



---

Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Residenza Anni Azzurri  
**Parco di Veio**

Roma

*Carta dei Servizi*  
*e regolamento interno*



Anni Azzurri



# Residenza Anni Azzurri Parco di Veio

Roma

---

La Carta dei Servizi  
è stata curata da:

*Direttore di Struttura*

---

Versione di  
gennaio 2025

## **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 Parco di Veio**.

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

# 8

## Sezione Prima

<b>MISSION</b>	<b>13</b>
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	13
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15
<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>19</b>
<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>21</b>
3.1 L'attività della struttura	22
3.2 Articolazione della struttura	23
<b>INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>29</b>
4.1 Richieste di informazioni	29
4.2 Modalità di accesso alla Struttura	29
4.3 Lista di attesa	30
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy	30
4.5 Rilascio di copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi	31
<b>LA VITA IN STRUTTURA</b>	<b>33</b>
5.1 Come riconoscere il personale	34
5.2 Visita ai parenti	35
5.3 Giornali	35
5.4 Parrucchiere e Barbiere	36
5.5 Servizio interno di posta	36
5.6 Servizio Lavanderia	36
5.7 Assistenza religiosa	36
5.8 Videochiamate e messaggistica	37
<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	<b>39</b>
6.1 Questionario di gradimento	39
6.2 Segnalazioni	40
<b>DIRITTI E DOVERI</b>	<b>41</b>
7.1 Diritti dell'Ospite	41
7.2 Doveri dell'utente	43
7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite	44

## Sezione Seconda

<b>L'ACCOGLIENZA</b>	<b>49</b>
----------------------	-----------

8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)	50
8.2 Assistenza sanitaria	51
8.3 Attività infermieristica	52
8.4 Attività motorie e riabilitative	53
8.5 Attività socio-assistenziale	53
8.6 Programma alimentare	54
8.7 L'idratazione	54
8.8 Attività ricreative di stimolazione cognitiva	55
8.9 Il giorno d'ingresso in Residenza	55
8.9.1 Cosa portare per la degenza	56
8.10 Denaro e oggetti di valore	58
8.11 Permessi di uscita	58
8.12 Trasferimenti per acuzie	59
8.13 Dimissioni	60
8.14 Dimissioni d'autorità	60
8.15 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta	61

## 9

<b>ASPETTI ECONOMICI</b>	<b>63</b>
9.1 Regime convenzionato	63
9.2 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente	64
9.3 La retta comprende	64
9.4 La retta non comprende	66
9.5 Calcolo delle giornate ai fini della fatturazione	66
9.6 Certificazione fiscale	67

### Sezione Terza

## 10

<b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b>	<b>71</b>
10.1 Come intendere la qualità	71
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	73
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni	75
10.4 Strumenti di verifica	75
10.5 Impegni e programma di miglioramento	76
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite	76
10.7 Comitato di partecipazione	77
10.8 Sicurezza dell'Ospite	78
10.9 Obblighi relativi alla divulgazione del Reg. interno	78
10.10 Sicurezza anti incendio	79

### Sezione Quarta

<b>ALLEGATI</b>	<b>81</b>
-----------------	-----------



## **Residenza Anni Azzurri Parco di Veio in un clic**

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


---

***[anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-parco-di-veio](http://anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-parco-di-veio)***


---



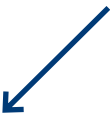
La Carta dei Servizi  
è uno strumento  
progettato da  
Residenza Anni  
Azzurri Parco di  
Veio e dedicato ad  
ogni Ospite della  
struttura, per  
conoscerne meglio  
i servizi, trovare  
informazioni utili  
e diventare un  
supporto adeguato ad  
ogni tipo di esigenza.  
Buona lettura!



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



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



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



# L'équipe in struttura

---

---

**DIRETTORE DI STRUTTURA**

---

**MEDICO RESPONSABILE**

---

**MEDICI**

---

**INFERMIERA DIRIGENTE**

---

**COORDINATORE INFERMIERISTICO**

---

**EDUCATORI PROFESSIONALI**

---

**ASSISTENTE SOCIALE**

---

**FISIOTERAPISTI**

---

**TERAPISTI OCCUPAZIONALI**

---

**LOGOPEDISTA**

---

**DIETISTA**

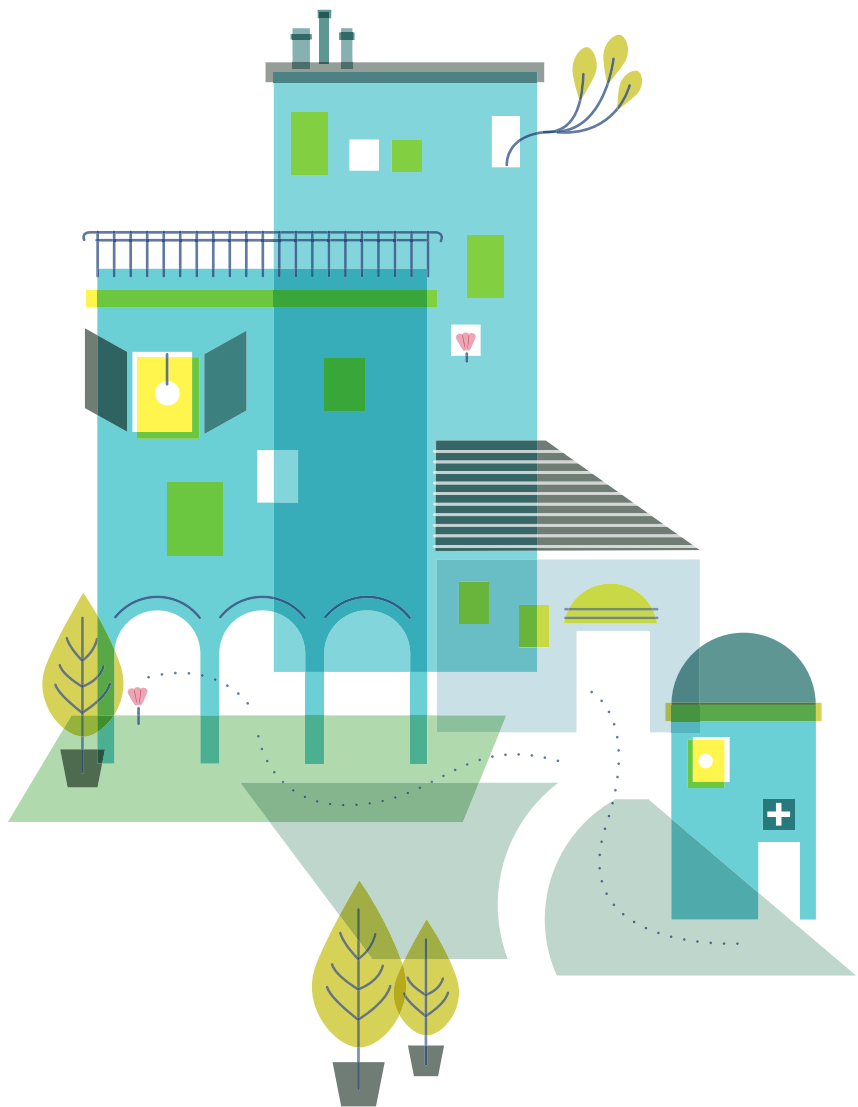
---

**PSICOLOGA**

---

**SEGRETERIA - AMMINISTRAZIONE**

*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 Parco di Veio, 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 Parco di Veio 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 Parco di Veio 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:

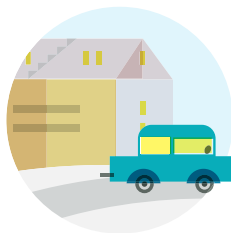
- stesura di un **Piano Assistenziale Individuale** (PAI) in quanto affidato alle Residenze dalla legge, che viene periodicamente aggiornato;
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso assistenziale con l'Ospite o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime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

---

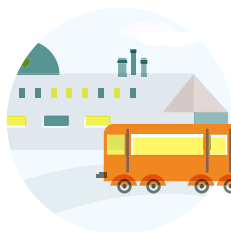


---

### IN AUTO

La struttura è raggiungibile da tutta Roma e fuori Roma, tramite GRA, uscita n. 3 Cassia.

All'uscita girare a destra quindi svoltare nuovamente a destra alla prima via.



---

### CON I MEZZI PUBBLICI

Bus 201 da Piazza Mancini

Treno FR3 Roma – Cesano – Viterbo da Roma Ostiense



# 3

## Presentazione

---

**La Residenza Anni Azzurri Parco di Veio fa parte di Anni Azzurri ([anniazzurri.it](http://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 Parco di Veio fornisce ospitalità e servizi a persone non autosufficienti di Alto Mantenimento.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è stata autorizzata al Funzionamento e accreditata per n. 118 posti letto (capacità ricettiva della Struttura) con DCA U00333 del 21.07.2017 con contratto con il SSR Regione Lazio per 118 posti letto.

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 Parco di Veio è dotata di 118 posti letto.

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

- **Camere da letto:** confortevoli e adattate per persone con compromissione motoria e sensoriale. Le stanze sono dotate di campanelli di chiamata, di letto elettrico per facilitare i movimenti dell'Ospite e sono studiate per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza. Sono disponibili camere singole e doppie.
- **Soggiorno:** confortevole ed accogliente.
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad Ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza grazie ad attrezzature appositamente studiate.
- **Ambulatori.**
- **Locale attività occupazionali.**
- **Palestra** per l'attività fisioterapica prevista nei piani assistenziali.
- **Sala da pranzo.**

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.

## Articolazione della struttura - schema di sintesi

La Residenza sorge all'interno del GRA di Roma, vicino all'Ospedale Sant'Andrea, all'Ospedale Fatebenefratelli Villa San Pietro e, poco più distante, l'Ospedale San Filippo Neri e il Policlinico Agostino Gemelli.

# Edificio 1

**AMPIO GIARDINO  
ESTERNO**

## - 1

**PIANO  
SEMINTERRATO**

- \* Spogliatoi
- \* Lavanderia
- \* Magazzini
- \* Dispensa

## 0

**PIANO TERRA**

- \* Hall con macchine per bevande calde e fredde e snack
- \* Reception
- \* Servizi amministrativi
- \* Direzione
- \* Studio medico
- \* Infermeria
- \* Parrucchiere
- \* Podologo
- \* Palestra al piano
- \* Ambulatorio psicologa
- \* Cappella e sala polivalente
- \* Sala da pranzo
- \* Bagni



# 1

## PRIMO PIANO

- \* Camere di degenza (nuclei 1 e 2) 20 camere doppie per 40 posti letto
- \* Bagni assistiti
- \* Bagni del personale
- \* Bagni per i visitatori
- \* Depositi
- \* Infermerie
- \* Salottino
- \* Sale pranzo e Soggiorno con terrazzo

# 2

## SECONDO PIANO

- \* Camere di degenza (nuclei 3 e 4) 18 camere doppie e due singole con balcone privato per 38 p.l.
- \* Bagni assistiti
- \* Bagni del personale
- \* Bagni per i visitatori
- \* Depositi
- \* Infermerie
- \* Salottino
- \* Sale pranzo e Soggiorno con terrazzo

# 3

## PIANO COPERTURA

- \* Locali tecnici con pannelli solari per la produzione di acqua calda sanitaria, UTA con sistema di sanificazione dell'aria, impianto antilegionella



Articolazione della struttura - schema di sintesi

# Edificio 2

# 0

## PIANO TERRA

- \* Hall con macchine per bevande calde e fredde e snack
- \* studi medici
- \* palestra
- \* ufficio assistente sociale
- \* sala polivalente
- \* bagni

# -1

## PIANO SEMINTERRATO

- \* Spogliatoi
- \* Lavanderia
- \* Magazzini
- \* Dispensa

AMPIO GIARDINO  
ESTERNO



# 1

## PRIMO PIANO

- \* Camere di degenza (nucleo 5) 10 camere doppie per 20 pl
- \* Bagno assistito
- \* Bagno del personale
- \* Bagno per i visitatori
- \* Depositi
- \* Infermeria
- \* Salottino
- \* Sala pranzo e Soggiorno con terrazzo

# 2

## SECONDO PIANO

- \* Camere di degenza (nucleo 6) 10 camere doppie per 20 pl
- \* Bagno assistito
- \* Bagno del personale
- \* Bagno per i visitatori
- \* Depositi
- \* Infermeria
- \* Salottino
- \* Sala pranzo e Soggiorno con terrazzo





# 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.

[residenzaparcodiveio@anniazurri.it](mailto:residenzaparcodiveio@anniazurri.it)

Tel. 06 995071

#### CENTRALINO:

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 19:00

Dalle 9:15 alle 18:15

#### AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 19:00

Dalle 9:15 alle 18:15

### 4.2 Modalità di accesso alla Struttura

L'inserimento in Residenza avviene attraverso richiesta di nullasta all'inserimento in Struttura dalla ASL di residenza del candidato Ospite.

La ASL fornisce l'elenco delle RSA di Alto Mantenimento che insistono sul suo territorio e l'Ospite può scegliere quella più confacente alle sue esigenze per qualità del servizio, per vicinanza alla residenza di provenienza o per altri motivi.

Nel caso in cui la struttura venga contattata prima del disbrigo delle pratiche necessarie all'ottenimento del nullaosta, l'assistente sociale o il personale del front desk forniscono le informazioni sulla struttura e sulle modalità di domanda e lo guidano durante tutto l'iter fino all'ingresso.

L'Ospite, che deve obbligatoriamente essere residente nella Regione Lazio, può scegliere la struttura di soggiorno anche in territorio diverso dalla ASL di provenienza, purché all'interno della Regione.

La RSA Parco di Veio accoglie:

- Persone anziane che presentano patologie croniche degenerative, ma che non necessitano di assistenza ospedaliera, ivi compresi i soggetti affetti da patologie psicogeriatriche (demenza senile).
- Persone adulte colpite da handicap di natura fisica - psichica - sensoriale singola o associata, in condizioni di non autosufficienza, o affetta da malattie croniche.

Tutti gli Ospiti non sono assistibili a domicilio e non necessitano di ricovero ospedaliero o di soggiorno nei centri di riabilitazione ex art. 26 legge 833.

---

## 4.3 Lista di attesa

La lista di attesa è gestita dall'Ufficio Ricoveri della ASL Roma 1 sulla base del criterio cronologico di domanda.

---

## 4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, il personale medico è a disposizione dei famigliari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona nei seguenti orari:  
dal lunedì al sabato dalle 12:30 alle 13:30 e dalle 16:00 alle 17:00.



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 della Cartella Clinica e documenti amministrativi

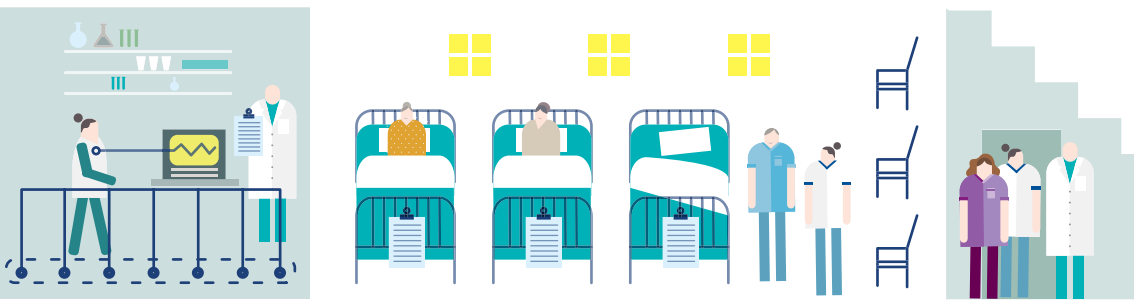
#### Cartella Clinica

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

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

In Reception si può ritirare il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della Cartella Clinica venga rilasciata in 10 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 Parco di Veio 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	12:30	13:30
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	15:30	16:30
Attività educative	9:00-12:00	15:00-18:00
Fisioterapia	9:00-12:00	13:00-15:00
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 10:30 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle 18:00 escluso l'orario dei pasti.

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.



#### VISITE AI PARENTI:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 10:30 alle 12:00  
■ Dalle 16:00 alle 18:00

### 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 uno/due giorni alla settimana. 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

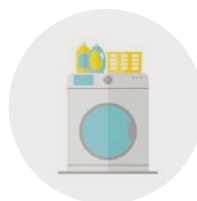
La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo.



---

## 5.6 Servizio Lavanderia

Il servizio è affidato ad un'apposita ditta esterna con costo forfettario mensile. Il personale preposto provvede al ritiro della biancheria sporca e alla consegna di quella pulita. Il personale di assistenza provvede alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti. Il ritiro e la consegna vengono effettuati il lunedì, il mercoledì e il sabato.



---

## 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.  
Orario delle funzioni religiose: sabato ore 11:00 Santa Messa

---

### 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 multipiattaforma e freeware e servizi di voice-over-IP disponibili a livello internazionale previa comunicazione.

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

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



# 6

## Relazioni con il pubblico

---

Residenza Anni Azzurri Parco di Veio 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, famigliari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata.

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

### 7.1 Diritti dell'Ospite

---

#### **ARTICOLO 1**

Diritto del rispetto alla dignità.

---

#### **ARTICOLO 2**

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

---

#### **ARTICOLO 3**

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

---

#### **ARTICOLO 4**

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

---

#### **ARTICOLO 5**

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

---

**ARTICOLO 6**

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

---

**ARTICOLO 7**

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

---

**ARTICOLO 8**

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

---

**ARTICOLO 9**

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

---

**ARTICOLO 10**

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

---

**ARTICOLO 11**

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

---

**ARTICOLO 12**

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

---

**ARTICOLO 13**

Diritto alla trasparenza.

---

---

### 7.2 Doveri dell'utente

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

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

---

#### ARTICOLO 1

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso gli Ospiti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

---

#### ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

---

#### ARTICOLO 3

È doveroso da parte degli Ospiti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

---

#### ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

---

#### ARTICOLO 5

Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

---

#### ARTICOLO 6

È dovere di ogni Ospite informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

---

#### ARTICOLO 7

È dovere di ogni Ospite fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.

## 7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite

Il diritto alla sicurezza di Ospiti e dipendenti passa anche dal rispetto di alcuni semplici comportamenti:

### **NON MOVIMENTARE GLI OSPITI IN AUTONOMIA**

I nostri Ospiti sono fragili e spesso non in grado di essere collaborativi negli spostamenti. Se movimenti un Ospite da solo puoi correre il rischio di farti male e di fare male anche a lui. Chiedi supporto al personale che è formato per effettuare lo spostamento in sicurezza.

### **COLLABORA COL PERSONALE SANITARIO NON SOSTITUIRTI AD ESSO**

I nostri Ospiti sono complessi nella gestione. Se ritieni che le cure che stiamo offrendo non siano adeguate, il nostro personale sanitario è disponibile per chiarimenti e confronti. Non intervenire in autonomia (ad esempio con integratori o medicinali, con esercizi fisici o con farmaci) 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

## 7. DIRITTI E DOVERI

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 Parco di Veio offre ospitalità e servizi assistenziali a persone anziane che presentano patologie croniche degenerative, ma che non necessitano di assistenza ospedaliera, ivi compresi i soggetti affetti da patologie psichiatriche (demenza senile); persone adulte colpite da handicap di natura fisica - psichica - sensoriale singola o associata, in condizioni di non autosufficienza, o affetta da malattie croniche; persone non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero ospedaliero o di soggiorno nei centri di riabilitazione ex art. 26 legge 833.**

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 Piano Assistenziale Individuale (PAI)

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

**Per tutte le persone prese in carico viene realizzato** dall'équipe multiprofessionale, coordinata dal Responsabile Sanitario, **un progetto personalizzato: il PAI (Piano Assistenziale Individuale)**, che tiene conto del quadro clinico specifico così come individuato dai referenti del servizio sanitario.

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

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

Tutte le attività della giornata vengono valorizzate in chiave di stimolazione e gestite da professionisti con competenze idonee alla valutazione e al trattamento delle diverse problematiche emerse. Il PAI è formalizzato entro 15 giorni dall'ingresso in Residenza, viene valutato a un mese dall'ingresso e ogni 6 mesi.

Deve comunque essere rivisto ogni qual volta vi siano dei cambiamenti sostanziali nell'Ospite.

La famiglia o i caregiver vengono sempre coinvolti nella stesura del PAI e nelle revisioni del medesimo. Viene con loro concordata una data di incontro per la condivisione con l'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 si chiede al familiare o caregiver di informare il Medico di Medicina Generale dell'Ospite che deve essere disponibile a condividere con lo Staff della Struttura le informazioni sulla salute del suo assistito; l'obbligo di cura resta in carico al MMG che fornisce le prescrizioni dei farmaci e degli esami diagnostici a carico del SSN e deve fare almeno un accesso al mese per visitare personalmente l'ospite.

Nei casi in cui il MMG non sia disponibile per motivi di distanza o altro, il familiare procede a fare il cambio scegliendo uno dei MMG che hanno già altri assistiti in struttura e che accedono quindi con maggior frequenza.

La Residenza ha un Responsabile Sanitario coadiuvato da una équipe di medici. L'assistenza sanitaria è assicurata con presenza attiva di un medico in orario diurno dal lunedì al sabato, secondo normativa vigente.

La notte o durante le domeniche e i festivi la procedura per le emergenze prevede una chiamata al medico di MMG e a seguire, se questi non è reperibile, alla Guardia Medica e in base alle indicazioni di quest'ultima, se l'emergenza non è risolvibile in struttura, alla chiamata del 112 per il trasferimento in PS.

Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con tutte le figure professionali operanti nella Residenza.

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

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite, per cui i medici si rendono disponibili

per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite ed agli aventi diritto, nel rispetto della normativa sulla privacy.

---

### 8.3 Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore, 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.

Tutti i farmaci mutuabili sono a carico del SSN mentre quelli di fascia C, sono a carico dell'Ospite, così come i presidi sanitari (ausili per incontinenza, per la misurazione del diabete, sedie a ruote ecc) quando superano il fabbisogno fornito dalla ASL.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze biopsicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie.

Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica.

Collabora con medici e con le altre figure professionali in una prospettiva di adeguamento delle misure assistenziali.

---

### 8.4 Attività motorie e riabilitative

Le attività motorie e riabilitative degli Ospiti si svolgono sotto il controllo del medico fisiatra della struttura, ad opera di fisioterapisti, Terapisti Occupazionali e logopedista, che impostano programmi per il recupero e la rieducazione funzionale.

Il Personale di riabilitazione presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche 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 (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 socio sanitari, all'occorrenza in collaborazione con il Terapista Occupazionale o il fisioterapista, movimentano l'Ospite e lo assistono 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 del riassetto del letto e dell'armadio.

---

## 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.

Gli Ospiti disfagici hanno a disposizione il menu giornaliero frullato.

A tutti gli Ospiti, in particolare a quelli affetti da Diabete, intorno alle 20:00-20:30 viene offerto un cioccolato caldo (yogurt al posto del latte per i disfagici) per evitare una pausa di digiuno troppo lunga tra il pasto serale e la colazione del giorno dopo.

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

Nella hall e nelle sale pranzo è affisso il menù giornaliero e settimanale.

---

## 8.7 L'idratazione

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

Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.



### 8.8 Attività ricreative di stimolazione cognitiva

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

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

Il programma settimanale di tali attività (comunemente definite Animazione) viene esposto in bacheca e permette agli Ospiti e ai loro parenti di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: visione 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 educative/ culturali

### 8.9 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 dall'Infermiera Dirigente e dal Medico e accompagnato nella sua camera da un'équipe di operatori che si occuperà di seguirne l'inserimento.

## 8.9.1 Cosa portare per la degenza

L'Ospite deve portare con sé:

- carta d'identità in corso di validità;
- tessera codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- eventuali esenzioni sanitarie;
- eventuali certificazioni di invalidità;
- questionario di ammissione;
- documentazione sanitaria;
- 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 DI INGRESSO IN RESIDENZA L'OSPITE DEVE PORTARE CON SÉ:**

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

#### **È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO 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

---

## 8.10 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 Parco di Veio non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

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

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

Altre e ulteriori informazioni sono fornite dall'Ufficio preposto e contenute nel Regolamento della Residenza, consegnato al momento dell'ingresso nella stessa.

---

## 8.11 Permessi di uscita

L'ospite può richiedere un permesso ordinario di uscita pari o superiore ad un giorno, con conservazione del posto letto. Può usufruire di 10 giorni massimo di permessi l'anno, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore.

L'ospite che dovesse perdurare in una assenza ingiustificata oltre i 3 giorni perde ogni diritto e si intende dimissionario.

### 8.12 Trasferimenti per acuzie

In caso di aggravamento delle condizioni cliniche dell'Ospite, il Medico di Medicina Generale, il Medico Responsabile o la Guardia Medica dispongono il trasferimento presso Reparti per acuti tramite Servizio Emergenza 112.

La Residenza manterrà il posto letto per massimo 10 giorni, secondo quanto definito dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 790 del 20/12/2016. Decorso tale periodo senza il rientro dell'ospite in residenza, viene considerato dimesso.

Durante questi 10 giorni l'Ospite, o chi da lui indicato al momento dell'ingresso, dovrà continuare a corrispondere le somme previste per il mantenimento del posto secondo quanto indicato dalla normativa di riferimento.

A seguito dell'evento acuto, specie se con ricovero ospedaliero prolungato e quindi con perdita al diritto del mantenimento del posto letto, potrebbe essere necessaria una nuova visita dell'Unità Valutativa istituita presso la Azienda U.S.L. a norma dell'art. 14 del regolamento Regionale n° 1 del 6/9/94, ai fini di valutare se le condizioni generali siano ancora idonee all'inserimento in una R.S.A. di pari livello assistenziale.

L'eventuale reingresso dell'Ospite a seguito di perdita al diritto del mantenimento del posto letto potrà avvenire solo facendo nuova richiesta ed iscrizione in lista di attesa, sulla quale sarà riservato diritto di precedenza secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

Tutte le valutazioni sanitarie in merito al rientro dell'Ospite presso la Residenza Anni Azzurri Parco di Veio sono di esclusivo appannaggio dei Servizi appositamente istituiti presso l'Azienda U.S.L. competente.

---

## 8.13 Dimissioni

La dimissione dell'Ospite può avvenire su richiesta dello stesso ovvero può essere formalizzata dal Medico di struttura su disposizione dell'Unità Valutativa della Azienda A.S.L. competente.

L'Ospite può chiedere di essere dimesso in qualsiasi momento. In tal caso lo stesso o chi ne ha la responsabilità legale, deve compilare il modulo di preavviso di dimissioni, consapevole che dimettendosi non potrà essere riammesso presso la Residenza se non dopo aver nuovamente avviato la procedura di ammissione presso la ASL.

Al momento della dimissione il Medico Responsabile provvede chiudere e ad archiviare la documentazione clinica. Tale documentazione resterà a disposizione degli utenti secondo la normativa vigente. Il responsabile dell'archiviazione di suddetta documentazione clinica è il Medico Responsabile.

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

---

## 8.14 Dimissioni d'autorità

La decisione di dimettere d'autorità un Ospite si basa sul presupposto del venir meno del rapporto fiduciario. È un doloroso provvedimento che deve essere utilizzato solo in presenza di gravi e non riconciliabili motivi.

Prima di dimettere un Ospite d'autorità verrà formalizzata una lettera di ammonizione riportante le motivazioni per cui si procederà alle dimissioni d'autorità se non si troverà un giusto accomodamento.

Il provvedimento di dimissioni d'autorità viene adottato:

1. per comportamento violento nei riguardi del personale, degli altri ospiti;
2. per ubriachezza abituale e molesta;
3. in caso di netto rifiuto dell'Ospite a rimanere presso la R.S.A.;
4. per comportamento od azioni che abbiano provocato grave turbamento nella comunità e che rendano incompatibile la permanenza dell'ospite nella Residenza;
5. per morosità nei pagamenti delle rette di soggiorno oltre i due mesi.

L'ospite a carico del quale sia stato adottato il provvedimento di dimissioni di autorità non può più essere riammesso nella Residenza Anni Azzurri Parco di Veio.

È dovere dei familiari firmatari della domanda di ingresso provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso. In caso di diniego dei familiari, il trasporto con oneri a carico dell'Ospite viene organizzato ed effettuato direttamente dalla R.S.A.

In tal caso, previa comunicazione alle Autorità competenti del territorio, ai Servizi Sociali e alla ASL, la "Residenza Anni Azzurri Parco di Veio" provvede al trasporto dell'ospite dimissionato al domicilio dei firmatari della domanda di ingresso.

---

### 8.15 Modalità di trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta

Come per la dimissione anche in caso di trasferimento verso altre unità d'offerta o rientro al domicilio la struttura garantirà la continuità assistenziale mediante la compilazione della lettera di dimissione 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 (Accreditati)

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, le attività educative, l'assistenza psicologica, dietologica e sociale.

## 9.2 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.

Quest'ultimo può richiedere il sostegno del Comune qualora il suo reddito ISEE (ISEE socio-sanitario) sia inferiore a 20.000,00 euro annui.

Tipologia camera	Tariffa posto letto convenzionato*
Doppia	€ 59,20

\*Con contributo Regionale per la quota sanitaria.

**Supplemento giornaliero:** Camera Singola € 20,00

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

## 9.3 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.

Nello specifico la retta comprende le seguenti voci:

- **Vitto:** consiste in prima colazione, pranzo, merenda, cena e spuntino dopocena. Il pranzo e la cena sono composti da un primo piatto, un secondo con contorno, frutta, acqua liscia o frizzante. 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 geriatrica, fisiatrice, infermieristica e socio-assistenziale sovrintese dalla figura dell'infermiere dirigente e 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 fisiatra da fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedista in possesso dei titoli universitari.
- **Animazione:** il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative.
- **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 e la Residenza mette a disposizione un apparecchio telefonico con la possibilità di usufruire della reception dalle ore 8.00 alle 19.00.

## 9.4 La retta non comprende

Per tutti gli Ospiti della Residenza la retta non comprende i seguenti servizi:

- **Fisioterapia aggiuntiva**
- **Il servizio di Podologia**
- **Il parrucchiere ed il barbiere:** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception
- **Lavanderia Ospiti:** lavaggio capi esterni di vestiario. È possibile usufruire di un servizio esterno a pagamento.
- **Spese voluttuarie** di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc...

## 9.5 Calcolo delle giornate ai fini della fatturazione

Ai fini della fatturazione dei soggiorni degli Ospiti si adottano i seguenti criteri per il conteggio delle giornate di assistenza.

**Giorno d'ingresso:** il giorno viene conteggiato dalla data di ingresso, a prescindere dall'orario.

**Giorno di dimissioni:** le dimissioni programmate di norma avvengono tra le ore 9:00 e le ore 11:00. Il giorno delle dimissioni, per il quale non dovrà essere previsto alcun piano terapeutico, non è conteggiato.

Le dimissioni volontarie, anche contro il parere dei sanitari, possono avvenire in qualunque momento della giornata.

### AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



■ Dalle 8:00 alle 19:00

■ Dalle 9:15 alle 18:15

---

### 9.6 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, 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 agli Enti Locali di competenza.

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

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

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

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

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

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

## 10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

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

Indicatori:

- **organizzativi:** ore presenza personale medico, servizio infermieristico 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, impianto di sanificazione dell’aria, impianto antilegionella, pannelli solari per la produzione di acqua calda sanitaria;
- **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.

Gli standard di qualità sono schematicamente riassunti nella tabella riportata alla pagina successiva:

## STANDARD NORMALI

## MAGGIORI STANDARD GARANTITI

**presenza ufficio  
informazioni e accettazione**

Uffici amministrativi e Infermiere dirigente che accoglie il nuovo ospite

**Presenza di scheda sanitaria  
del nuovo ospite nel reparto**

Visionata dal Medico Responsabile, dall'Infermiere Dirigente e dalle altre figure socio sanitarie

**Presenza di scheda  
informativa generale sulle  
abitudini del nuovo ospite  
nel reparto**

Presenza di un tutor assistenziale che raccoglie questo tipo di informazioni che vengono in seguito rese note a tutti gli operatori

**Operatori del reparto di  
destinazione informati del  
nuovo ingresso**

Operatori e tutte le altre figure professionali interessate, cucina compresa, informati preventivamente e facilmente individuabili dalle divise di lavoro

**Consegna ai familiari di una  
guida informativa che riporta  
notizie pratiche per vivere in  
istituto**

Prima dell'ingresso in istituto viene fornita una copia della Carta dei servizi e del Regolamento interno che contengono tutte le notizie utili per conoscere l'organizzazione della Residenza Anni Azzurri Parco di Veio

**Impegno al rispetto delle  
regole interne per garantire  
un sereno soggiorno a tutti  
gli ospiti e utenti**

Colloquio informativo preventivo con i familiari prima dell'ingresso e sottoscrizione da parte dell'ospite e dei familiari di un contratto di ingresso in cui le parti si impegnano al rispetto reciproco delle condizioni previste dalla Carta dei Servizi, dal Regolamento interno e dal contratto medesimo

**Svolgimento di un colloquio  
con l'Ospite e i familiari  
finalizzato alla conoscenza  
dei bisogni sociali dell'Ospite**

Prima dell'ingresso o il giorno stesso di arrivo

**Cambio pannoloni: 2 nelle 24  
ore - Doccia completa: 1 volta  
a settimana**

Cambio pannoloni: 5 nelle 24 ore  
Doccia completa: 1 volta a settimana programmata, più tutte le volte che necessita e in concomitanza igiene della carrozzina per gli ospiti che ne fanno uso

**Gestione delle segnalazioni**

Risposta alle segnalazioni, monitoraggio delle segnalazioni finalizzato all'individuazione di azioni di miglioramento

**Rispetto della privacy**

Presenza di spazi che garantiscano la privacy  
Nelle stanze a due letti è presente una tenda di separazione che viene utilizzata per garantire la privacy durante le operazioni di igiene

**Identificazione**

Ogni dipendente è munito del cartellino di riconoscimento

**Relazione di dimissione**

Relazione sanitaria chiara e completa alla dimissione

### 10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

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

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

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

### 10.4 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione 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 le figure dedicate alla gestione di questi aspetti sono la

Direzione e l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

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

---

### 10.7 Comitato di partecipazione

Nella Residenza Anni Azzurri Parco di Veio è stato costituito un Comitato di partecipazione composto da:

- **2 rappresentanti degli Ospiti;**
- **1 rappresentante delle famiglie;**
- **1 rappresentante delle associazioni di volontariato** che operano all'interno della struttura, come previsto dalla normativa;
- **1 rappresentante dei sindacati pensionati** maggiormente rappresentativi a livello regionale.

Il Comitato di partecipazione ha il compito, tra l'altro, di concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura, anche in rapporto a quanto previsto in materia di dignità, libertà personale e riservatezza dell'Ospite.

Il Comitato di partecipazione raccoglie e valuta le istanze degli Ospiti, in particolare per quanto riguarda le iniziative e le attività collaterali intese a promuovere maggiore autonomia e maggiore integrazione degli stessi all'interno delle R.S.A. e, all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla direzione della struttura.

## 10.8 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
<b>Sicurezza nell'uso dei farmaci</b>	Adozione scheda terapeutica unica
<b>Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in ospedale</b>	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
<b>Controllo delle infezioni</b>	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
<b>Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti</b>	Adozione di sistemi di Incident Reporting

## 10.9 Obblighi relativi alla divulgazione del Regolamento interno

Il "Regolamento interno" è esposto al pubblico presso gli uffici amministrativi e presso le infermerie dei Nuclei.

Copia dello stesso è fornita agli Ospiti o ai loro familiari al momento dell'ammissione in struttura, che firmano per ricevuta.

Copia del "Regolamento interno" potrà essere richiesta all'Assistente Sociale, affinché chiunque fosse interessato ne possa prendere visione.



---

## 10.10 Sicurezza anti incendio

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

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

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



---

*sezione quarta*

---

44

---

ALLEGATI

---

# Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario  Ospite

Il questionario viene compilato in data (gg/mm/aaaa) \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Età in anni \_\_\_\_\_

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

### INFORMAZIONI GENERALI

Sesso:  maschio  femmina

Nazionalità:  italiana  straniera

Età in anni \_\_\_\_\_

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

1. Ha avuto difficoltà ad individuare la persona preposta a fornire informazioni sulla struttura?  si  no
2. Ha avuto difficoltà a visitare la struttura?  si  no
3. Al momento dell'accesso in Struttura è stato informato sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, pasti, visite parenti)?  si  no
4. Se no, è stato informato successivamente?  si  no
5. Al momento dell'accesso in Struttura le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità?  si  no
6. Al momento dell'accesso in Struttura è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali?  si  no
7. Come descriverebbe il suo stato d'animo al momento dell'ingresso (specificare)?

---



---

Altre segnalazioni

---



---



---

# Scheda di segnalazione

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE:**

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

- Reclamo**       **Ringraziamento / Elogio**
- Rilievo**       **Suggerimento / Proposta**

**Servizio coinvolto nella segnalazione:**

- Assistenziale
- Medico
- Ristorazione
- Altro .....
- Infermieristico
- Riabilitativo
- Pulizia

Cognome e nome: .....

Tel.: .....

Città: ..... Cap: .....

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

**Quando è successo:** .....

**Cosa è accaduto:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

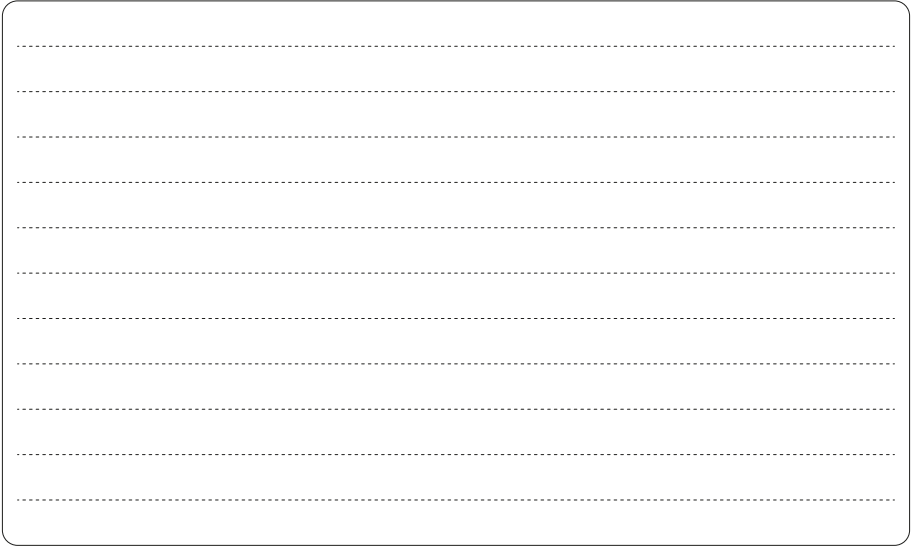
.....

.....

.....

.....

**SPAZIO DEIDICATO AI RINGRAZIAMENTI / ELOGI**



**SPAZIO DEIDICATO AI RILIEVI**





**SPAZIO DEIDICATO 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 indagiamo sono le seguenti:

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

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

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

Grazie

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO - OSPITI

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

Dati anagrafici:

Età: \_\_\_\_\_

**Da quanto tempo è ospite della struttura:** meno di 6 mesi     tra 6 mesi e 1 anno     più di 1 anno**ACCOGLIENZA** *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Quanto si sente accolto e protetto in residenza?

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

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

**STILE DELLA CASA - PROFESSIONALITÀ***Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo***Attività Mediche**

(visite o colloqui del dottore)

**Attività Infermieristiche**

(medicazioni, somministrazione medicine)

**Attività di Animazione**

(giochi, collage, laboratori, eventi in residenze)

**Attività Assistenziali** dagli operatori

(assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)

**Attività Fisioterapiche** che fa in palestra

(ginnastica, cyclette, ecc.)

**Rapporto col Direttore**

(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

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

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

Quanto è soddisfatto dell'organizzazione delle visite?

La durata delle visite è sufficiente?

**VISITE**

Le piace ricevere le videochiamate?

SE SI: Ne vorrebbe ricevere di più?

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

*(sono abbastanza frequenti? Ritiene di poter parlare in intimità con i suoi visitatori?)*

**ASPETTI ALBERGHIERI**

**PULIZIA:**

**Ritiene che siano bene puliti i seguenti ambienti**

Camera

Bagno

Altri Ambienti

**RISTORAZIONE:**

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

Le piace come si mangia in Residenza?

*Andiamo a fondo! Approfondiamo!*

**Scelta del menù:** È contento delle alternative del menù giornaliero?

*(se non mi piace un piatto proposto, trovo soddisfacenti le alternative?)*

**Qualità:** Ha un buon sapore quello che mangia?

**Quantità:** Mangia abbastanza?

**Temperatura:** Il pasto viene servito alla giusta temperatura?

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

*Andiamo a fondo! Approfondiamo!*

**Impiattamento:** si presenta bene il piatto?

**Allestimento della tavola:** Il tavolo è ben apparecchiato?

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

---

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

---

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

---

## COMFORT E CURA DEGLI AMBIENTI

---

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

---

Le piace la sua stanza?

---

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

---

Il letto è comodo?

---

Gli arredi vanno bene per le sue esigenze?

---

Si trova bene con il suo compagno di stanza?

---

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

---

## LAVANDERIA E GUARDAROBA

---

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

---

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

---

*Andiamo a fondo! Approfondiamo!*

---

**Impiattamento:** si presenta bene il piatto?

---

**Allestimento della tavola:** Il tavolo è ben apparecchiato?

---

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

---

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

---

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

---

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

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno?

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?

**RIFLESSIONI E PROPOSTE**

Vuole aggiungere un commento libero che possa aiutarci a capire le sue esigenze e migliorare il nostro servizio?

Ogni proposta per noi è occasione di miglioramento

*Es. Cosa Le piacerebbe fare in più o di diverso durante il giorno?*

*Es. come cambierebbe la residenza (arredi, luci, giardino, pasti, orari, ecc.)*

*La ringraziamo per aver risposto a queste domande.*

*Il contributo di tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi rappresenta, infatti, un prezioso strumento per migliorarne la qualità, anche in relazione a particolari esigenze*

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

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

# Customer satisfaction Familiari



## CUSTOMER SATISFACTION - FAMIGLIARI

### Guida alla compilazione

Gentile Signora/Signore,

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

Nello specifico indaghiamo le seguenti aree:

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

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

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

### NOTE

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

Grazie

## QUESTIONARIO - FAMILIARI

Gentile Signora/e,

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

**Il questionario è anonimo.**

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

Data di compilazione (gg/mm/aaaa) \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## STILE DELLA CASA-PROFESSIONALITA'

---

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

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

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

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

## ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA - VISITE E VIDEOCHIAMATE

---

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

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

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

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

---

Vuole proporci eventuali suggerimenti organizzativi?

---

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

---

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

---

## ASPETTI ALBERGHIERI

### PULIZIA:

È soddisfatto della pulizia della struttura

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

- Bagno
- Camera
- Altri ambienti

### RISTORAZIONE:

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

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

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

- Qualità del cibo servito
- Quantità
- Varietà

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

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

- Ambiente
- Convivialità
- Impiattamento

Ha altre osservazioni, proposte o commenti rispetto alla ristorazione?

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

Come valuta complessivamente la stanza del suo Caro?

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

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

---

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

---

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

### LAVANDERIA E GUARDAROBA

---

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

---

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

.....

### ESPERIENZA DI SOGGIORNO DEL SUO CARO

---

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno? CSAT

---

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura? NPS

### RIFLESSIONI E PROPOSTE

---

Vuole aggiungere un commento libero che possa aiutarci a capire le sue esigenze e migliorare il nostro servizio?  
Ogni proposta per noi è occasione di miglioramento

.....

.....

.....

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

# Esempi di menù

## ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto allo zafferano e zucchine Arrosti di coniglio Carote al vapore	Passato di verdura con pastina Tonno Patatine fritte
Martedì	Pennette alla pescatora Filetti di platessa panata Misto di verdure stufate	Pastina all'uovo in brodo Cotoletta di esca al forno Zucchine grigliate
Mercoledì	Gnocchi alla romana Petto di pollo panato Carote al vapore o insalata	Pasta e fagioli Frittata con zucchine Carote ripassate in padella
Giovedì	Tortelli al pomodoro Arrosti di vitello Fagiolini all'agro	Pastina all'uovo in brodo Sformato speck e provola affumicata Fagiolini al limone o insalata
Venerdì	Pasta con le vongole Sformato di merluzzo Pomodoro gratinato	Zuppa di pasta e piselli Polpette al sugo Spinaci al limone
Sabato	Pasta al ragù Prosciutto cotto Zucchine al pomodoro	Pizza rossa/focaccia con verdure Prosciutto cotto o crudo Misto di verdure stufate
Domenica	Cannelloni al forno Arrosti di vitello Patate al forno	Pastina all'uovo in brodo Uovo strapazzato Cavolfiore gratinato

Frutta fresca di stagione - A questi si aggiunge la dieta per disfagici (stesso menù ma frullato), la dieta per diabetici, per Ospiti sottoposti ad una terapia anticoagulante orale, per Ospiti con Insufficienza Renale Cronica e per Ospiti con diverticoli.

## ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta funghi e piselli Prosciutto cotto Zucchine gratinate	Minestra in brodo Polpettone al vino bianco Insalata di pomodori o spinaci
Martedì	Penne alla marinara Filetto di persico gratinato Fagiolini al pomodoro	Pasta e fagioli Tonno Verdure stufate
Mercoledì	Risotto al pomodoro Frittata con funghi Peperoni senza pelle grigliati	Minestra in brodo Uovo al pomodoro Bietola ripassata
Giovedì	Gnocchi al pomodoro Polpette al sugo Spinaci al limone	Riso e bisì Insalata di pollo calda Cetrioli o finocchi cotti
Venerdì	Pasta con zucchine filetto di gallinella panato Bietola o insalata mista con pomodori	Minestrone di verdure Caciottina fresca Melanzane a funghetto
Sabato	Pasta al pomodoro e basilico Parmigiana bianca di zucchine Carote al vapore	Pizza rossa, bianca, con verdure Misto di affettati Cavolfiore ripassato
Domenica	Linguine radicchio gorgonzola e speck Reale di vitello al forno Patate al forno	Crema di verdure con pasta Petto di pollo al limone Carciofi al tegame

Frutta fresca di stagione - A questi si aggiunge la dieta per disfagici (stesso menù ma frullato), la dieta per diabetici, per Ospiti sottoposti ad una terapia anticoagulante orale, per Ospiti con Insufficienza Renale Cronica e per Ospiti con diverticoli.



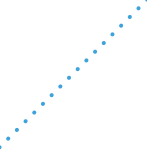




A series of 18 horizontal dotted lines, evenly spaced, intended for writing. The lines are light blue and extend across most of the page width.



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



A series of 18 horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for handwriting practice.



Anni Azzurri



---

Residenza Sanitaria Assistenziale  
*Anni Azzurri Parco di Veio*

Via Barbarano Romano, 43  
00189 Roma (RM)

tel. 06 995071  
*residenzaparcodeveio@anniazzurri.it*

*[www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-parco-di-veio](http://www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-parco-di-veio)*

---

Versione di  
**gennaio 2025**