

Residenza Gli Oleandri

**Via Amendola 20/A
20089 Rozzano (MI)**



CARTA DEI SERVIZI CDI

(revisione 15 maggio 2015)

PRESENTAZIONE

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono quindi gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione del Centro Diurno, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La Carta dei Servizi non può quindi avere la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta del Centro Diurno, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

Codice Etico

Il Codice Etico fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla Legge e dai Regolamenti della Repubblica Italiana. Il Codice Etico è consultabile presso la Residenza ed è affisso in bacheca.

Ente Gestore

L'Ente Gestore del Centro Diurno è Terranova, società che ingloba l'esperienza di professionisti che operano nel settore dei servizi socio-sanitari dai primi anni '90 e che a partire dall'inizio degli anni 2000 sono stati fondatori e gestori di un primario gruppo italiano operante nel settore delle Residenze per anziani realizzando 4 strutture in Lombardia per un totale di circa 600 posti letto, oltre ad un centro diurno integrato, un centro dialisi e a un poliambulatorio specialistico.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Linee guida e finalità

La **Residenza Gli Oleandri** si trova in Via Amendola 20/A a Rozzano (MI) ed è una struttura che – oltre a una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) – include un **Centro Diurno Integrato (CDI)**.

Il CDI ha come obiettivo quello di concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente e alla sua famiglia.

Pertanto il CDI garantisce alle famiglie sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale offrendo prestazioni socio assistenziali, sanitarie e riabilitative e favorendo il mantenimento dei rapporti sociali.

Caratteristiche generali

Il CDI Gli Oleandri è una struttura che accoglie fino a 20 Utenti, dove, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

servizi alla persona;

- servizi sanitari e riabilitativi;
- servizi di animazione e socializzazione;

- servizi di sostegno al contesto familiare e solidale;
- servizio di ristorazione;
- servizio di trasporto (eventuale).

Il servizio è attivo tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 17,30 (escluso i festivi).

Ammissione e accoglienza degli Utenti

Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la Direzione, visitare il CDI prima di inoltrare la domanda di accoglienza, al fine di poter meglio valutare in via preventiva il gradimento degli ambienti e delle attività proposte.

Le ammissioni avverranno a seguito di valutazioni psicofisiche. L' idoneità alle frequenze del CDI, le prestazioni specifiche di Assistenza alla Persona, sono determinate dalle indicazioni dell' Unità di Valutazione Geriatrica Interna la quale, se necessario, richiederà una valutazione in loco del potenziale ospite ed eventualmente, se presente, del caregiver.

Al momento dell' accoglimento l' Utente dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il Regolamento Interno del CDI.

Dovrà presentare copia dei seguenti documenti:

- certificato di residenza della persona interessata all' ingresso (originale);
- documento di identità valido (fotocopia);
- attestazione del Codice Fiscale (fotocopia);
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- certificato esenzione ticket (originale);
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l' Ospite proviene, oppure da parte del medico curante;
- dichiarazione del Medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità;
- recapiti telefonici e di abitazione del parente / amministratore di sostegno / curatore / amministrazione comunale e di almeno un altro parente;
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell' ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall' ASL.

Tutta la documentazione sopra indicata va consegnata presso la Direzione il giorno dell'ammissione, che viene concordato con l'Utente.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe descritta possa avviare una corretta presa in carico dell'Utente sia sotto il profilo amministrativo che sanitario.

In allegato si riporta la linea guida per l'inserimento dell'Utente nel CDI (v. Allegato A).

Giornata tipo

- Dalle ore 9.00 colazione e somministrazione farmaci;
- dalle ore 09.30 alle ore 12.00 animazione, interventi fisioterapici ed infermieristici;
- dalle ore 12.00 alle ore 13.00 pranzo e somministrazione farmaci;
- dalle ore 13.00 alle ore 14.00 riposo;
- dalle ore 14.00 alle ore 17.30 animazione, bagni, merenda e interventi fisioterapici;
- ore 17.30 rientro a casa.

Vita nel CDI

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di frequenza del nuovo Utente, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Utenti ed evitare l'isolamento.

Lo accompagna all'interno del CDI e pone attenzione a che famigliarizzi con il centro, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della comunità.

Il Medico esegue un'accurata visita del nuovo Utente informa il Direttore ed impartisce le necessarie istruzioni al personale infermieristico e socio- assistenziale sulle terapie da adottare.

Il Medico, in presenza di diete particolari, fa in modo che la cucina ed il ristorante recepiscano le opportune disposizioni.

Vengono compilate la Scheda Sanitaria e il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) evidenziando le esigenze e tipologia di assistenza dell'anziano.

Modello organizzativo

Il modello organizzativo di gestione del CDI vede nella centralità dell'Utente e i suoi bisogni il fulcro attorno al quale ruotano le diverse figure professionali impiegate. Concretizzare tale modello organizzativo significa:

- adottare un'organizzazione del lavoro per progetti;
- promuovere il lavoro d'équipe;
- adottare adeguati strumenti di passaggio delle informazioni.

Personale

Il Personale del CDI è al servizio degli Utenti.

Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Utenti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione.

E' fatto divieto agli operatori incassare mance da Utenti e parenti.

E' fatto divieto agli operatori fumare all'interno della struttura.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale del CDI ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto dello stesso.

SERVIZI OFFERTI

Servizi alla persona

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Cura della persona

Supporto all'Utente nelle scelte e cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona.

Interventi igienico sanitari

L'assistente aiuta l'Utente in grado di intendere e di volere ad assumere i farmaci per via orale.

Assunzione cibi e bevande

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Utente stesso qualora non sia in grado di farlo in modo completamente autonomo.

Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione degli Utenti alle attività stesse.

Altre attività

Il personale di assistenza provvede inoltre:

- alla risposta alle chiamate diurne e alle segnalazioni al personale sanitario;
- alla sorveglianza degli Utenti;
- alla segnalazione immediata, verbale e scritta, di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

La frequenza e le modalità di svolgimento delle attività vengono stabilite per ciascun Utente sulla base delle valutazioni individuate nel Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

Servizi sanitari e riabilitativi

Assistenza infermieristica

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Gli infermieri che operano presso il CDI mantengono rapporti costanti con il personale Medico svolgendo a titolo esemplificativo le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- rilevazione parametri vitali;
- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro. etc.;
- registrazione in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'ideale documentazione sanitaria per ogni Utente.

Assistenza Riabilitativa

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

La riabilitazione assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti destinati altrimenti alla dipendenza totale.

In questo ambito si colloca la figura del Terapista della Riabilitazione che, sulla base delle indicazioni mediche, effettua gli interventi di riabilitazione. In particolare vengono svolti individualmente o tramite fisioterapia di gruppo:

- esercizi volti al miglioramento della mobilità articolare;
- esercizi volti al mantenimento della mobilità articolare;
- esercizi volti ad aumentare la mobilità articolare;
- esercizi volti a rinforzare la muscolatura;
- esercizi volti a migliorare la resistenza fisica;
- esercizi volti a migliorare la coordinazione, etc..

Il terapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nel CDI, allo scopo di ottenere una migliore e a mantenere la capacità motoria degli Utenti.

Assistenza Medica

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente. Il Medico si occupa di:

provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria della cartella socio-sanitaria di ciascuno Utente;

- partecipare agli incontri con gli altri operatori del CDI al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;

- partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI);
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dalla ASL o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta;
- comunica con il MMG, in forma scritta, circa il suggerimento della necessità dell'esecuzione di eventuali visite, esami ematici o modifiche terapeutiche.
-

Il personale medico svolge anche attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la direzione del CDI.

Servizio di Animazione e Socializzazione

Il servizio di Animazione e Socializzazione viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente e si pone i seguenti obiettivi:

- rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- consentire all'anziano di (ri)scoprire alcune potenzialità latenti;
- stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
- provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria in casi particolari;
- creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli anziani che frequentano il CDI in modo da sollecitare ed intensificare la loro partecipazione alle attività collettive;
- mantenere i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche etc.);
- far conoscere le attività e l'organizzazione del CDI;
- coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività di animazione.

Per raggiungere questi obiettivi il servizio di Animazione e Socializzazione deve rispondere ad alcuni requisiti fondamentali, che possiamo così riassumere:

- prevedere interventi sia collettivi che individuali;
- essere versatile ed elastico;
- avere una formulazione varia, differenziando il più possibile le proposte;
- privilegiare interventi di animazione "attiva";
- favorire i contatti con la realtà esterna ed il coinvolgimento dei famigliari.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

Attività artigianali:

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale;
- pittura su carta, stoffa, ceramica etc.;
- creazione di piccoli oggetti;
- lavori di collage;
- lavori a maglia o uncinetto;
- cucito;
- coltivazione, giardinaggio.

Attività sociali/culturali:

- lettura del giornale con commento;

- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento;
- ascolto di brani musicali;
- visite a musei o a manifestazioni culturali;
- rappresentazioni o spettacoli;
- elaborazione di un giornalino interno;
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni etc.).

Attività ludico/creative:

- gare di carte, dama, etc.;
- giochi di vario genere (competitivi e non);
- ginnastica dolce;
- feste;
- canto/ballo;
- corsi di interesse generale.

Sono attivi rapporti di collaborazione con le Associazioni di Volontariato presenti sul territorio che rappresenteranno elemento fondamentale nella realizzazione delle attività di intrattenimento.

Servizi di sostegno al contesto familiare

Tali interventi hanno lo scopo di informare ed educare gli Utenti e familiari all'utilizzo c/o il domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo e della merenda.

I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

Sarà prevista una dieta speciale qualora venga richiesta dal medico.

Servizio di trasporto

Per agevolare il trasferimento da e per i CDI potrà essere messo a disposizione un servizio di trasporto con autista mediante il pulmino attrezzato (massimo 8 utenti).

La Direzione del CDI

La Direzione del CDI si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento dell'Utente;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'Utente e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e gli Utenti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale.

I Servizi Amministrativi

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi. Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore dei residenti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza).

Reception – Centralino

Gli operatori avranno il compito di controllare gli ingressi e le uscite del personale esterno o di Utenti del CDI e di rispondere alle chiamate provenienti dall'esterno.

Gli orari di attivazione del servizio di reception e centralino sono esposti nelle bacheche della struttura.

Servizio Bar

Nella struttura sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde e snacks riservati agli Utenti e ai loro invitati.

STANDARD DI QUALITA'

Sistemi di controllo e di miglioramento della qualità adottati

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del CDI Gli Oleandri tra i cui obiettivi figura:

*la massima SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite,
in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.*

Pertanto il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Rilevazione della Customer Satisfaction (CS)

Con cadenza annuale, secondo format regionale, viene somministrato un questionario per la rilevazione della CS per gli Utenti/Familiari e per gli operatori.

Tale questionario di semplice compilazione permetterà al Direttore di verificare la qualità percepita da Utenti e Familiari.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui Utenti/Familiari possono dare consigli alla Direzione. Alla riconsegna la Direzione analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati nel CDI.

Il risultato dei questionari verrà condiviso con Utenti/Familiari.

Ospiti/Familiari: il CS viene consegnato dagli uffici amministrativi con la fattura mensile (firma di ricezione); per garantire privacy e anonimato viene messa a disposizione una box letter sigillata per la restituzione (entro un mese); una volta effettuata l'elaborazione, il risultato conseguente viene esposto in bacheca e tutti gli Ospiti/Familiari vengono convocati ad una riunione presieduta dal Direttore in modo da potere dare risposte chiare ed esaurienti ad ogni quesito posto. La finalità è quella di prendere atto del "percepito" dagli Ospiti/Familiari, ascoltarne le richieste di miglioramento del servizio sia socio-sanitario che alberghiero e porre in essere tutte le azioni che possano migliorarne la qualità presso il CDI (v. Allegato F).

Operatori: il CS viene consegnato insieme al cedolino con le istruzioni per la compilazione (firma di ricezione); per garantire privacy e anonimato viene messa a disposizione una box letter sigillata per la restituzione (entro 15 giorni); una volta effettuata l'elaborazione, viene organizzata una riunione presieduta dal Direttore che alla fine elabora un verbale con tutte le osservazioni. La finalità è quella di individuare ogni aspetto migliorabile in termini di assistenza socio-sanitaria, interrelazione tra le varie figure professionali e loro rapportualità con la Direzione e servizi amministrativi. Tutti fattori finalizzati a porre il dipendente nelle migliori condizioni per potere operare.

Box letter: è comunque sempre disponibile presso la reception una box letter sigillata dove Operatori, Utenti e Familiari possono depositare osservazioni, suggerimenti o reclami (v. Allegato G); le risposte a queste istanze verranno esposte in bacheca.

DIRITTI E DOVERI

Utente: informazioni, diritti e doveri

Al fine di tutelare i propri Utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, il CDI Gli Oleandri ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'Utente del CDI a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Utenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Utenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Utente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Il fumo

All'interno della struttura, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare.

Orari destinati al riposo

L'Utente e/o i visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Utenti nelle ore pomeridiane destinate al riposo.

Dimissioni/trasferimenti

Il rapporto giuridico che si instaura tra il CDI e l'Utente inizia con l'accettazione della richiesta dell'Utente da parte della Direzione del CDI e termina nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dalla Direzione del CDI inviata all'Utente con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni;
- per allontanamento dell'Utente da parte della Direzione causa gravi motivi; la Direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Utente che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria e/o che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole del CDI;
- in caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, viene inviata una lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 5 (cinque) giorni; se la morosità persiste, l'Utente verrà dimesso immediatamente, salvo che il garante dell'Utente o altro parente obbligato agli alimenti, ex art. 433 C.C., provveda a sanare il debito entro 5 giorni dalla richiesta; le dimissioni dell'Utente moroso avverranno non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al suo Comune di residenza, affinché il medesimo Comune e l'ASL possano prestare la necessaria assistenza;
- in ogni altro caso previsto dalla Legge.

Al momento della dimissione verrà consegnato all'Utente/Familiare tutta la documentazione sanitaria presente in struttura.

Documentazione da presentare al momento dell'ingresso

L'Utente o i suoi familiari possono rivolgersi alla reception per ricevere informazioni relative ai documenti e alle condizioni che consentono l'ingresso nel CDI.

Urna per i consigli e suggerimenti

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli Utenti viene istituita un'urna nella quale gli Utenti, i loro familiari, i volontari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo. Le eventuali segnalazioni pervenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate della Direzione della struttura.

Richiesta delle informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso la Reception.

Meccanismi di Tutela e Verifica

Il CDI garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

CDI Gli Oleandri
Via Amendola 20/A
Rozzano (MI)

Da Milano

Con i mezzi pubblici:

- tram n. 15 direzione Rozzano;
- al capolinea, proseguire con il bus 220 fino alla fermata di V.le Liguria – Via G. Rossa: il CDI si trova in Via Amendola all'angolo con V.le Liguria.

In auto:

- SS 35 direzione Pavia;
- giunti a Rozzano svoltare a sinistra in Via U. La Malfa;
- svoltare a sinistra in Via P. Togliatti;
- svoltare a sinistra in Via Amendola (il CDI è dotato di un comodo parcheggio interno di 90 posti auto, attrezzato anche per disabili).

Da Torino

Autostrada A4:

- barriera di Milano Ovest (Ghisolfa);
- tangenziale Ovest di Milano direzione Bologna;
- uscita n. 7 direzione Pavia;
- SS 35 direzione Pavia;
- giunti a Rozzano svoltare a sinistra in Via U. La Malfa;
- svoltare a sinistra in Via P. Togliatti;
- svoltare a sinistra in Via Amendola.

Da Bologna

Autostrada A1:

- barriera Milano Sud (Melegnano);
- ingresso Tangenziale Ovest di Milano Direzione Torino;
- uscita n. 7 direzione Pavia;
- SS 35 direzione Pavia;
- giunti a Rozzano svoltare a sinistra in Via U. La Malfa;
- svoltare a sinistra in Via P. Togliatti;
- svoltare a sinistra in Via Amendola.

Da Venezia

Autostrada A4:

- barriera Milano Est;
- ingresso Tangenziale Est di Milano direzione Bologna;
- tangenziale Ovest di Milano direzione Torino;
- uscita n. 7 direzione Pavia;
- SS 35 direzione Pavia;
- giunti a Rozzano svoltare a sinistra in Via U. La Malfa;

- svoltare a sinistra in Via P. Togliatti;
- svoltare a sinistra in Via Amendola.

Da Genova

Autostrada A7:

- barriera di Milano;
- ingresso Tangenziale Ovest di Milano direzione Bologna;
- uscita n. 7 direzione Pavia;
- SS 35 direzione Pavia;
- giunti a Rozzano svoltare a sinistra in Via U. La Malfa;
- svoltare a sinistra in Via P. Togliatti;
- svoltare a sinistra in Via Amendola.

Orari

Centralino e Reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dell'anno dalle 08.00 alle 20.00
Tel. 02/57701975 – Fax 02/57701978
E-mail: info@terranovarsa.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

E' situato al 1° piano terreno c/o la Direzione.

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì escluso i festivi dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00.

Tel. 02/57701975 Fax 02/57701978

Visite parenti/conoscenti

L'accesso al CDI è consentito tutti i giorni dell'anno dal lunedì al venerdì (escluso i festivi) dalle ore 09.00 alle ore 17.30.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

- pranzo alle ore 12.00.

Staff

Il personale impiegato nel CDI è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità al Piano Socio Assistenziale, al Progetto Obiettivo Anziani e alla Carta dei Diritti della Persona Anziana attualmente in vigore.

ALLEGATI

Allegato A: Procedura accoglienza dell'Utente

L'inserimento di un Utente nel CDI rappresenta un passaggio importante che determina un cambiamento nella vita della persona stessa. Per questo motivo è importante che il potenziale Utente e i suoi familiari vengano informati dettagliatamente dal personale preposto sulla tipologia di utenza che accoglie il centro, i servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, le rette praticate.

Prima dell'inserimento, al fine di consentire un'adeguata accoglienza dell'Utente, i familiari prendono contatto con la direzione e gli uffici amministrativi al fine di sbrigare le pratiche burocratiche e fornire informazioni sull'Utente circa:

- dati anagrafici;
- dati sociali (abitudini di vita, hobby, esigenze spirituali etc.);
- stato di salute;
- situazione economica;
- situazione familiare.

Tutte le informazioni raccolte saranno trasmesse al personale di competenza per ruolo e mansione al trattamento dei dati stessi.

Stabilito il giorno d'ingresso dell'Utente, il personale preposto informerà gli operatori tramite comunicazione scritta su modulistica in dotazione.

L'Utente e la famiglia riceveranno la Carta dei Servizi ed il personale preposto alla fase di accoglienza registrerà l'elenco sia dei documenti ricevuti dall'utente entrante, sia di quelli a lui consegnati assumendo evidenza dello scambio di informazioni.

Al momento dell'ingresso il personale preposto all'accoglienza, con la collaborazione del nuovo Utente e/o dei suoi famigliari, completerà la documentazione al fine dell'assunzione di tutte le informazioni ritenute necessarie per conoscere l'Utente sotto i vari aspetti.

L'Utente verrà accompagnato dal personale a visitare il CDI, verranno mostrati tutti gli spazi ed i locali comuni, e verrà presentato agli altri Utenti.

L'Utente successivamente verrà sottoposto a visita medica volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali e verranno date indicazioni specifiche agli operatori attraverso la compilazione della modulistica in dotazione.

Dopo un periodo di osservazione, nei tempi previsti dalla vigente normativa, viene predisposto il PAI che verrà condiviso con l'Utente stesso ed i suoi familiari.

Allegato B: Ristorazione

I pasti saranno preparati in struttura con personale dipendente della Società (lo staff è composto da cuoco, aiuti cuoco e addetti alla cucina) con l'obiettivo, dettato dall'esperienza, di ottenere un servizio qualitativamente migliore e flessibile.

Il cuoco, coadiuvato dagli aiuti cuoco, è l'operatore che si occupa della preparazione dei menù e di ogni esigenza alimentare sulla base delle indicazioni del Direttore di Struttura, dell'IP Coordinatore e del Dietista.

I menù sono cambiati settimanalmente, mensilmente e stagionalmente e vengono esposti in bacheca.

Allegato C: Tariffario

La retta giornaliera a carico dell'Utente (Iva esente) è pari a:

- Euro 37,57 (trentasette/57) per gli Utenti che usufruiscono del servizio di trasporto;
- Euro 31,95 (trentuno/95) per gli Utenti che non usufruiscono del servizio di trasporto.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso attraverso addebito diretto sul proprio conto corrente bancario (modulo "mandato per addebito diretto SEPA DIRECT DEBIT CORE" [ex RID]). Ogni altra modalità di pagamento diversa da quella predetta deve essere concordata con l'Ente. Entro lo stesso termine dovrà avvenire il pagamento delle spese relative ai servizi extra retta usufruiti nel mese precedente.

All'atto della sottoscrizione del Contratto d'Ingresso, ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a Euro 200,00 (duecento/00) che sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il servizio ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

La Società ha la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT; detta variazione deve essere comunicata all'Utente e/o al Terzo per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione della nuova retta.

Le assenze se comunicate alla reception entro le ore 17.30 del giorno precedente non daranno seguito all'addebito della retta giornaliera. Le assenze dovute a qualsivoglia motivo, non comunicate nei termini sopra indicati, verranno considerate a tutti gli effetti giornate presenza e daranno seguito all'addebito integrale delle rette giornaliere di riferimento. La fruizione parziale dei servizi erogati nell'intera giornata di apertura del Centro non dà diritto a diminuzione della retta giornaliera.

Al ricevimento del pagamento della retta mensile la Società emetterà relativa fattura e annualmente rilascerà la certificazione delle rette ai fini fiscali entro i termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- consumazioni del servizio bar: i prezzi sono esposti sui distributori;
- spese telefoniche: secondo le vigenti tariffe del nostro gestore con maggiorazione del 100%.
-
- Eventuali modifiche nelle tariffe indicate saranno comunicate con apposite comunicazioni affisse in bacheca.

Allegato D: Carta dei diritti della persona anziana

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 culturale 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:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che 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 della 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 e sociale che, 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, là 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 di 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 della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di 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 di 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 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.
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 le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", 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, nonché, 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 ricovero in struttura ospedaliera o 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 familiari, 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.
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 ed 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, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo 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.

Allegato F: Customer Satisfaction Ospiti e Familiari

L'ACCOGLIENZA

- **Il personale all'accoglienza** ha dimostrato di

	Assolutamente NO	Non del tutto	Si, abbastanza	Assolutamente Si'
Essere preparato professionalmente	1	2	3	4
Saper ascoltare	1	2	3	4
Essere preciso nel fornire le informazioni necessarie	1	2	3	4
Essere gradevole	1	2	3	4
Saper curare il proprio modo di relazionarsi con l'ospite e i familiari	1	2	3	4

- Tra le maggiori e più frequenti **cause di insoddisfazione** legate al momento dell'accoglienza in struttura trovate alcune voci sotto elencate. In base alla Sua esperienza, può indicare per ognuna il Suo giudizio ?

	Si è sempre verificato	Talvolta si è verificato	Si è verificato raramente	Non si è mai verificato
Sensazione di "spersonalizzazione" del paziente	1	2	3	4
Frettolosità, mancanza di tempo del personale medico ed infermieristico nell'ascoltare l'anziano	1	2	3	4
Brevità e superficialità della visita	1	2	3	4
Poca sensibilità del personale	1	2	3	4
Attese eccessivamente lunghe	1	2	3	4
Mancanza di pulizia e condizioni igieniche precarie	1	2	3	4
Comfort alberghiero scadente	1	2	3	4
Mancanza di privacy	1	2	3	4

- Come giudica la **qualità delle informazioni** ricevute al momento dell'accoglienza in struttura:

Relative a:	Pessima ed insoddisfacente	Scarsa e non esaustiva	Discreta ed accettabile	Ottima e pienamente soddisfacente
Procedure di inserimento in struttura	1	2	3	4

Regole della struttura (orari, pasti)	1	2	3	4
Attività all'interno della struttura (Fisioterapia, Animazione)	1	2	3	4

IL PERSONALE DELLA STRUTTURA

- Rispetto alle diverse figure professionali che si prendono cura del Suo Caro, ci può indicare il **livello di qualità** per ognuna delle voci che trova di seguito descritte ?

		Molto deludente	Scarso e non sempre adeguato	Adeguito ed esaustivo	Ottimo e perfettamente soddisfacente
Modalità di comunicazione					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4
Sensibilità nei confronti dell'ospite					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4
		Molto deludente	Scarso e non sempre adeguato	Adeguito ed esaustivo	Ottimo e perfettamente soddisfacente
Capacità di individuare i bisogni dell'ospite					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4
Dimostrare rispetto					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4

Saper identificare le priorità e le urgenze					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4
		Molto deludente	Scarso e non sempre adeguato	Adeguito ed esaustivo	Ottimo e perfettamente soddisfacente
Sostegno emotivo					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4
		Molto deludente	Scarso e non sempre adeguato	Adeguito ed esaustivo	Ottimo e perfettamente soddisfacente
Facilità ad ottenere informazioni da					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4
Qualità delle informazioni ricevute da					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4

- **Il personale, inoltre:**

		Molto deludente	Scarso e non sempre adeguato	Adeguito ed esaustivo	Ottimo e perfettamente soddisfacente
Sa dare all'ospite risposte chiare e comprensibili					

	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4
Sa garantire la dignità, la riservatezza e il segreto delle informazioni dell'ospite					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4

- **Gli interventi dello staff socio-sanitario** che si occupa del Suo Caro sono:

		Assolutamente mai	Solo raramente	Abbastanza spesso	SI' spesso
Tempestivi					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4
Mirati					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4

- Attualmente ritiene che il **piano di assistenza** e cura approntato dall'équipe socio-sanitaria nei confronti del Suo Caro sia:

		Del tutto inadeguato e improvvisato	Poco efficace	Efficace e pianificato	Mirato e pianificato nei dettagli
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4

- Attualmente **l'intesa tra l'équipe socio-sanitaria e i familiari dell'ospite**, rispetto alle voci sotto elencate, è:

		Del tutto inesistente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Del tutto soddisfacente e costruttiva
comunicazione					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4
		Del tutto inesistente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Del tutto soddisfacente e costruttiva
Fiducia reciproca					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4
Disponibilità					
	Staff medico	1	2	3	4
	Staff infermieristico	1	2	3	4
	Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Fisioterapisti	1	2	3	4
	Animatori	1	2	3	4

CONSIDERAZIONI GENERALI

- Valutando la **situazione attuale del Suo Caro**, esprima un giudizio riguardo alle voci sotto elencate:

	pessimo	basso	buono	ottimo
Stato di benessere generale	1	2	3	4
Livello di autosufficienza	1	2	3	4
Livello di stabilità psico-fisica	1	2	3	4
Percezione della qualità della vita	1	2	3	4

- Secondo il Suo personale giudizio, il Suo Caro attualmente in struttura si sente:

		Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Accettato					
	Dallo Staff medico	1	2	3	4
	Dallo Staff infermieristico	1	2	3	4
	Dagli Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Dai Fisioterapisti	1	2	3	4
	Dagli Animatori	1	2	3	4

		Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Compreso					
	Dallo Staff medico	1	2	3	4
	Dallo Staff infermieristico	1	2	3	4
	Dagli Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Dai Fisioterapisti	1	2	3	4
	Dagli Animatori	1	2	3	4
Rasserenato e confortato					
	Dallo Staff medico	1	2	3	4
	Dallo Staff infermieristico	1	2	3	4
	Dagli Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Dai Fisioterapisti	1	2	3	4
	Dagli Animatori	1	2	3	4
curato					
	Dallo Staff medico	1	2	3	4
	Dallo Staff infermieristico	1	2	3	4
	Dagli Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Dai Fisioterapisti	1	2	3	4
	Dagli Animatori	1	2	3	4

ASPETTI ALBERGHIERI

- Quale è il Suo giudizio riguardo le **caratteristiche della ristorazione** all'interno della struttura?

		Pessimo	Scarso	Buono	Ottimo
Cibo					
	qualità	1	2	3	4
	digeribilità	1	2	3	4
	masticabilità	1	2	3	4
	varietà	1	2	3	4
Qualità del servizio di ristorazione					
		Pessimo	Scarso	Buono	Ottimo
	Qualità del servizio di ristorazione	1	2	3	4
	Gradimento degli orari dei pasti	1	2	3	4
	Dieta personalizzata	1	2	3	4

- Quale è il Suo giudizio riguardo alla **pulizia all'interno della struttura**

	pessimo	basso	buono	ottimo
Nella sala/soggiorno degli ospiti	1	2	3	4
Nei servizi igienici				

	1	2	3	4
Nella sala adibita a ristorazione	1	2	3	4
Nei luoghi di svago comune	1	2	3	4

CONFRONTO ASPETTATIVE / SODDISFAZIONE

- Prima dell'ingresso in struttura, quali erano le **aspettative del Suo Caro** riguardo:

	bassissime	scarse	buone	elevatissime
All'accoglienza riservata all'ingresso	1	2	3	4
All'efficienza e alla preparazione del personale	1	2	3	4
Agli aspetti alberghieri della struttura	1	2	3	4

- Attualmente, quanto sono state soddisfatte le aspettative del Suo caro riguardo:

	bassissime	scarse	buone	elevatissime
All'accoglienza riservata all'ingresso	1	2	3	4
All'efficienza e alla preparazione del personale	1	2	3	4
Agli aspetti alberghieri della struttura	1	2	3	4

Allegato G: Modulo di inoltro osservazioni, suggerimenti o reclami

All'attenzione della
Direzione
CDI Gli Oleandri

Io sottoscritto: _____

Delegato/parente dell'Ospite: _____

Inoltro le seguenti:

- Osservazioni:

- Suggerimenti:

- Reclami:

Data: _____

Firma: _____