

Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Residenza Anni Azzurri
San Sisto 2

Bergamo

Carta dei Servizi
e regolamento interno

Anni Azzurri

KOS group

Residenza Anni Azzurri
San Sisto 2

Bergamo

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

Direttore di Struttura

Versione di
luglio 2026

Emergenza COVID-19

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

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

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

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la **Residenza Anni Azzurri San Sisto 2.**

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

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

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

Il Direttore di struttura

Sezione Prima

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

2 COME RAGGIUNGERCI 19

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

4 INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI 27
4.1 Richieste di informazioni 27
4.2 Modalità di accesso alla Struttura 27
4.3 Lista di attesa 28
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy 28
4.5 Rilascio di copia del fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi 29

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

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

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

Sezione Seconda

8 L'ACCOGLIENZA 47
8.1 Il Progetto Individuale (PI) 48
8.2 Assistenza sanitaria 49
8.3 Attività infermieristica 50
8.4 Attività motorie e riabilitative 50
8.5 Attività socio-assistenziale 51
8.6 Programma alimentare 51
8.7 L'idratazione 52
8.8 Attività ricreative di stimolazione cognitiva 52
8.9 Il giorno d'ingresso in Residenza 53
8.9.1 Cosa portare per la degenza 53
8.10 Denaro e oggetti di valore 55
8.11 Permessi di uscita 56
8.12 Dimissioni 56
8.13 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta 56

9 ASPETTI ECONOMICI 57
9.1 Regime di solvenza 57
9.2 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente 58
9.3 La retta comprende 58
9.4 La retta non comprende 59
9.5 Modalità di pagamento e deposito cauzionale 59
9.6 Certificazione fiscale 60

Sezione Terza

10 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 65
10.1 Come intendere la qualità 65
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità 67
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni 68
10.4 Strumenti di verifica 68
10.5 Impegni e programma di miglioramento 69
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite 69
10.7 Sicurezza dell'Ospite 70
10.8 Sicurezza anti incendio 71

Sezione Quarta

ALLEGATI 73



Residenza Anni Azzurri San Sisto 2 in un clic

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

anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-san-sisto-2

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

Buona lettura!



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



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

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



.....

.....

.....

L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

DIRETTORE SANITARIO

COORDINATORE INFERMIERISTICO

COORDINATORE ASSISTENZIALE

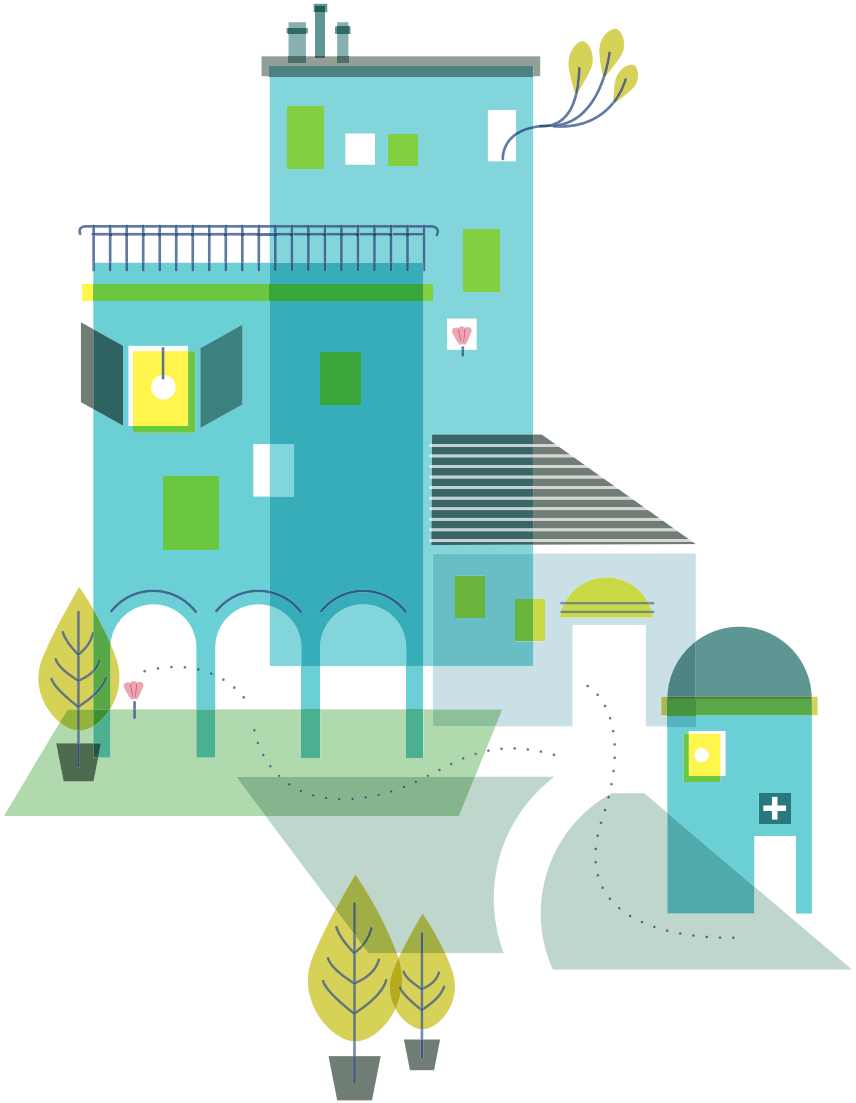
ANIMATORE SOCIALE

FISIOTERAPISTI

URP

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 San Sisto 2, in quanto struttura appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

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

In linea con questo principio,

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

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

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

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

Nella Carta dei Servizi la Residenza Anni Azzurri San Sisto 2 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 San Sisto 2 fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA
Per noi significa prendersi cura delle persone anziane, 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 San Sisto 2** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Ospiti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.



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

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

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

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

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

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

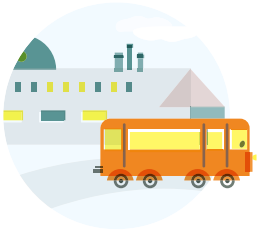
- garantire all'Ospite, o ad un soggetto da lui delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione, sulle diagnosi e prognosi effettuate dalla struttura sanitaria di provenienza, nonché sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.
- Il percorso medico - assistenziale si articola sui seguenti punti, in conformità alle norme regionali e nazionali vigenti:
- stesura di un **Piano Individualizzato** (PI) e 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

Da Milano percorrere l'Autostrada Milano/Venezia, uscire a Bergamo. Percorrere la rotatoria direzione Treviglio; dopo 50mt girare e destra e alla piccola rotatoria imboccare la seconda uscita a sinistra.



CON I MEZZI PUBBLICI

Da Bergamo: dalla stazione ferroviaria di Porta Nuova, prendere l'autobus ATB linea 6 in direzione Azzano SP, Stezzano Est, Stezzano Ovest. Scendere alla Fermata San Bernardino 140 che dista 30mt a piedi dalla struttura bene visibile.

3
Presentazione

La Residenza Anni Azzurri San Sisto 2 fa parte di Anni Azzurri (anniazzurri.it), il brand con cui il Gruppo KOS presenta la propria offerta nel mondo dell'assistenza residenziale per persone anziane.

Le Residenze del Gruppo Anni Azzurri erogano un'offerta differenziata di servizi per accogliere anche persone anziane anche 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 "San Sisto 2" fornisce ospitalità e servizi a persone anziane con diversi livelli e condizioni di autosufficienza.

È dotata di 108 posti letto; è stata presentata SCIA per autorizzazione al funzionamento-accreditamento.

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 San Sisto 2 è dotata di 108 posti letto.

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

- **Camere da letto:** comode e confortevoli, vi sono camere doppie tutte dotate di bagno adatto alle esigenze dell'Ospite. Hanno l'aria climatizzata e il telefono, che consente all'Ospite di effettuare e ricevere telefonate direttamente dall'esterno nel proprio alloggio. L'arredo delle camere, funzionale e sobrio con caratteristiche idonee ai bisogni dell'Ospite, compatibilmente con le esigenze della Residenza, può essere personalizzato. In caso di necessità, l'Ospite può inviare un segnale di soccorso all'operatore del nucleo azionando l'apposito segnalatore posto sulla testata del letto e nel bagno.
- **Locali di soggiorno:** ad ogni piano è presente un soggiorno luminoso con televisione particolarmente curato, fornito di poltrone e tavolini. Tutti gli ambienti sono dotati di opportuni impianti per la diffusione della musica e/o comunicazioni interne.
- **Bagno assistito**, con attrezzature conformi alla normativa vigente.
- **Ambulatorio** medicheria/locale di sorveglianza.
- **Palestra di piano** per sedute di fisioterapia individuale ed eventuali terapie fisiche

La Residenza è circondata da zona verde, attrezzato con tavoli e sedie, per facilitare la socializzazione e permettere agli Ospiti (anche in carrozzina) di passare un po' di tempo all'aria aperta.

Articolazione della struttura - schema di sintesi

AMPIO GIARDINO ESTERNO

-1

PIANO SEMINTERRATO

* Cappella
* Lavanderia
* Depositi

0

PIANO TERRA

* Hall
* Reception
* Servizi amministrativi
* Bar
* Direzione
* Palestra al piano
* Ambulatorio Medico
* Parrucchiera
* Podologo
* Sala ristorante





1

PRIMO PIANO

Nuclei Val Brembana e Val Cavallina

* Camere di degenza dei nuclei Varesana e Valmarina
* Palestra al piano
* Bagno assistito
* Depositi
* Studio medico
* Sala da pranzo
* Infermeria
* Salottino TV

2

SECONDO PIANO

Nuclei Val Taleggio e Val Camonica

* Camere di Degenza dei nuclei Castegnata e Valverde
* Palestra al piano
* Bagno assistito
* Depositi
* Sala da pranzo
* Studio medico
* Infermeria
* Salottino TV

3

TERZO PIANO

Nuclei Valle Imagna e Val Seriana

* Camere di degenza dei nuclei Fontana e Sudorno
* Palestra al piano
* Bagno assistito
* Depositi
* Sala da pranzo
* Infermeria
* Studio medico
* Salottino TV



4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni



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

residenzasansisto2@anniazzurri.it

Tel. 035 01151

CENTRALINO:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 8:00 alle 20:00

AMMINISTRAZIONE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ Dalle 9:00 alle 17:00

È possibile effettuare visite guidate della struttura con la responsabile URP della Rsa Dott.ssa Stefania Becciu.

4.2 Modalità di accesso alla Struttura

L'inserimento in struttura normalmente avviene previo contatto telefonico all'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP/Reception che provvede a fornire tutte le informazioni del caso (tempi di attesa, servizi offerti, costi e documentazione da produrre, ecc..). In tale occasione è possibile fissare un appuntamento per visitare la

struttura, all'ora ritenuta più comoda all'interno della fascia oraria di apertura della Residenza, fissata dalle ore 8:00 alle ore 20:00 di tutti i giorni della settimana, sabato e domenica compresi.

Ad accompagnare l'utenza alla visita e alla conoscenza della struttura sono predisposte le figure del Direttore, dell'Assistente Sociale, del Caposala, del Coordinatore Assistenziale e del personale di accoglienza, che assicurano la più ampia informazione possibile, nonché uno spazio di ascolto qualificato.

Oltre la valutazione del questionario sanitario, durante l'incontro si ascoltano le esigenze e le abitudini degli ospiti in modo da poterlo accogliere nel miglior modo possibile, cercando per tipologia assistenziale di inserirlo in una camera degenza o in un nucleo con persone con le quali può maggiormente relazionarsi. Si procede quindi a far visitare l'intera struttura per spiegare il funzionamento della stessa.

Per la valutazione di ingresso è necessario presentare il questionario di ammissione (disponibile sul sito Anni Azzurri) compilato dal medico curante. La Direzione Sanitaria/ Equipe Medica della Residenza valuterà l'idoneità all'ingresso. Se sussistono tutte le condizioni per l'accoglienza, l'Ospite o il caregiver verranno contattati telefonicamente per concordare il giorno e l'ora dell'ingresso in Residenza secondo disponibilità.

4.3 Lista di attesa

L'inserimento in lista d'attesa prevede i seguenti criteri di prelazione nella graduatoria:

- genere di appartenenza per il posto in camera doppia;
- criterio cronologico;
- gravità e fragilità del quadro clinico e sociale.

Inoltre viene considerata la valutazione complessiva del

contesto socio-sanitario del nucleo, al fine di garantire un idoneo equilibrio e rispondere adeguatamente alle specifiche esigenze degli Ospiti già presenti e di quelli in attesa.

La lista d'attesa è uno strumento flessibile che necessita di aggiornamento periodico che si svolge nelle seguenti modalità:

- attraverso il contatto periodico di URP/Welcomer e reception dei richiedenti ospitalità per confermare il bisogno o l'interesse all' inserimento in Struttura a distanza di tempo;
- la richiesta di aggiornamento periodico della domanda di ingresso qualora si ravveda la necessità di un aggiornamento/ integrazione delle condizioni socio-sanitarie dell'ospite, o nel caso in cui la domanda sia stata presentata tre mesi prima;
- la cancellazione dalla lista d'attesa dei richiedenti che per 3 volte consecutive abbiano rifiutato la proposta di inserimento in Struttura.

La Residenza inoltre utilizza, quali criteri di prelazione nel trasferimento di **Ospiti da Regime Solvente a Regime Accreditato e a Contratto** i seguenti: la fragilità socio-sanitaria e il criterio cronologico di permanenza in RSA.

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, la direzione sanitaria e l'èquipe medica è a disposizione dei familiari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona.

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 richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPT).

Inoltre, il personale Anni Azzurri è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i nostri Ospiti.

4.5 Rilascio di Copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi

FaSAS

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

Copia del fascicolo personale socio-assistenziale-sanitario dell'Ospite potrà essere consegnata, su espressa domanda dell'Ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/Curatore/ Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi. In Reception si può ritirare il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente il rilascio della copia entro 7 giorni lavorativi; il costo è pari a € 120,00.

Il rilascio di copia della Cartella Clinica è un servizio a pagamento; l'importo è sempre consultabile presso la reception della Residenza.

Altri Documenti

In reception possono essere ritirati dai diretti interessati documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa, previa richiesta.

5
La vita in struttura

Le attività nella Residenza Anni Azzurri San Sisto 2 sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	7:00	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	7:00	9:30
Bibite varie/merenda	10:00	11:00
Attività di animazione	10:30	12:00
Attività di fisioterapia	Secondo programma Riabilitativo Personalizzato	
Pranzo	12:00	13:00
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/spuntino	15:30	16:30
Animazione	14:00	18:00
Cena	18:00	19:00
Tisana di buonanotte	20:30	21:30

5.1 Come riconoscere il personale

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

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



PERSONALE MEDICO

camice bianco



COORDINATORE INFERMIERISTICO

casacca blu
pantaloni bianchi



INFERMIERI

casacca bianca
con bordo blu
pantaloni blu



FISIOTERAPISTI

polo grigia
pantaloni bianchi



EDUCATORI / ANIMATORI

polo bordeaux
pantaloni bianchi



COORDINATORE ASSISTENZIALE

casacca arancione
pantaloni bianchi



OPERATORE SOCIO SANITARIO

casacca bianca
con bordo arancio
pantalone arancio



PERSONALE DI SERVIZIO

casacca bianca
con bordo giallo
pantalone giallo

5.2 Visita ai parenti



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

Al fine di rispettare il sereno espletamento delle attività generali l'accesso alle Camere è consigliato dalle ore 9:30 alle ore 19:30. La Direzione ritiene molto importante offrire questa opportunità e invita i parenti a venire in visita il più frequentemente possibile.

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

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

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

VISITE AI PARENTI:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 8:00 alle 20:00

5.3 Giornali



È possibile prenotare giornali e riviste che verranno quotidianamente recapitati in struttura.

5.4 Parrucchiere e barbiere



Il servizio è disponibile in giorni stabiliti e affissi fuori dal locale Cura della Persona. È doverosa la prenotazione presso la Reception. Il servizio è a pagamento.

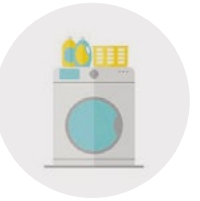
I listini dei servizi extra, ove previsti, sono disponibili alla Reception della Struttura.

5.5 Servizio interno di posta



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

5.6 Servizio Lavanderia



Il servizio è affidato ad un'apposita ditta esterna. Il personale provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita e alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti. Il ritiro dalle camere viene effettuato quotidianamente. Il ritiro e la consegna vengono effettuati 3 volte a settimana.

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 seminterrato.

5.8 Videochiamate e messaggistica



In casi particolari, agli Ospiti che ne facciano richiesta, la Residenza mette a disposizione il servizio di videochiamata 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 San Sisto 2 invita ogni persona a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la reception nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

6.1 Questionario di gradimento

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata somministrando per un massimo di 2 volte l'anno i questionari di gradimento:

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

I risultati emersi vengono condivisi dalla Residenza mediante affissione in bacheca dei risultati e condivisione in presenza.

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 rferente 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 i 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 medicamenti) 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 astenerti dal somministrare autonomamente cibo agli Ospiti senza la preventiva autorizzazione del personale sanitario.

L'IGIENE È UNA NOSTRA PRIORITÀ

Il personale è tenuto a garantire l'igiene degli Ospiti. Prodotti comunemente presenti sul mercato possono risultare aggressivi e contenere allergeni che possono causare effetti collaterali. A volte poi gli

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

LAVA LE MANI

Le mani sono il primo veicolo di germi e pertanto l'igiene delle mani è il primo passo contro le infezioni.
La salute non passa sempre da cose complicate o da interventi mirati, ci sono gesti semplici, come il lavaggio delle mani, che garantiscono lo stare bene nel rispetto di se stessi e degli altri.

SE SEI MALATO RESTA A CASA

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

VERIFICA CHE PORTE E CANCELLI SIANO CHIUSI

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

ATTENZIONE ALLA SEGNALETICA DELLA SICUREZZA E ALLE VIE DI FUGA

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

LA SICUREZZA RICHIEDE ANCHE LA TUA COLLABORAZIONE

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



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8
L'accoglienza

La Residenza Anni Azzurri San Sisto 2 offre ospitalità e servizi assistenziali sia a persone anziane autosufficienti, che a persone con diverse condizioni di non autosufficienza e/o grave decadimento cognitivo.

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

La 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 lesioni da pressione, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di protezione, eccetera. La Residenza garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

8.1 Il Progetto Individuale (PI)

Per tutte le persone prese in carico viene realizzato dall'équipe multiprofessionale, coordinata dal Responsabile Sanitario, **il PI (Progetto 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 familiari, 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 PI 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 PI e nelle revisioni del medesimo. Viene loro indicata la data di incontro dell'équipe multiprofessionale.

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

8.2 Assistenza sanitaria

All'ingresso in Residenza viene revocato il Medico di Medicina Generale dell'Ospite che resta in carico allo staff della struttura.

La Residenza ha un Responsabile Sanitario coadiuvato da una équipe di medici. L'assistenza sanitaria è assicurata con presenza attiva di un medico, 7 ore giornaliere dal lunedì al venerdì e per le altre ore (comprese le notturne), vi è una équipe di medici reperibili a garanzia della copertura sanitaria sulle 24 ore.

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, compresi quelli di fascia C, necessari agli Ospiti accreditati, sono a carico della Residenza, così come i presidi sanitari.

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 medico, ad opera di fisioterapisti che si occupano del recupero e della rieducazione funzionale.

Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando trattamenti fisici, manuali, massoterapici ed occupazionali.

Propone inoltre l'eventuale adozione di protesi ed ausili.

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

8.5 Attività socio-assistenziale

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

Gli operatori assistenziali sostengono l'Ospite nella mobilizzazione e collaborano durante le attività atte a favorire la socializzazione degli Ospiti. Svolgono interventi di controllo e vigilanza, per garantire l'incolumità degli Ospiti.

Si occupano inoltre di tutti i percorsi igienici degli ambienti di vita.

8.6 Programma alimentare

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

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

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

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

Nei pressi di ogni Sala Ristorante è affisso il menù giornaliero e settimanale.

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

8.7 L'idratazione

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

8.8 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: proiezioni di film e documentari, giochi di società, musica dal vivo, ballo, rappresentazioni teatrali, lettura e dialoghi, laboratori occupazionali, conferenze, tornei di giochi,

festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, concorsi vari.

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

8.9 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'Assistente Sociale 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;
- scheda sanitaria e domanda unica di inserimento;
- documentazione clinica pregressa, in particolare la terapia

farmacologica in atto;
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, pettine, kit manicure, rasoio elettrico, ecc.);
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe chiuse, fazzoletti, ecc.).

Schema di sintesi

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

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- questionario di ammissione
- richiesta di accoglienza
- eventuale documentazione sanitaria pregressa
- terapia in atto, farmaci e presidi di incontinenza
- 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 trattenere in Residenza oggetti di valore o significative somme di denaro**, per ragioni di sicurezza.

La Struttura **non risponde in alcun caso del furto, smarrimento o danno di oggetti di valore, gioielli o denaro detenuti dagli Ospiti, fatta eccezione per i beni consegnati in custodia** che verranno riposti in un luogo idoneo, per i quali viene rilasciata idonea ricevuta di deposito. La Struttura e può rifiutarsi di accettare in custodia oggetti pericolosi, di valore ingente o di natura ingombrante.

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

Per quanto concerne eventuali presidi individuali dell'Ospite quali occhiali, protesi dentarie e acustiche, la Struttura si impegna, alla pulizia e all'igiene degli stessi, in caso di smarrimento o distruzione di tali presidi non imputabile a dolo o colpa grave degli operatori, l'Ospite e/o il Terzo si impegnano al loro ripristino a proprie spese.

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

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

8.12 Dimissioni

La decisione va comunicata per iscritto alla Direzione con 15 giorni di anticipo. Per quanto riguarda gli altri aspetti, si rimanda al contratto sottoscritto.

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

Nel caso sia il gestore a dimettere l'ospite, il preavviso è di 20 giorni; il gestore comunica il recesso del contratto ospitalità attuando le dimissioni protette ovvero dandone informazione alla ASST- ATS e i Servizi Sociali del Comune di Residenza.

Per entrambe le tipologie di dimissioni si rimanda al contratto ospitalità sottoscritto.

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

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

9
Aspetti economici

9.1 Regime di solvenza

La retta comprende i servizi alberghieri, il vitto, i servizi socio sanitari , quali le prestazioni del personale assistenziale, infermieristico, animativo- educativo, fisioterapico e medico per la parte di competenza e nel rispetto della normativa regionale di accreditamento.

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:

Tipologia camera	Piani 1-2-3
Doppia	€ 124,00

Supplemento giornaliero: Camera doppia uso singola € 103,00

Soggiorni temporanei e soggiorni brevi: maggiorazione del 15%

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

9.3 La retta comprende

La retta comprende nello specifico le seguenti voci:

- **Vitto:** consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua e caffè serviti a tavola. Le diete particolari verranno proposte dal medico in funzione dei quadri clinici.
- **Assistenza Sanitaria:** assistenza medica a carico del Medico di base del Ssn ma con servizio medico interno con presenza medica per alcune ore al giorno e reperibilità per le restanti ore.
- **Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali:** la Residenza fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovraintese

dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario.

- **Attività motorie e riabilitative:** : il servizio viene erogato sotto il controllo del medico da operatori diplomati.
- **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 diusufruire della reception dalle ore 8.00 alle 20.00.

9.4 La retta non comprende

La retta non comprende tutte le attività, i servizi e le prestazioni non espressamente indicati nel paragrafo **"La retta comprende"**, nonché eventuali servizi opzionali o extra richiesti dall'Ospite o dai familiari, secondo il listino disponibile presso la reception della Residenza.

9.5 Modalità di pagamento e deposito cauzionale

All'ingresso dell'Ospite in Residenza viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero.

Al termine del soggiorno esso viene restituito, a condizione che non residuino

AMMINISTRAZIONE



Dalle 9:00 alle 17:00

debiti di sorta.

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

9.6 Certificazione fiscale

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

9. ASPETTI ECONOMICI



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10
Standard di qualità, impegni e programmi

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

10.1 Come intendere la qualità

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

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

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

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

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

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

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

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

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

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

Indicatori:

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

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

10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

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

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

	Tempo medio
Inserimento nella Residenza	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	3 / 7 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max.1 g. (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 una volta all'anno ai caregiver tramite invio questionario (*allegato alla presente Carta dei Servizi*) a mezzo e-mail e fino a tre volte all'anno all'Ospite in Residenza. I risultati emersi sono resi noti in bacheca all'ingresso della Residenza (*vedi allegati Customer Satisfaction Ospiti e Familiari*);
- gli operatori della Residenza sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

10.5 Impegni e programma di miglioramento

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

10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

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

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

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

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

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

10.7 Sicurezza dell'Ospite

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

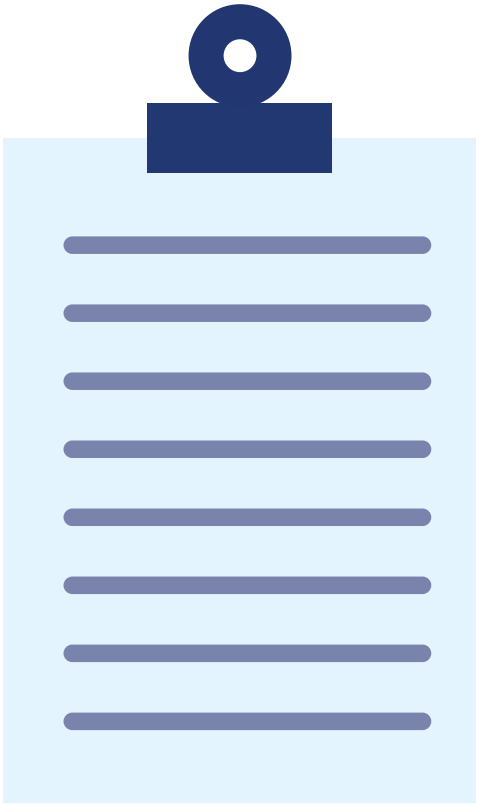
FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Sicurezza nell'uso dei farmaci	Adozione scheda terapeutica unica
Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in ospedale	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Controllo delle infezioni	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti	Adozione di sistemi di Incident Reporting

10.8 Sicurezza anti incendio

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

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

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



sezione quarta

4

ALLEGATI

Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI 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 DEDICATO AI RINGRAZIAMENTI / ELOGI

SPAZIO DEDICATO AI RILIEVI

SPAZIO DEDICATO AI SUGGERIMENTI

Residenza di: _____

Data *(gg/mm/aaa)* __/__/____ Il Dichiarante: _____

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

N° Protocollo: _____ L'Operatore: _____

Customer satisfaction Ospiti

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

Guida alla compilazione

Gentile Ospite,

La Sua opinione è di fondamentale importanza per Anni Azzurri ed è per Lei un'opportunità per aiutarci a migliorare il nostro servizio e renderlo più adatto alle Sue esigenze. Per questo Le chiederemo di compilare il nostro questionario di gradimento alcune volte nel corso dell'anno. Rispondendo alle domande del questionario avrà modo di ***esprimere la sua valutazione*** *sul nostro operato in modo completamente* ***anonimo****.*
I questionari sono digitali (raccolti su tablet) e si risponde alle domande cliccando su alcune semplici icone rappresentative del Suo livello di soddisfazione
Potrà farsi supportare nella compilazione dai nostri operatori oppure dai suoi famigliari.

Le aree che indaghiamo sono le seguenti:

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

Ciascuna sezione contiene una domanda aperta in cui esporre liberamente i propri commenti e proposte. Avrà quindi sempre la possibilità di apportare il suo contributo anche descrivendo le sue esigenze.
La ringraziamo quindi per volerci dedicare pochi minuti all'anno rispondendo alle domande che riceverà.

Grazie

FACSIMILE

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?

FAC-SIMILE

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?

FAC-SIMILE

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 privcay, 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 bel 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)

FAC-SIMILE

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**

FACSIMILE

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

FACSIMILE

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)*___/___/_____

FACSIMILE

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 dignitosi 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 residenza)*
- ◯ **Attività assistenziali** *dagli operatori (assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)*
- ◯ **Attività fisioterapiche** *che fa in palestra (ginnastica, cyclette, ecc.)*

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

ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA - VISITE E VIDEOCHIAMATE

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

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

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

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

Vuole proporci eventuali suggerimenti organizzativi?

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

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

FAC-SIMILE

ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:

È soddisfatto della pulizia della struttura

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

- ◯ Bagno
- ◯ Camera
- ◯ Altri ambienti

RISTORAZIONE:

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

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

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

- ◯ Qualità del cibo servito
- ◯ Quantità
- ◯ Varietà

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

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

- ◯ Ambiente
- ◯ Convivialità
- ◯ Impiattamento

Ha altre osservazioni, proposte o commenti rispetto alla ristorazione?

.....

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

Come valuta complessivamente la stanza del suo Caro?

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

- ◯ Arredi
- ◯ Comodità del letto
- ◯ Privacy
- ◯ Profumazione dell'ambiente
- ◯ Luminosità
- ◯ Rumorosità
- ◯ Dimensioni della stanza
- ◯ Possibilità di personalizzazioni
- ◯ Altro (vuole dirci cosa?) Suggerimenti/commenti

.....

.....

.....

FAC-SIMILE

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 bel 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

FAC-SIMILE

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	Mezze maniche alla contadina Cosce di pollo al forno Frittata con asparagi Piselli alla francese	Passato di verdura Pomodori ripieni Salumi e Formaggi misti Fagiolini al bacon
Martedì	Risotto con carciofi Polpettone ripieno Scamorza e radicchio Zucchine trifolate	Minestrone con pasta Insalata nizzarda Salumi e Formaggi misti Spinaci all'agro
Mercoledì	Pennette all'amatriciana Spezzato di tacchino alla pizzaiola Polpette ricotta e tonno Fagiolini al vapore	Crema di porri Tortino di patate e funghi Salumi e Formaggi misti Carote al burro
Giovedì	Gnocchi di patate Golfo del Tigullio Arista al latte Platessa in umido Cavolfiori al vapore	Risi e bisi Praga al forno Salumi e Formaggi misti Biete aglio e olio
Venerdì	Spaghetti alle vongole Petto di pollo in crosta con salsa di senape Zuppa di mare con patate Broccoletti all'agro	Zuppa di lenticchie Merluzzo capperi e olive Salumi e Formaggi misti Bis di verdure
Sabato	Polenta e zola Cotechino e lenticchie Formaggi misti Carote all'olio	Parmentier Arrotolato di frittata Salumi e Formaggi misti Broccoli alla barese
Domenica	Antipasto all'italiana Lasagne fontina e radicchio Bocconcini di vitello Limanda alla milanese Finocchi gratinati Dolce della casa	Minestrone con farro Pizza margherita Salumi e Formaggi misti Zucchine trifolate

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

ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta al ragù vegetale Arista al forno Merluzzo in umido Coste all'agro	Minestrone con pasta Uova affogate al pomodoro Salumi e Formaggi misti Patate prezzemolate
Martedì	Pasta all'arrabbiata Pizzaiola di manzo Nasello alla milanese Finocchi al forno	Passato di verdura Mozzarella caprese Salumi e Formaggi misti Fagiolini aglio e olio
Mercoledì	Risotto alla monzese Scaloppine con asparagi Verdure ripiene di carne Cavolfiori gratinati	Minestrone con cereali Medaglioni di patate e prosciutto Salumi e Formaggi misti Spinaci al burro
Giovedì	Gnocchi al pomodoro Coscette di pollo al forno Parmigiana di melanzane Tris di verdure Dessert	Minestra di legumi Frittata primavera Salumi e Formaggi misti Carote al vapore
Venerdì	Pasta zafferano e zucchine Platessa gratinata Polpettine al pomodoro Patate al forno	Minestra d'orzo Involtini prosciutto e formaggio Salumi e Formaggi misti Cavolfiori al forno
Sabato	Risotto alle erbe Tacchino agli aromi Sformato di tonno e ricotta Erbette aglio e olio	Crema di patate Insalata di pollo Salumi e Formaggi misti Piselli in umido
Domenica	Insalata russa Lasagne alla ligure Tilapia alla livornese Arrosto di vitello Patate al forno Torte miste	Minestra di riso Pizza margherita Salumi e Formaggi misti Zucchine al pomodoro

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

Carta dei diritti dell'anziano

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Allegato D - Delibera n. VII / 7435 - 14 Dicembre 2001 - Regione Lombardia

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e cultura della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- rstituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici sia privati).
- agenzie di informazione e, più in generale mass-media.
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.
Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli

ostacoli di ordine economico sociale, che è, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, lè dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili si solidarietà politica, economica e sociale.
  A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti delle persona;

- il principio della "salute" enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.
  Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro Ordinamento Giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare la modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggere e di deriderle, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonchè, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna, resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al soggiorno in struttura ospedaliera o soggiorno in struttura riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, della individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dello sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.
Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

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

Anni Azzurri KOS group

Residenza Sanitaria Assistenziale
Anni Azzurri San Sisto 2

Via Colognola ai Colli, 9
24126 **Bergamo**

tel. 035 01151
residenzasansisto2@anniazzurri.it

www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-san-sisto-2

Versione di
luglio 2026