



**RESIDENZA SOCIO-ASSISTENZIALE PER
PAZIENTI PSICHIATRICI CRONICI STABILIZZATI**

Residenza Anni Azzurri

Villa Olga

Bologna

Carta dei Servizi

Anni Azzurri



Residenza Anni Azzurri

Villa Olga

Residenza socio-assistenziale per pazienti psichiatrici cronici stabilizzati

Bologna

La **Carta dei Servizi**
è stata curata dal
gruppo di revisione
formato da:

Elisabetta Barbolini
Direttore di Struttura

Chiara Romito
Psicologa e Coordinatrice

Luca Pedretti
Psichiatra

Versione di
marzo 2024

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 Villa Olga**.

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
Elisabetta Barbolini

Sezione Prima

1

MISSION	15
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	15
1.2 I nostri valori	16
1.3 Principi fondamentali	17

2
3

COME RAGGIUNGERCI	21
--------------------------	-----------

PRESENTAZIONE	23
3.1 L'attività della struttura	24
3.2 Articolazione della struttura	25

4

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	29
4.1 Richieste di informazioni	29
4.2 Le notizie cliniche e la Privacy	29
4.3 Richiesta di copia della Cartella Residenza e documenti amministrativi	30
4.4 Lista di attesa	30

5

LA VITA IN STRUTTURA	33
5.1 Come riconoscere il personale	34
5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati	35
5.3 Servizi alberghieri	35
5.4 Servizi accessori a pagamento	36
5.5 La visita medica e le riunioni d'Equipe	37
5.6 La terapia farmacologica	37
5.7 Servizio religioso	37
5.8 Lavanderia	38
5.9 Lavanderia della biancheria personale	38
5.10 Videochiamate e messaggistica	39

6

RELAZIONI CON IL PUBBLICO	41
6.1 Questionario di gradimento	41
6.2 Reclamo	42

7

DIRITTI E DOVERI	43
7.1 Diritti dell'Ospite	43
7.2 Doveri dell'utente	45
7.3 Norme per la sicurezza del paziente	46
7.4 Regole per utenti e visitatori	46

8

Sezione Seconda

L'ACCOGLIENZA	51
8.1 Gli interventi erogati durante il soggiorno	52
8.2 L'equipe multidisciplinare	52

9

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	53
9.1 Come Accedere	53
9.1.1 Valutazione di idoneità al soggiorno	54
9.1.2 Scheda di valutazione	54
9.2 Cosa portare per il soggiorno	55
9.3 Denaro e oggetti di valore	56
9.4 Permessi di uscita	58
9.5 La dimissione	58
9.6 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente	58
9.7 La retta comprende	59
9.8 La retta non comprende	60
9.9 Modalità di pagamento	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	69
10.7 Sicurezza anti incendio	70

Sezione Quarta

ALLEGATI	73
-----------------	-----------



Residenza Anni Azzurri Villa Olga in un clic

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

www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-villa-olga

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
Residenza Anni
Azzurri Villa Olga
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

Elisabetta Barbolini

PSICOLOGA E COORDINATRICE

Chiara Romito

PSICHIATRA

Luca Pedretti

PSICOLOGA E TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

Chiara Romito

INFERMIERI

Luca Monterubbiano
Raffaele Accarrino
Ilaria Pezzaniti

FISIOTERAPISTA

Nikolas Grassi

OPERATORI SOCIO SANITARI

Anna Maria Vasco
Tatiana Melnic
Elisabeth Koadjo
Fatima Tabiai
Gjyljana Habili
Maria Di Stani

SEGRETERIA - AMMINISTRAZIONE

Simona Colombini



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1 Mission

La Residenza Anni Azzurri Villa Olga, 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 Villa Olga 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 Villa Olga 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 Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Residenza sono tenuti a fornire agli Ospiti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti dalla struttura sanitaria di provenienza.

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:

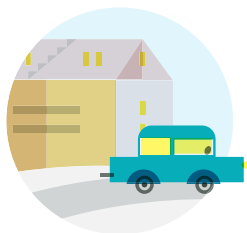
- garantire all'Ospite, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulle diagnosi e prognosi compiute dalla struttura sanitaria di provenienza, nonché sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate alla luce delle direttive e indicazioni fornite dalla struttura sanitaria medesima;
- 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.

I principi fondanti l'attività di cura e assistenza degli Ospiti presso Residenza Anni Azzurri Villa Olga poggiano sulla regolamentazione ministeriale e si riassumono nei seguenti punti:

- 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.

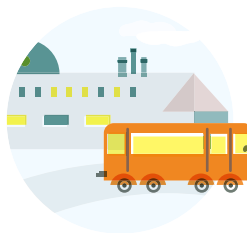
2

Come raggiungerci



IN AUTO

L'uscita autostradale consigliata è quella di Casalecchio di Reno, prendere l'asse sud-ovest in direzione Casalecchio di Reno e proseguire in direzione Ospedale Maggiore e Santuario di San Luca per raggiungere via Saragozza della quale Via Carlo Francesco Dotti è una laterale.



CON I MEZZI PUBBLICI

Treni con arrivo alla Stazione di Bologna Centrale.



IN AEREO

Gli aeroporti di riferimento sono quelli di Bologna Guglielmo Marconi.

3

Presentazione

La Residenza Anni Azzurri Villa Olga 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 con piani assistenziali distinti. 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

Residenza Anni Azzurri Villa Olga è una Struttura Residenziale Psichiatrica per trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere estensivo per persone affette da disturbi psichiatrici.

La Residenza si distingue soprattutto per le competenze nella gestione della terapia farmacologica, cresciute in base alle conoscenze scientifiche e alle metodologie assistenziali, in un percorso che ha come pilastro fondamentale l'umanizzazione delle cure e il rispetto del paziente.

Durante il soggiorno è elaborato il programma terapeutico più adeguato allo specifico disturbo tenendo in considerazione le informazioni ricavate dalla storia anamnestica del paziente e dall'esame clinico psichiatrico.

Villa Olga prende in carico persone anziane che presentano le seguenti patologie:

- Disturbi d'ansia
- Disturbi dell'alimentazione

3. PRESENTAZIONE

- Disturbi di personalità
- Disturbi ossessivo-compulsivi
- Doppia Diagnosi
- Psicosi
- Disturbi dell'umore
- Dipendenze

3.2 Articolazione della struttura

La Residenza Anni Azzurri Villa Olga è dotata di 33 posti letto.

Si sviluppa all'interno di un piccolo edificio collocato al centro di un ampio giardino attrezzato.

L'immobile si erge su 4 piani ed è dotato di camere singole, doppie triple e quaduple, con servizi in camera o adiacenti. Sono presenti locali comuni quali salette interne, spazi ricreativi e un'ampia sala da pranzo mansardata.

La Residenza è dotata di impianto di climatizzazione negli spazi comuni.

Articolazione della struttura - schema di sintesi

**AMPIO GIARDINO
ESTERNO**



O

PIANO TERRA

- * Camere di degenza
- * Cucina
- * Locali di servizio



1

PRIMO PIANO

- * Camere di degenza
- * Ufficio e Infermeria
- * Soggiorno

2

SECONDO PIANO

- * Camere di degenza
- * Soggiorno

3

TERZO PIANO

- * Sala da pranzo



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.

residenzavillaolga@anniazurri.it

ORARI CENTRALINO:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	□

■ Dalle 8:00 alle 17:00

Tel. 051 432259

Fax 051 5875070

4.2 Le notizie cliniche e la Privacy

Gli aggiornamenti sulle condizioni di salute dell'Utente sono forniti dal Medico Referente. Nell'esclusivo interesse degli Utenti, e a garanzia dei suoi diritti, il Personale non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone

ORARI CENTRALINO:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 10:00 alle 13:00

Tel. 051 432259

significative se non espressamente autorizzato e previo appuntamento, concordato telefonicamente, dal lunedì alla domenica dalle 10:00 alle 13:00.

4.3 Richiesta di copia della Cartella Residenza e documenti amministrativi

Presso la direzione può essere richiesta copia della cartella socio sanitaria, che sarà disponibile entro 7 giorni lavorativi dal momento della chiusura della documentazione clinica.

Il modulo di richiesta si può ritirare in direzione e la copia della cartella Residenza viene rilasciata mediante:

- **invio all'interessato a mezzo posta**
- **rilascio diretto all'interessato o al delegato (se richiesto esplicitamente)**

La richiesta della copia della cartella Residenza deve essere inoltrata dall'Utente, da persona da Lui delegata o da altri aventi diritto o dal rappresentante legale alla Direzione.

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

4.4 Lista di attesa

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

4. INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI



5

La vita in struttura

Le attività nella Residenza Anni Azzurri Villa Olga sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	dalle 7:00	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	8:00	
Spuntino	10:30	
Pranzo	12:00	
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Merenda	16:00	
Cena	18:00	

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.



**MEDICI e
PSICOLOGI**
camice bianco



CAPOSALA
*pantaloni bianchi
casacca blu*



INFERMIERI
*casacca bianca
con bordo blu*



**OPERATORI
SOCIO SANITARI**
*casacca bianca
con bordo arancione*



**PERSONALE
DI SERVIZIO**
*casacca bianca
con bordo giallo*

5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati

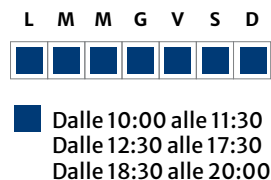
Per garantire la necessaria tranquillità durante l'orario dei pasti e l'assunzione della terapia, le visite sono previste nelle seguenti fasce orarie:

10:00-11:30 - 12:30-17:30 - 18:30-20:00

Resta comunque possibile su richiesta consumare il pasto con il proprio familiare. Si consiglia comunque di evitare se possibile le prime ore del pomeriggio per permettere agli ospiti la massima tranquillità durante il riposo pomeridiano.



VISITE AI PARENTI:



5.3 Servizi Alberghieri

PASTI

L'utente consuma i pasti nella sala pranzo assieme agli altri degenti. Eventuali intolleranze devono essere segnalate al momento dell'ingresso e devono essere documentate.

L'orario dei pasti potrebbe essere diversificato al fine di permettere agli ospiti più bisognosi di aiuto di avere maggior tempo a loro disposizione.

I familiari ed i conoscenti degli ospiti possono se lo desiderano, consumare i pasti in residenza con i propri cari, previa prenotazione.



PASTI:



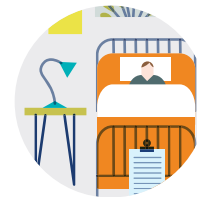
TELEFONO

I pazienti possono disporre del proprio telefono cellulare oppure ricevere telefonate dall'esterno al telefono fisso tutti i giorni nelle fasce orarie 10:00-19:00 salvo diverse indicazioni da parte del personale medico.

TV

Si può assistere a programmi televisivi nelle sale comuni fino alle ore 24.00, oppure nella propria stanza compatibilmente con le esigenze del paziente che occupa la stessa stanza.

5.4 Servizi accessori a pagamento

**RIVISTE E GIORNALI**

Quotidiani e settimanali possono essere consegnati a domicilio direttamente dall'edicola, previa prenotazione da parte degli ospiti.

PODOLOGO

Tale servizio viene erogato da un libero professionista presente in struttura ogni mese.

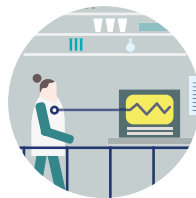
PARRUCCHIERA / BARBIERE

Ogni due mesi un parrucchiere libero professionista è disponibile in struttura, previo appuntamento.

5.5 La Visita medica e le riunioni d'Equipe

La visita medica è effettuata solitamente nelle stanze di degenza o talora nell'infermeria.

L'Equipe multidisciplinare di reparto si confronta sull'andamento del percorso di cura di ogni utente attraverso incontri strutturati dell'Equipe dei medici e riunioni di Staff con il personale di reparto che si svolgono indicativamente ogni 15 giorni il lunedì dalle 13:00 alle 16:00.



5.6 La terapia farmacologica

La somministrazione della terapia farmacologica, erogata dagli infermieri segue i seguenti orari:

Tutti i giorni indicativamente alle ore 08:00 - 13:00 - 21:00 salvo diverse indicazioni da parte del personale medico.

5.7 Servizio religioso

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura, nella struttura, la libertà di culto.

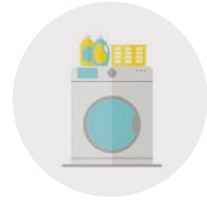
Presso la struttura viene organizzato un momento di raccoglimento spirituale e dispensata, a chi lo desidera, la comunione.

In occasione delle festività Natalizie e Pasquali viene celebrata la SS. Messa.



5.8 Lavanderia

Il servizio è garantito attraverso lavanderie esterne convenzionate e prevede il lavaggio della biancheria alberghiera in dotazione alla Residenza.



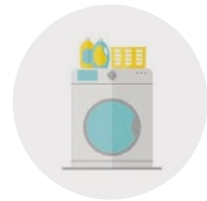
5.9 Lavanderia della biancheria personale

È possibile scegliere se portare a casa settimanalmente la biancheria dell'Ospite oppure se utilizzare il servizio di lavanderia convenzionata della struttura.

Al momento dell'ingresso è necessario accordarsi con il personale per la marcatura dei capi di abbigliamento e confrontarsi per la fornitura di un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali.

La lavanderia, qualora sia possibile far risalire il danneggiamento o lo smarrimento ad una sua responsabilità, provvederà alla sostituzione del capo con uno simile per tipologia e colore.

L'amministrazione non interviene in caso di danneggiamento o smarrimento dei capi.



5.10 Videochiamate e messaggistica



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

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

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

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

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

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

6

Relazioni con il pubblico

Residenza Anni Azzurri Villa Olga invita ogni persona a rivolgersi alla Direzione nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

6.1 Questionario di gradimento

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata somministrando per un massimo di 3 volte l'anno i questionari di gradimento:

- ai familiari/caregivers, via email;
- agli Ospiti, su tablet (con il supporto dei parenti e/o operatori).

I risultati emersi vengono condivisi dalla Residenza.

6.2 Reclamo

Residenza Anni Azzurri Villa Olga garantisce inoltre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Utente può presentare reclamo direttamente alla Direzione, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che può ritirare presso la reception.

La Direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute, non anonime, entro 20 giorni dal ricevimento.

I reclami vengono presi in carico contestualmente alla relativa segnalazione ed il termine massimo per l'evasione degli stessi è fissato in 20 giorni, laddove siano coinvolti per la loro risoluzione enti o fornitori esterni.



VERBALMENTE

Gli Ospiti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamentele alla Direzione.



IN FORMA SCRITTA

L'Ospite può presentare reclamo alla Direzione o all'Amministrazione attraverso il modulo predisposto reperibile presso la reception. È inoltre disponibile presso la reception apposita cassetta dove inoltrare i reclami in forma anonima.

7

Diritti e doveri

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

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

7.1 Diritti dell'Ospite

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

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

ARTICOLO 6

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

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

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

Il diritto alla sicurezza dei pazienti e dei dipendenti passa anche dal rispetto di alcune semplici regole:

- presentarsi sempre ad ogni nuovo medico con cui ci si relaziona, indicando il proprio nome e cognome;
- procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani;
- segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze;
- utilizzare pantofole chiuse, allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia per evitare di inciampare e cadere. Nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri. Per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura ad hoc atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e a tutelarne la sicurezza mediante specifiche procedure preventive.

7.4 Regole per Utenti e Visitatori

Utenti e visitatori sono tenuti:

- al rispetto delle indicazioni del personale medico e/o infermieristico, per migliorare il risultato delle cure prestate;
- al rispetto degli orari di visita ai degenti, in modo da non creare disturbo agli altri pazienti ed evitando di sovrapporsi alle ordinarie attività di cura;
- al rispetto del divieto di fumare all'interno della struttura per motivi di salute e di sicurezza, salvo negli spazi predisposti;
- al rispetto del bisogno di tranquillità e riposo degli altri pazienti, usufruendo di televisione e radio a volume contenuto ed in orari definiti e a non usare telefoni cellulari nelle camere per problemi non solo di possibile disturbo degli altri degenti, ma anche di possibile interferenza con apparecchiature mediche (es. pacemaker);
- a lasciare libere le corsie durante le visite mediche, per consentire al personale medico e ausiliario di svolgere la migliore assistenza sanitaria ai degenti;

7. DIRITTI E DOVERI

- a non tenere oggetti di valore o cospicue somme di denaro: la Struttura non si assume responsabilità al riguardo ed essendo non necessario non è suscettibile, in caso di furto, di risarcimento da parte dell'Assicurazione;
- a dare preavviso di almeno tre ore al personale, qualora eventuali accompagnatori desiderassero consumare il pasto accanto al degente.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

L'accoglienza

Il soggiorno presso la Residenza Anni Azzurri Villa Olga è adatto a pazienti anziani o assimilabili all'età anziana, con patologia psichiatrica compensata che richiedano l'attuazione di un programma terapeutico adeguato allo specifico disturbo, tenendo in considerazione le linee guida internazionali e gli aggiornamenti scientifici.

Il percorso di inserimento prevede una visita ed un colloquio preliminare con la psicologa e il personale sanitario della Struttura, al fine di poter valutare l'indirizzo terapeutico migliore ed i bisogni assistenziali.

8.1 Gli interventi erogati durante il soggiorno

Tutti gli utenti, indipendentemente dalle specificità dei singoli casi, riceveranno le seguenti prestazioni:

- esami ematochimici di routine, ECG;
- confronto clinico fra Medico inviante e con i Medici dell'Equipe in struttura, sugli obiettivi del soggiorno;
- colloqui con i familiari: coinvolgimento dei familiari e delle persone significative per l'utente per tutta la durata del soggiorno, se autorizzati dall'Utente;
- definizione del progetto personalizzato, di tipo terapeutico e riabilitativo, sulla base degli obiettivi di cura concordati con l'utente e con l'Inviante;
- colloqui psichiatrici;
- prescrizione farmacologica;
- se indicati: colloqui psicologici motivazionali, di supporto e valutazioni psicodiagnostiche.

Il Medico della struttura può inoltre richiedere consulenze erogate dagli Specialisti di riferimento o di un Presidio Ospedaliero esterno (esami di laboratorio e strumentali, consulenze internistiche, ecc.).

8.2 L'equipe multidisciplinare

Lo staff terapeutico è composto da un Medico Psichiatra, una psicologa e terapeuta della riabilitazione psichiatrica, un fisioterapista, infermieri e 6 Operatrici Socio Sanitarie che seguono gli Ospiti costantemente aiutandoli e motivandoli ad impegnarsi nel percorso riabilitativo.

- Direttore e Coordinatore Infermieristico
- Psichiatra
- Infermieri
- OSS
- Psicologa e Terapeuta della riabilitazione psichiatrica
- Addetti al servizio alberghiero
- Manutentore

9

Modalità di accesso alla Struttura

9.1 Come Accedere

La Residenza Residenza Anni Azzurri Villa Olga accoglie pazienti da tutto il territorio nazionale che **accedono volontariamente**, in **convenzione** con il Servizio Sanitario Nazionale o **solventi** in proprio l'onere della degenza.

Per accedere alla Struttura in regime di convenzione con il SSN è necessario l'invio da parte del DSM; in regime privato è sufficiente la prescrizione dello specialista o del MMG che ha in cura il paziente.

9.1.1 Valutazione di Idoneità al soggiorno

La **valutazione dell'idoneità al soggiorno** e del contesto di cura più adeguato vengono effettuati in maniera congiunta dallo **specialista** dell'equipe interna e dal **medico inviante** (Specialista del DSM-DP, Specialista privato, Medico di Medicina Generale) sulla base delle caratteristiche del disturbo psichiatrico, dello stato psicopatologico; dell'intensità assistenziale richiesta e degli obiettivi del soggiorno.

9.1.2 Scheda di prenotazione

Per accedere alla Struttura il Medico Inviante deve compilare il questionario di ammissione in cui sia attestata l'attuale situazione sanitaria e la terapia farmacologica in atto. Il questionario va inviato via email:

residenzavillaolga@anniazzurri.it

L'ufficio provvede alla prenotazione del soggiorno con inserimento del paziente in lista d'attesa dopo aver esaminato la scheda d'invio. La gestione delle liste di attesa avviene secondo un criterio cronologico che tiene conto della tipologia, gravità e urgenza della patologia.

L'utente e/o l'Inviante verranno contattati telefonicamente dall'ufficio preposto che provvederà a comunicare il giorno e l'ora dell'ingresso in Residenza, e fornirà inoltre informazioni sulla documentazione necessaria.

All'atto della prenotazione e sulla scheda d'invio è necessario specificare la presenza di un eventuale amministratore di sostegno e le sue deleghe.

9.2 Cosa portare per il soggiorno

1. Carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale

I pazienti (comunitari o extra-comunitari) devono essere in possesso di un valido documento di identità da presentare all'Ufficio Accettazione.

2. Documentazione sanitaria

Il giorno di ingresso è indispensabile portare con sé e consegnare, tutti gli esami e altri accertamenti diagnostici eseguiti prima dell'ingresso, eventuale documentazione sanitaria relativa a precedenti soggiorni in altre strutture (es. cartelle cliniche e lettere di dimissioni riferite a precedenti ricoveri ospedalieri, indagini diagnostiche e/o radiologiche, eventuali esami di laboratorio già eseguiti, ecc.), le prescrizioni riguardanti i farmaci che si assumono abitualmente.

È importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute ed eventuali allergie.

3. Documentazione non sanitaria

- questionario di ammissione compilato dal medico curante;
- nominativo del medico di famiglia, numeri telefonici ed orari di visita ambulatoriale;
- attestazione di versamento di deposito cauzionale pari ad una mensilità.

4. Abbigliamento

Data la presenza di spazi comuni di socializzazione e di un ampio parco circostante, si consigliano indumenti in cotone o felpa di cotone che garantiscono comfort ed una buona resistenza al lavaggio ad alte temperature, per quest'ultimo motivo è vivamente sconsigliato l'uso di capi in pura lana.

5. Materiale per l'igiene personale

Si consiglia:

Per le signore

- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme viso, trucchi, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

Per i Signori

- Rasoio elettrico;
- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme idratanti, dopobarba, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

9.3 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a **non portare in Residenza oggetti preziosi e/o importanti somme di denaro** per ragioni di sicurezza. La Residenza Anni Azzurri Villa Olga non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dai malati al personale sanitario, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

È possibile, per i familiari ed i conoscenti degli ospiti, consumare i pasti in residenza con i propri cari, previa prenotazione.

Schema di sintesi

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

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- richiesta di accoglienza
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.)
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

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



9.4 Permessi di Uscita

L'Ospite, a sua personale responsabilità, può uscire liberamente dalla Residenza, dandone comunicazione al personale in servizio e previa autorizzazione del personale sanitario.

Il paziente che si allontana dalla Struttura senza il permesso del personale sanitario potrà essere immediatamente dimesso.

9.5 La dimissione

Le dimissioni sono disposte dalla Direzione e dal Medico di Residenza. Alla dimissione, dopo il colloquio finale, verrà consegnata la lettera di dimissione per il Medico di Medicina Generale dove saranno riportate la diagnosi conclusiva, l'elenco delle attività cliniche effettuate durante il soggiorno, le proposte terapeutiche e quant'altro ritenuto opportuno.

Le dimissioni volontarie, non disposte dai sanitari, sono effettuate solo previa firma di assunzione di responsabilità da parte del paziente o del familiare responsabile.

9.6 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente

È possibile accedere a Villa Olga sia in convenzione con SSN che privatamente.

ACCESSO IN CONVENZIONE CON SSN

L'intera quota sarà a carico del SSN. Restano esclusi i servizi accessori eventualmente richiesti.

ACCESSO IN REGIME PRIVATO

Le rette giornaliere variano a seconda della tipologia di soluzione alberghiera prescelta.

Tipologia camera	Tariffa Ospite convenzionato	Tariffa Ospite solvente
Doppia / Tripla / quadrupla		€ 95,00

Supplemento giornaliero: Camera Singola € 15,00

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

9.7 La retta comprende

Sia per gli Ospiti privati per gli Ospiti convenzionati la retta comprende: tutti i servizi alberghieri di vitto e alloggio, il lavaggio della biancheria alberghiera in dotazione, i servizi sanitari ed infermieristici, i servizi assistenziali, l'attività di stimolazione motoria e cognitiva di base, i servizi ludico e animativi. Nel dettaglio si intendono per:

- **Vitto:** consiste in prima colazione, merenda, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata. Al bisogno vengono assicurate diete personalizzate con la supervisione del Medico, in funzione dei quadri clinici.
- **Assistenza Sanitaria:** gli Ospiti residenti o domiciliati presso la Residenza usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale

(presidi e farmaci inclusi).

- **Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali:** la Residenza fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovrintesa dalla figura del coordinatore infermieristico e coordinatore assistenziale. Il controllo generale viene inoltre esercitato dal Direttore di struttura.
- **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 accessibile a persone disabili, è completa della biancheria necessaria, le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera.

9.8 La retta non comprende

La retta non comprende i seguenti servizi:

- **Fisioterapia aggiuntiva**
- **Trasporto in ambulanza**
- **Trattamenti riabilitativi**
- **Ticket, farmaci, protesi personali, presidi sanitari non mutuabili**
- **Onorari e compensi per prestazioni a titolo personale** (visite specialistiche a pagamento, parrucchiere, barbieri, podologo)
- **Lavaggio della biancheria personale dell'Ospite**
- **Spese telefoniche**
- **Oneri per allacciamenti, utenze ed abbonamenti individuali.**

La Residenza, su richiesta dell'Ospite o del familiare, provvederà alle spese relative alle prestazioni non fornite direttamente dalla stessa provvedendo al ri-addebito degli imposti sostenuti nella fattura mensile.

9.9 Modalità di pagamento

Il pagamento dovrà avvenire **entro i primi 10 giorni del mese tramite RID**. Eventuali altre modalità di pagamento dovranno essere concordate con l'amministrazione e autorizzate dalla direzione.

Il servizio provvederà mensilmente alla fatturazione della retta anticipata. Le spese mensili sostenute per l'Ospite verranno inserite nella fattura del mese successivo.

La retta verrà annualmente adeguata all'incremento del costo della vita secondo gli indicatori stabiliti dall'ISTAT e in caso di rinnovi contrattuali.

Sia l'Ospite che la Residenza hanno il diritto di recedere dal contratto con il preavviso di 15 giorni. La parte inadempiente sarà tenuta al risarcimento dei giorni di mancato preavviso in ragione della retta di degenza.

Le assenze dovute a ricovero ospedaliero danno luogo ad una riduzione del 20% della retta giornaliera; qualora le assenze siano causate da motivi diversi, si concorderanno con la Direzione le specifiche condizioni economiche.

In caso di morosità il Servizio provvederà ad adire le opportune azioni legali per il recupero del credito maturato anche nei confronti del referente responsabile e/o dei familiari tenuti al mantenimento dell'Ospite ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile.

La Direzione, previa comunicazione all'Ospite e/o al referente, si riserva la facoltà di richiedere le dimissioni dell'Ospite con un mese di preavviso, qualora le modificate condizioni fisiche non lo rendano più gestibile presso il servizio.



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;
- **di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di eventi sentinella**, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità 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 7 a 14 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	5 / 10 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max. 6 giorni (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 trimestralmente ai caregiver tramite invio questionario (allegato alla presente Carta dei Servizi) a mezzo e-mail e annualmente in Residenza.
- 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 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 soggetta la persona ricoverata (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). 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

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'ingresso 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'ingresso le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità? si no
6. Al momento dell'ingresso 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 disfunzioni o apprezzamenti

Suggerimenti:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Il Dichiarante: _____

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

Modalità con cui si è risolto il problema:

.....

.....

.....

N. Protocollo: _____

L'Operatore: _____

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 GUARDAROBBA

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 DI 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*

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

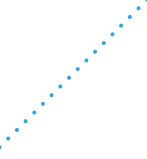
.....

.....

.....

.....

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



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

Anni Azzurri



Residenza Anni Azzurri
Villa Olga

Via Carlo Francesco Dotti, 2/2
41135 Bologna

051.432259 / fax 051.5875070
residenzavillaolga@anniazzurri.it

www.anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-villa-olga

Versione di
marzo 2024