioni di "controllo qualità" (questionari, interviste, monitoraggio interno, ecc.).

I risultati di tali sondaggi vengono periodicamente pubblicizzati, attraverso l'affissione nella bacheca all'ingresso, in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale.

Tra gli aspetti oggetto di particolare attenzione si identificano i seguenti:

- l'adeguatezza dell'assistenza
- l'adeguatezza dei rapporti con il personale
- le condizioni igieniche
- la qualità del vitto
- il comfort alberghiero
- l'adeguatezza delle informazioni fornite
- raggiungimento degli obiettivi fissati dall'equipe

I Pazienti o i familiari che ritengono di aver subito dei torti da parte di qualche operatore o di essere stati danneggiati da disservizi possono segnalare i motivi del malcontento tramite:

- colloquio con l'operatore dell'URP o in sua assenza con il Direttore
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'URP
- segnalazione telefonica o via mail

È compito dell'URP attivare gli organi competenti perché si adottino i provvedimenti del caso. La Direzione Sanitaria risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. successivi al ricevimento della lamentela.

Compiti dell'U.R.P.:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990,n.241 e successive modificazioni;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;

- garantire la reciproca informazione fra l'ufficio e le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonchèé fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

Regolamento di tutela del Paziente

1. **Il benessere della persona nel rispetto della sua dignità umana** è il primo diritto da tutelare, e quindi la tutela dei pazienti deve essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come *ricerca della migliore qualità possibile dei Servizi erogati, sia dal punto di vista tecnico-professionale che relazionale e di comfort ambientale*.

   Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo tutto il personale al fine di conseguire:

   - risultati globalmente soddisfacenti;
   - la soluzione immediata di problemi o disagi recati alla persona, specie nei casi da lei stessa reclamati e obiettivamente lesivi dei suoi diritti;
   - l'eliminazione delle disfunzioni riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.

2. La verifica dei risultati è costante e viene svolta da tutti i soggetti interessati:

   - *I Pazienti* tramite il questionario di soddisfazione e la scheda di segnalazione di disfunzioni o apprezzamenti;
   - il personale operante nella Residenza tramite il questionario di monitoraggio dei processi lavorativi, strumenti specifici di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale.

3. Gli organismi aziendali preposti allo svolgimento di tali attività, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, sono:

   - la Direzione, che si occupa di tutti gli aspetti relativi ai Pazienti fornendo le informazioni di base per la soddisfazione delle varie necessità, verificando il livello di gradimento rispetto ai servizi erogati, gestendo i reclami, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia dei disservizi riscontrati;
   - Il *Servizio Qualità*, che valuta periodicamente gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per attuare interventi migliorativi, promuove iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità tecnico-professionale e relazionale del personale e al miglioramento complessivo delle prestazioni.

4. La Tutela del Paziente riguardo alle disfunzioni rilevate è di competenza della Direzione che provvede secondo le necessità poste dal caso, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.

   La segnalazione di disfunzioni può essere esposta verbalmente o mediante compilazione di apposita scheda; per ogni segnalazione la Direzione attiva gli accertamenti e i provvedimenti del caso.

5. I Pazienti esprimono periodicamente la propria valutazione sui servizi ricevuti mediante la compilazione del *Questionario di gradimento.* Il questionario è anonimo.

6. I risultati ottenuti dal grado di soddisfazione del Paziente per ogni settore di servizio vengono esposti e diffusi presso la Residenza.

Diritti e doveri del Paziente

Il Paziente è da considerarsi come persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

I Diritti

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti dei Pazienti riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- il rispetto della dignità umana;
- l'informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.

In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

1. Il Paziente ha diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.
2. La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto del Paziente che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.
3. E' diritto del Paziente ottenere una esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione della Residenza, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità.
4. E' diritto del Paziente esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta.
5. Il Paziente ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

I Doveri

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore: se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

1. Chi entra nella Residenza è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Pazienti, personale, ambienti.
2. E' dovere di ciascun Paziente rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
3. E' dovere del Paziente rispettare gli orari che regolano l'attività della Residenza.
4. E' dovere del Paziente agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza, i servizi ausiliari e le attività complementari.

Carta dei Diritti del Malato

Per contribuire a definire la salute del cittadino e i suoi diritti nella Sanità Pubblica e Privata, il “Tribunale per i diritti del malato nel 2002” ha varato i seguenti quattordici punti.

Il Paziente	La società e le Istituzioni

HA IL DIRITTO	HANNO IL DOVERE
1. Diritto al tempo	1. Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.
2. Diritto all'informazione e alla documentazione sanitaria.	2. Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita, nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
3. Diritto alla sicurezza.	3. Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi
4. Diritto alla protezione	4. Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
5. Diritto alla certezza	5. Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica
6. Diritto alla fiducia	6. Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo
7. Diritto alla qualità	7. Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute
8. Diritto alla differenza	8. Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze
9. Diritto alla normalità	9. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita
10. Diritto alla famiglia	10. Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario
11 Diritto alla decisione	11 Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a

			mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita
12	Diritto al volontariato, all'assistenza da parte dei soggetti non profit e alla partecipazione	12	Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti
13	Diritto al futuro	13	Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza
14	Diritto alla riparazione dei torti	14	Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

Residenze Anni Azzurri è dotata di idonea procedura riguardante l'accesso agli atti cosi come disciplinato dalla Legge 241/1990- ovvero la disciplina che regolamenta la modalità con cui viene rilasciata copia della Cartella Clinica e chi ne è avente diritto.
In direzione può ritirare il modulo da compilare per la richiesta della cartella clinica che se nulla osta viene rilasciato in 7 gg lavorativi.
il costo della copia della Cartella Clinica è fissato in euro 50,00.

Allegato A

CLAUSOLA INTEGRATIVA

INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI PAZIENTI RICOVERATI IN OSPEDALE AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")

Ai sensi dell'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito, "GDPR"), entrato in vigore il 24 maggio 2016 e applicabile dal 25 maggio 2018, ferme le modifiche e gli adattamenti che si renderanno eventualmente necessari a seguito di interventi legislativi nazionali volti ad adeguare la normativa nazionale e/o provvedimenti dell'Autorità Garante, Le forniamo le seguenti informazioni riguardanti i dati personali trattati dalla Società.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO: Kos Care srl – Via Durini, 9 20121 Milano, 02/67132940 Pec: koscare@legalmail.it

RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DATI (DPO): Paolo Sergi, Via Durini 9 – 20121 Milano, 02/67132940, Kos@legalmail.it

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO	BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO	PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI
I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle condizioni di salute, sono trattati dalla Società **per l'erogazione dei servizi sanitari** (prevenzione, diagnosi, cura, terapia, riabilitazione, assistenza medica e infermieristica ed attività connesse quali, ad esempio, ricovero ospedaliero, continuità assistenziale post dimissione etc.), nonché **per finalità amministrative connesse** (prenotazione, anche tramite canale telefonico, accettazione, pagamento delle prestazioni, rendicontazione istituzionale).	Il trattamento dei dati è necessario **per dar seguito alla Sua richiesta** e, più precisamente, per garantire l'esecuzione delle prestazioni sanitarie necessarie. Il trattamento dei dati relativi alla Sua salute è, in particolare, necessario **per finalità di diagnosi, assistenza o terapia sanitaria** ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità (art. 9, c. 2 lett. h, del GDPR).	**Le cartelle cliniche, unitamente ai relativi referti, sono conservate illimitatamente** poiché rappresentano un atto ufficiale indispensabile a garantire la certezza del diritto, oltre a costituire preziosa fonte documentaria per le ricerche di carattere storico sanitario. (Circolare Ministeriale N. 61 del 19.12.1986).
I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle sue condizioni di salute, sono trattati **per adempiere ad altri obblighi previsti da regolamenti e dalla normativa nazionale e sovranazionale** applicabile cui è soggetto il Titolare.	Il trattamento dei dati è necessario per necessità del Titolare di **assolvere ad obblighi di legge**.	Durata contrattuale e, dopo la cessazione, **per 10 anni** come stabilito per Legge dal disposto dell'art. 2220 C.C.
I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle sue condizioni di salute, sono trattati ai fini dell'**invio del referto medico-sanitario** in formato digitale o mezzo mail.	Suo esplicito consenso.	Fino a revoca del consenso
I Suoi Dati potranno essere trattati, se necessario, **per accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare** in sede giudiziaria.	**Interesse legittimo** del Titolare di accertare, esercitare o difendere i propri diritti in sede giudiziaria o di recuperare un credito nei confronti dell'interessato.	**Per la durata del contenzioso**, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.

I Suoi **Dati anagrafici** (con esclusione pertanto dei dati sulla Sua salute), sono eventualmente trattati dalla Società anche **per finalità di rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi e dell'attività svolta dalla struttura**, attraverso l'invio di un questionario.	Suo esplicito consenso	Fino a revoca del consenso

Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, i Dati saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.

OBBLIGATORIETÀ DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei Dati personali è **obbligatorio per il perseguimento delle finalità di natura sanitaria o amministrativa sopra indicate.** Il rifiuto di fornire i Dati comporta l'impossibilità di fornire la prestazione sanitaria, salvo nelle situazioni di emergenza (Art. 6, comma 1 lettera d) e Art. 9, comma 2 lettera c) previste dal Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR).

Il conferimento dei dati **per perseguire le ulteriori finalità sopra indicate è facoltativo**. Il mancato conferimento dei dati non avrà nessuna conseguenza sull'erogazione della prestazione sanitaria.

SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO

I dati potranno essere trattati dal personale sanitario e amministrativo, per il perseguimento delle finalità sopra indicate, espressamente autorizzato al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.

DESTINATARI DEI DATI

I dati possono essere trattati da soggetti esterni operanti in qualità di titolari quali:

Enti sanitari regionali e nazionali nei limiti imposti dalle leggi vigenti; **Fondi e casse di assistenza sanitaria integrativa** e **imprese di assicurazione** convenzionate per il pagamento diretto o il rimborso delle prestazioni effettuate; **Medici specialisti** esterni alla Struttura in caso di richiesta di consulto; **Studi legali** per le attività di recupero crediti; **Autorità ed organi di vigilanza e controllo** legittimati a richiedere i dati.

I dati possono altresì essere trattati, per conto della Società, da soggetti esterni designati come responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, a cui sono impartite adeguate istruzioni operative. Tali soggetti sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie:

Aziende che forniscono supporto all'implementazione e alla manutenzione del **sistema informativo** e degli applicativi aziendali; **Società di archiviazione** della documentazione amministrativa e clinica; **Consulenti, liberi professionisti, operatori sanitari e socio-sanitari, ausiliari volontari** che affiancano il personale della struttura; Strutture sanitarie o laboratori terzi di cui l'ENTE si può avvalere nello svolgimento delle attività richieste.

Solo **previo Suo espresso consenso**:

a. la sola informazione di una prestazione in atto e/o del ricovero e reparto di degenza, può essere resa nota a soggetti terzi quali famigliari, medico curante o altri.

b. le informazioni riguardanti lo stato di salute possono essere fornite a soggetti terzi quali famigliari, medico curante o altri.

I dati non saranno in nessun caso oggetto di diffusione.

TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI IN PAESI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA (ART. 49 GDPR)

Il Trasferimento di informazioni personali è vietato, potrebbe avvenire solo sulla base di accordi internazionali di mutua assistenza giudiziaria. In assenza di adeguatezza della commissione europea, il Titolare può usare garanzie contrattuali specifiche, in assenza di quest'ultime:

- i dati possono essere trasferiti solo con esplicito consenso dell'interessato (art. 49, c. 1 lett. a);
- per tutelare gli interessi vitali dell'interessato (art. 49, c. 1 lett. f);
- motivi di interesse pubblico, esercizio di un diritto in sede giudiziaria, rispetto degli obblighi contrattuali

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Contattando l'Ufficio , gli interessati possono chiedere al titolare l'accesso ai dati che li riguardano, la loro cancellazione, la rettifica dei dati inesatti, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR, nonché l'opposizione al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse del titolare.

Gli interessati, inoltre, nel caso in cui il trattamento sia basato sul consenso e sia effettuato con strumenti automatizzati hanno il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti.

Gli interessati hanno il diritto di revocare il consenso prestato in qualsiasi momento.

Si precisa che per esercitare i diritti potrà rivolgersi al Titolare del trattamento, all'indirizzo di cui sopra.

RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO

Gli interessati hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente nello Stato membro in cui risiedono abitualmente o lavorano o dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione.

DICHIARAZIONE DI CONSENSO DELL'INTERESSATO

Presa visione dell'Informativa Privacy, consapevole che il mio consenso è puramente facoltativo, oltre che revocabile in qualsiasi momento:

- Il sottoscritto (nome e cognome) _____ in qualità di Interessato al trattamento o di:

☐ TUTORE ☐ LEGALE RAPPRESENTANTE ☐ GENITORE

dell'interessato (nome e cognome) _____:

Consenso al trattamento dei dati sensibili

- Esprimo il consenso al trattamento dei dati personali da lui indicati e forniti, compresi quelli sensibili, per le finalità di cui all'informativa.

☐ ACCONSENTO ☐ NON ACCONSENTO

Notifica della presenza a terzi

- Esprimo il consenso all'informazione circa la mia **presenza** presso Ospedale di Suzzara, ai soggetti di seguito indicati (il consenso non riguarda lo stato di salute):

❑ NESSUNO	
	❑ SOLO FAMILIARI ❑ TUTTI ❑ ALTRO (SPECIFICARE_____)

Notifica Stato di salute

- Esprimo il consenso all'informazione circa il mio **stato di salute** in caso di degenza presso Ospedale di Suzzara, ai soggetti di seguito indicati

❑ NESSUNO	
	❑ SOLO FAMILIARI ❑ MEDICO DI BASE ❑ ALTRO (SPECIFICARE _____)

Notifica invio comunicazioni informative tramite sms/mail/telefonate

- Esprimo il consenso per la gestione degli appuntamenti attraverso l'utilizzo di SMS o Mail o telefonate con l'unico scopo di informare sugli appuntamenti presi, avvisare spostamenti/cancellazioni di orari/giorni della prenotazione, promemoria appuntamento e/o invio del referto medico-sanitario

(Telefono_____ ; Mail _____)

Notifica invio referto via mail o posta

- Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali, inclusi quelli relativi alle mie condizioni di salute, ai fini dell'**invio al sottoscritto, da parte della società, del referto medico-sanitario** in formato digitale o mezzo mail (_____).

☐ ACCONSENTO ☐ NON ACCONSENTO

Notifica invio referto via mail al Medico Curante (MMG) e/o al Medico Specialista (MS)

- Esprimo il consenso ad inviare al MMG una copia del referto medico-sanitario in formato digitale a mezzo mail. (Indicare nome, cognome ed indirizzo mail del MMG _____; _____)
- Esprimo il consenso ad inviare al MS una copia del referto medico-sanitario in formato digitale a mezzo mail. (Indicare nome, cognome ed indirizzo mail del MMG _____; _____)

Customer Satisfaction

- Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali, con esclusione pertanto dei dati sulla mia salute, ai fini dell'**invio, da parte della Società, di questionari destinati a rilevare il mio grado di soddisfazione circa la qualità dei servizi e delle attività svolte dalla struttura.**

☐ ACCONSENTO ☐ NON ACCONSENTO

Luogo _____, *Data* _____ *Firma* _____

Condizioni psicofisiche inadeguate a prestare il consenso

Il sottoscritto _____ in qualità di (grado di parentela o di rapporto) _____ dichiara che il sig/sig.ra _____ NON è nelle condizioni psicofisiche di ricevere direttamente l'informativa ad esprimere il proprio consenso. Per tale ragione fornisce in sua vece il consenso al trattamento dei dati dell'interessato da parte dell'Ente secondo le modalità e le finalità descritte nell'informativa.

Luogo_____data_____/_____/_____

_____

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI O APPREZZAMENTI

Servizio
- ☐ Assistenziale
- ☐ Infermieristico
- ☐ Medico
- ☐ Riabilitativo
- ☐ Ristorazione
- ☐ Pulizia
- ☐ Altro _____

Cognome e nome: .....

Tel.: .....

Città: ..... Cap: .....

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

Quando è successo: .....

Cosa è accaduto: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Suggerimenti: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Il Dichiarante: _____

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

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

.....

.....

.....

N. Protocollo: _____

L'Operatore: _____

Tariffe e servizi resi a pagamento Allegato D

Servizi a pagamento:

- Consumazioni al bar - Listino esposto
- Parrucchiere, podologo, manicure e pedicure.

I listini prezzi sono nei locali dedicati

Questionario di gradimento

Gentile Sig./Sig.ra,
Le chiediamo di dedicarci alcuni minuti del Suo tempo per rispondere alle domande che seguono.
Il contributo di tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi rappresenta, infatti, un prezioso strumento per migliorarne la qualità, anche in relazione a particolari esigenze.
Il questionario è anonimo e potrà compilarlo barrando la casella corrispondente alla risposta, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente in relazione al gradimento da 1 a 7, dove:

1 = Pessimo e **7 = Ottimo**

Nel caso in cui le domande non risultassero chiare potrà rivolgersi ad un familiare, ad un conoscente o, in alternativa, ad un operatore della struttura.
Nel caso in cui il questionario fosse compilato da una persona diversa dal paziente, i dati anagrafici riportati saranno quelli della persona che ha effettuato la valutazione.
Ringraziandola anticipatamente per la collaborazione La invitiamo a depositare il questionario compilato nella apposita cassetta.

DATI ANAGRAFICI

1) Età in anni: _____ **2) Sesso:** ☐ M ☐ F **3) Nazionalità:** ☐ Italiana ☐ Europea ☐ ExtraUE

4) 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
☐ da un Parente ☐ Altro _____

5) Professione:

☐ Casalinga ☐ Pensionato/a ☐ Studente/ssa ☐ Disoccupato/a ☐ Operaio/a
☐ Impiegato/a ☐ Libero Professionista ☐ Altro _____

6) Titolo di studio:

☐ Nessuno ☐ Scuola elementare ☐ Scuola media inferiore
☐ Scuola media superiore ☐ Laurea ☐ Altro _____

7) È la prima volta che si rivolge a questa struttura? ☐ Si ☐ No

8) Per quale motivo ha scelto questa struttura? (indichi una sola risposta)

☐ Me l'ha consigliato il medico ☐ Me l'hanno consigliata amici/familiari ☐ È vicina a casa
☐ Conosco gli operatori e ho fiducia in loro ☐ Altro _____

9) Indichi il reparto dove è stato ricoverato: _____

10) Il suo ricovero è avvenuto in regime: ☐ Ordinario ☐ Day Hospital

AMMISSIONE E ACCOGLIENZA	1 = Pessimo						7 = Ottimo
Come valuta il tempo di attesa per ottenere il ricovero?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta l'efficacia delle informazioni per orientarsi con facilità all'interno della struttura?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la cortesia del personale al momento dell'accoglienza in struttura?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la cortesia del personale al momento dell'accoglienza in reparto?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta i tempi di attesa per la sistemazione nella camera?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la completezza delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto?	1	2	3	4	5	6	7

ASPETTI ALBERGHIERI	1 = Pessimo						7 = Ottimo
Come valuta la pulizia della camera?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la pulizia del bagno?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la pulizia degli altri ambienti?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la qualità dei pasti?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la quantità dei pasti?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la possibilità di scelta del menù?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta il comfort e la cura della stanza?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta il comfort e la cura degli ambienti comuni?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta il comfort e la cura degli arredi?	1	2	3	4	5	6	7

ASSISTENZA MEDICA	1 = Pessimo						7 = Ottimo
Come valuta la disponibilità dei Medici ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue domande?	1	2	3	4	5	6	7
I Medici si sono rivolti a Lei con rispetto e cortesia?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la completezza delle informazioni fornite dai Medici su esami, cure e trattamenti?	1	2	3	4	5	6	7

ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1 = Pessimo						7 = Ottimo
Come valuta la disponibilità degli Infermieri ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue richieste?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la tempestività degli Infermieri a rispondere alle Sue chiamate?	1	2	3	4	5	6	7
Gli Infermieri si sono rivolti a Lei con rispetto e cortesia?	1	2	3	4	5	6	7

ASSISTENZA DEL PERSONALE DI ASSISTENZA (OSS, OTA) e AUSILIARIO	1 = Pessimo						7 = Ottimo
Come valuta la disponibilità del Personale d'Assistenza ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue richieste?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la tempestività del Personale d'Assistenza a rispondere alle Sue chiamate?	1	2	3	4	5	6	7
Il Personale d'Assistenza si è rivolto a Lei con rispetto e cortesia?	1	2	3	4	5	6	7

ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE	1 = Pessimo						7 = Ottimo
Come valuta la disponibilità del personale della riabilitazione ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue domande?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal personale della Riabilitazione sui trattamenti?	1	2	3	4	5	6	7
Il Personale di Riabilitazione si è rivolto a Lei con rispetto e cortesia?	1	2	3	4	5	6	7

ALTRI ASPETTI RIGUARDANTI IL RICOVERO	1 = Pessimo						7 = Ottimo
Durante il ricovero, ha ricevuto adeguate informazioni sulla persona a cui far riferimento per i Suoi problemi?	1	2	3	4	5	6	7
Durante il ricovero, ha ricevuto adeguate informazioni e spiegazioni sul Suo stato di salute?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta nel complesso le cure a Lei prestate?	1	2	3	4	5	6	7
Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale da parte degli operatori?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la completezza e la chiarezza delle informazioni e spiegazioni ricevute sulle cure e/o procedure da seguire dopo la dimissione?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta complessivamente la Sua esperienza di ricovero e cura in questa struttura?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta l'organizzazione del personale nel suo insieme?	1	2	3	4	5	6	7

In base della Sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata?	1	2	3	4	5	6	7

Come valuta il Suo percorso riabilitativo rispetto alle aspettative che aveva al momento del ricovero?	1	2	3	4	5	6	7

Quali sono gli aspetti che ha gradito maggiormente? (indichi al massimo tre risposte)

Organizzazione della struttura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure a Lei prestate	Disponibilità all'ascolto da parte degli operatori	Cortesia da parte degli operatori	Aspetti alberghieri	Riservatezza
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Quali sono gli aspetti che ha gradito meno? (indichi al massimo tre risposte)

Organizzazione della struttura	Informazioni ricevute	Qualità delle cure a Lei prestate	Disponibilità all'ascolto da parte degli operatori	Cortesia da parte degli operatori	Aspetti alberghieri	Riservatezza
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

EVENTUALI SEGNALAZIONI O SUGGERIMENTI

Data di compilazione _____/_____/_____