

# TERRANOVA

---

## Residenza Gli Oleandri

Via Amendola 20/A  
20089 Rozzano (MI)



## CARTA DEI SERVIZI CDI

(revisione 1° Febbraio 2023)

Firma per accettazione

\_\_\_\_\_

# TERRANOVA

---

## INDICE

<b>PRESENTAZIONE</b> .....	3
<i>Carta dei Servizi</i> .....	3
<i>Codice Etico</i> .....	3
<i>Ente Gestore</i> .....	3
<b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</b> .....	4
<i>Linee guida e finalità</i> .....	4
<i>Caratteristiche generali</i> .....	4
<i>Ammissione e accoglienza degli Utenti</i> .....	4
<i>Giornata tipo</i> .....	5
<i>Vita nel CDI</i> .....	5
<i>Modello organizzativo</i> .....	6
<i>Personale</i> .....	6
<b>SERVIZI OFFERTI</b> .....	7
<i>Servizi alla persona</i> .....	7
<i>Servizi sanitari e riabilitativi</i> .....	7
<i>Assistenza Medica</i> .....	8
<i>Servizio di Animazione e Socializzazione</i> .....	9
<i>Servizi di sostegno al contesto familiare</i> .....	10
<i>Ristorazione</i> .....	10
<i>Servizio di trasporto</i> .....	11
<i>La Direzione del CDI</i> .....	11
<i>I Servizi Amministrativi</i> .....	11
<i>Reception – Centralino</i> .....	11
<i>Servizio Bar</i> .....	11
<b>STANDARD DI QUALITA'</b> .....	12
<i>Sistemi di controllo e di miglioramento della qualità adottati</i> .....	12
<i>Rilevazione della Customer Satisfaction (CS)</i> .....	12
<b>DIRITTI E DOVERI</b> .....	14
<i>Utente: informazioni, diritti e doveri</i> .....	14
<i>Meccanismi di Tutela e Verifica</i> .....	15
<b>NOTIZIE UTILI</b> .....	16
<i>Come Raggiungere il CDI</i> .....	16
<i>Orari</i> .....	18
<i>Staff</i> .....	18
<b>ALLEGATI</b> .....	19
<i>Allegato A: Procedura accoglienza dell'Utente</i> .....	19
<i>Allegato B: Ristorazione</i> .....	20
<i>Allegato C: Tariffario</i> .....	21
<i>Allegato D: Carta dei diritti della persona anziana</i> .....	22
<i>Allegato F: Customer Satisfaction Ospiti e Familiari</i> .....	26
<i>Allegato G: Modulo di inoltro osservazioni, suggerimenti o reclami</i> .....	34
<i>Allegato H: Modulo di consenso al trattamento dei dati personali</i> .....	35

# TERRANOVA

---

## 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.

# TERRANOVA

---

## 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 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 alla 17.00 (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);

# TERRANOVA

---

- 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 09.00 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 16.30 animazione, bagni, merenda e interventi fisioterapici;
- ore 17.00 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:

#### Interventi igienico sanitari

L'assistente aiuta l'Utente 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 del medico di base;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- rilevazione parametri vitali;

# TERRANOVA

---

- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o <sup>[1]</sup><sub>[5EP]</sub>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'idonea 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 tramite fisioterapia di gruppo:

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

## **Assistenza Medica, farmaci e presidi**

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente, con riferimento alla Delibera Regionale DGR 84/94 del 08/04/2002 la quale prevede che l'Ospite rimanga a carico del Servizio Sanitario Nazionale e quindi faccia riferimento al proprio Medico di base (MMG) sia per le prestazioni farmaceutiche, per la diagnostica strumentale e di laboratori che per la prescrizione di eventuali ausili/presidi tra cui quelli d'incontinenza. In merito a quanto sopra, si invita i Familiari dei nostri Ospiti, a consegnare ad inizio mese presso la reception della struttura, i farmaci ed i presidi per l'incontinenza atte a garantire la corretta copertura mensile.

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;



# TERRANOVA

---

- 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;

# TERRANOVA

---

## 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.

Con la sottoscrizione del documento si ritengono accettate le proposte della ristorazione collettiva salvaguardando tutte le indicazioni Mediche relative alle diete personalizzate in funzione delle varie patologie.

## **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 di cui 1 in carrozzina).

I trasferimenti da e per il CDI iniziano indicativamente dalle ore 08:00 alle ore 10:30 del mattino e dalle ore 17:00 alle ore 18:30 del pomeriggio.

Si precisa che essendo il trasporto su ruote e quindi soggetto ad eventi esterni alle nostre

# TERRANOVA

---

responsabilità, come ad esempio traffico ed incidenti sulla strada, gli orari possono subire variazioni temporali.

## **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.

# TERRANOVA

---

## 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 migliorare 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.

# TERRANOVA

---

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.

# TERRANOVA

---

## 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.

## Ufficio preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). La persona addetta all'URP è individuata nella Direzione della struttura.

## Funzioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare all'Utente/Familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, vengono raccolte informazioni in merito per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. L'Utente/Familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 7 gg. dalla formalizzazione del reclamo.

## Modalità di presentazione del reclamo

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

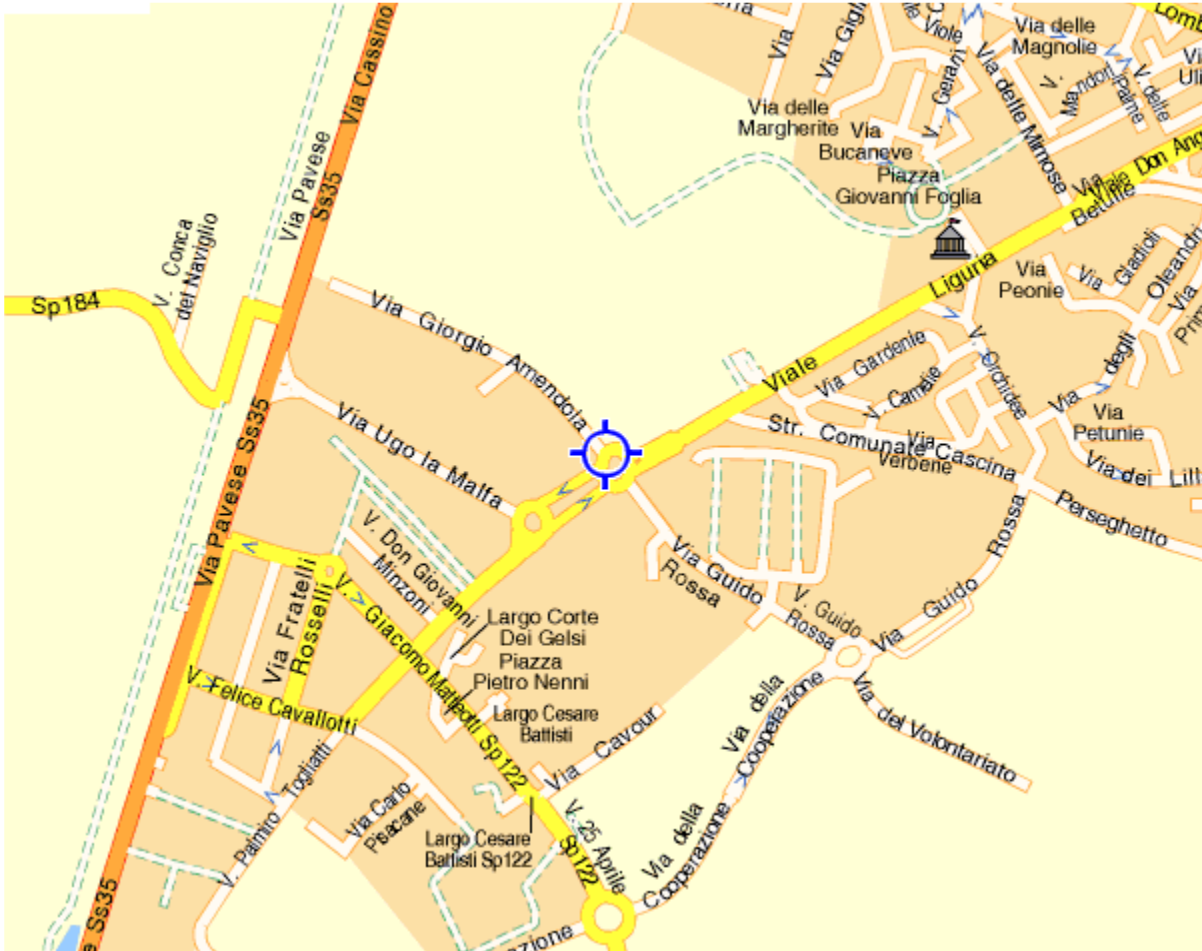
- inviando lettera in carta semplice presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- tramite colloquio con il Direttore.

# TERRANOVA

---

## NOTIZIE UTILI

### Come Raggiungere il CDI



**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;



# TERRANOVA

---

- 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;

# TERRANOVA

---

- 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)

È situato al 1° piano 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 17.00.

### 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 familiari, 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.

# TERRANOVA

---

## **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.

# TERRANOVA

---

## **Allegato C: Tariffario**

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

- Euro 44,75 (quarantaquattro/75) per gli Utenti che usufruiscono del servizio di trasporto;
- Euro 38,06 (trentotto/06) 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 fruttifera 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 dovute a qualsivoglia motivo, verranno considerate a tutti gli effetti giornate presenza e daranno seguito all'addebito integrale delle rette giornaliere di riferimento, a fronte del mantenimento del posto. 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;

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;

# TERRANOVA

---

- il principio “di salute”, enunciato nell'articolo 32 della nostra 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

# TERRANOVA

---

	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 ghetizzazione 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

È 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,



# TERRANOVA

---

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

È 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:

# TERRANOVA

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
<b>Modalità di comunicazione</b>				
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
<b>Sensibilità nei confronti dell'ospite</b>				
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
<b>Capacità di individuare i bisogni dell'ospite</b>				
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

# TERRANOVA

---

## 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

# TERRANOVA

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
<b>Sa dare all'ospite risposte chiare e comprensibili</b>				
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:

	Absolutamente mai	Solo raramente	Abbastanza spesso	SI' spesso
<b>Tempestivi</b>				
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

# TERRANOVA

Animatori                      1                      2                      3                      4

Attualmente ritiene che il **piano di assistenza** e cura approntato dall'equipe 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'equipe 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
<b>comunicazione</b>				
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
<b>Fiducia reciproca</b>				
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
<b>Disponibilità</b>				
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

# TERRANOVA

## 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
<b>Accettato</b>				
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
<b>Compreso</b>				
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
<b>Rasserenato e confortato</b>				
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
<b>curato</b>				
Dallo Staff medico	1	2	3	4
Dallo Staff infermieristico	1	2	3	4

# TERRANOVA

---

Dagli Assistenti (Asa-Oss)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dai Fisioterapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dagli Animatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ASPETTI ALBERGHIERI

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

Cibo	Pessimo	Scarso	Buono	Ottimo
qualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digeribilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
masticabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
varietà	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Pessimo	Scarso	Buono	Ottimo
Qualità del servizio di ristorazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gradimento degli orari dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dieta personalizzata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	pessimo	basso	buono	ottimo
Nella sala/soggiorno degli ospiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nei servizi igienici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nella sala adibita a ristorazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nei luoghi di svago comune	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
All'efficienza e alla preparazione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agli aspetti alberghieri della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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



# TERRANOVA

---

	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

# TERRANOVA

---

## 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:

A) Osservazioni:

---

---

---

---

B) Suggerimenti:

---

---

---

---

C) Reclami:

---

---

---

---

Data: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

# TERRANOVA

---

## CONTRATTO DI INGRESSO

Dell'Ospite .....

### **Allegato H: Modulo di consenso al trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003)**

Egr. Sig./Gent.ma Sig.ra,

in applicazione al D.Lgs. 196/03 – Codice in materia di protezione dei dati personali – Le si comunica quanto segue:

1. i dati personali e sensibili vengono raccolti unicamente per assolvere ai compiti inerenti alla Sua presenza presso la struttura ed il loro trattamento potrà essere manuale o informatizzato (finalità di diagnosi e cura, corretta compilazione dei referti diagnostici e terapeutici, regolare adempimento degli oneri amministrativi e fiscali connessi alla prestazione sanitaria);
2. ella non è obbligata al conferimento dei dati di cui sopra ma, in caso di rifiuto, non sarà possibile assicurare la richiesta assistenza;
3. i dati presi in esame verranno comunicati unicamente ad Enti ai quali la documentazione è dovuta per disposizione di legge;
4. i dati non sensibili potranno essere comunicati a soggetti privati o ad Enti pubblici solo se consentito da norme di legge o da regolamenti o da norme contrattuali;
5. i suoi diritti in ordine al trattamento dei dati personali sono elencati nell'art. 7 del D. Lgs. 196/03 di seguito riportato;
6. il **Titolare** del trattamento dei dati è Terranova Srl;
7. **Responsabili Interni** del trattamento dei dati sono, secondo le rispettive competenze, il Direttore di Struttura, il Responsabile Medico oltre ai Responsabili dei Servizi;

TERRANOVA SRL

## **DIRITTO DI ACCESSO AI DATI PERSONALI E ALTRI DIRITTI (Art. 7 del D. Lgs. 196/03)**

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a) dell'origine dei dati personali;
  - b) delle finalità e modalità del trattamento;
  - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2;
  - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

# TERRANOVA

---

## CONSENSO (Art. 23 del D. Lgs. 196/03)

Visto quanto sopra, il/la sottoscritto/a ..... in qualità di Ospite/Amministratore di Sostegno / Tutore ed il/la sottoscritto/a ..... in qualità di Garante, informati del contenuto dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, preso atto in particolare che il trattamento verrà effettuato nei limiti posti dalla legge, inclusi i profili inerenti alla salvaguardia della loro riservatezza,

## AUTORIZZANO

Terranova Srl al trattamento dei propri dati personali e sensibili.

Rozzano, .....

L'Ospite

.....

L'Amministratore di Sostegno / Tutore  
(ove ricorra)

.....

Il Garante

.....

# TERRANOVA

---

## AMBITO CRS-SISS

Io sottoscritto sono a conoscenza del fatto che, con il consenso che presto a Terranova Srl, la stessa metterà a disposizione i dati sanitari relativi alle prestazioni sanitarie che ricevo, per il loro eventuale utilizzo nel mio FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico).

Sono altresì a conoscenza del fatto che sia la comunicazione al mio medico di base dell'evento sanitario che mi sta riguardando, sia l'utilizzo dei dati sanitari, tramite il mio FSE, potranno avere luogo solamente qualora io abbia espresso il relativo specifico consenso, così come richiesto e precisato nel documento "Trattamento di dati personali in ambito CRS-SISS- Informativa ex art. 76 D.Lgs. 196/03" che la Regione Lombardia ha fornito e ampiamente divulgato.

Rozzano, .....

L'Ospite

.....

L'Amministratore di Sostegno / Tutore  
(ove ricorra)

.....

*Il Garante*

.....

# TERRANOVA

---

## COMUNICAZIONI RELATIVE A STATO DI SALUTE E PRESENZA IN STRUTTURA

(D. Lgs. 196/03)

Il/la sottoscritto/a .....

### CONSENTE

che sia data comunicazione in ordine al proprio stato di salute / allo stato di salute dell'Ospite sig. .... (*cancellare la voce non pertinente*) e ad ogni altro elemento relativo alla stessa alle sotto indicate persone (segnare con una crocetta il quadrato accanto alla voce per la quale si intende concedere l'autorizzazione):

- a nessuno
- al coniuge .....
- ai figli .....
- al Medico di Medicina Generale dott. ....
- altre persone (indicare quali)  
.....

### CONSENTE

inoltre che venga segnalata la propria presenza/ la presenza dell'Ospite (*cancellare la voce non pertinente*) in Residenza ai visitatori che ne fanno richiesta

- SI       NO

### AUTORIZZA

infine l'eventuale pubblicazione delle proprie immagini/ delle immagini dell'Ospite (*cancellare la voce no pertinente*) riprese presso la Residenza, da operatori dalla stessa incaricati, per la realizzazione di audiovisivi di presentazione della struttura nonché di attività svolte nell'ambito di iniziative sanitarie di animazione interna.

Ne vieta altresì l'uso in contesti che ne pregiudichino la dignità personale ed il decoro. La posa e l'utilizzo delle immagini sono da considerarsi effettuati in forma gratuita.

- SI       NO

Rozzano, .....

L'Ospite  
.....

L'Amministratore di Sostegno / Tutore  
.....

Il Garante  
.....