



Residenza la Salute

VIA PIOGHELLA, 12
30032 FIESSO D'ARTICO (VE)

Carta dei Servizi

Gentile Residente, Gentile Familiare, Gentile Amministratore di Sostegno,

Siamo lieti di rendere disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti del residente ed alle modalità attraverso cui tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato *facsimile*), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso il servizio di Reception della struttura.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

La Direzione

La Carta dei Servizi	5
Presentazione Ente gestore	5
Mission	5
Obiettivi generali	5
Dati identificativi della Casa	6
Finalità e descrizione	6
Modalità di Ammissione e presa in carico	7
Ammissione	7
Primo contatto e visita della casa	8
Modulistica	8
Colloquio per la raccolta dei dati sociali	9
Inserimento nella lista d'attesa	9
Presa in carico del residente	9
Dimissioni	10
Decesso	11
Servizi rivolti al Residente	12
Direzione	12
Coordinatore medico	12
Servizio infermieristico	12
Servizio fisioterapico	12
Servizio di logopedia	13
Servizio farmaceutico e fornitura ausili	13
Servizio ausiliario socio assistenziale	13
Servizio educativo	13
Servizio psicologico	14
Assistenza spirituale	14
Servizio assistenza sociale	14
Servizi Alberghieri	15
Servizio di ristorazione	15
Servizi di pulizia e manutenzione	15
Servizio di Lavanderia	16
Servizio di etichettatura del corredo per chi non usufruisce del servizio di lavanderia	16
Servizio di Parrucchiere, Pedicure e Manicure	16
Servizio di accompagnamento a visite Specialistiche e trasporto in ambulanza	16

Modello Assistenziale	17
Equipe multiprofessionale	17
Qualità dell'assistenza	18
Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	18
Qualità e Soddisfazione dei servizi	19
Qualità dell'assistenza e dei servizi	19
Valutazione soddisfazione e diffusione risultati	19
Espressione di reclami, segnalazioni ed encomi	20
Tutela della privacy	20
Consenso informato	20
Tutela e partecipazione dell'anziano e della famiglia	20
Polizza assicurativa	20
Informazioni utili	21
Tariffe	21
Il volontariato	21
Assistenti Privati	21
La giornata tipo della Casa	22
Modalità di accesso e di visita	23
Uscite degli ospiti	23
Personale di riferimento	24
Come raggiungerci	27
Contatti	27
Allegato 1 Determinazione e Composizione retta	28
Allegato 2 Menù tipo	29
Allegato 3 Segnalazioni e Suggerimenti	31

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi nasce dall'esigenza di dare avvio ad una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi ed utenti, fornendo a questi ultimi informazioni precise e puntuali in merito all'offerta proposta e, al contempo, una chiara visione dei propri diritti, consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.

La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli Utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.

La presente Carta dei Servizi contiene la descrizione della Residenza e del personale operante, i servizi offerti, le modalità di fruizione e i relativi prezzi in vigore. Viene revisionata almeno una volta all'anno.

Viene consegnata agli ospiti e/o familiari e/o amministratori all'ingresso del residente in Struttura; eventuali variazioni vengono comunicate con avviso scritto allegato alla consegna delle fatture del mese.

Presentazione Ente Gestore

L'ente gestore della Residenza La Salute è Veneto Rsa S.r.l.

Veneto Rsa è specializzata nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani non autosufficienti.

Mission

L'opera di Veneto Rsa S.r.l. è tesa a sviluppare la capacità di rispondere con attenzione ed umanità al bisogno di accoglienza e cura di persone fragili, anziane ed inferme, nel contesto di specifiche Residenze, in collaborazione sussidiaria con l'esperienza della famiglia, secondo le indicazioni della normativa regionale di riferimento. Nella realizzazione della propria opera, inoltre, Veneto Rsa S.r.l. pone come punto fondamentale il desiderio di felicità proprio di ogni persona, sia essa giovane o anziana, debilitata o in salute, tenendo conto delle diverse modalità con cui tale desiderio si esprime.

Obiettivi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ: il Servizio viene erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ: l'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali che sanitarie).

PARTECIPAZIONE: ogni osservazione viene valutata come contributo per il miglioramento dei servizi. Per tale motivo vengono utilizzati appositi moduli allo scopo di raccogliere segnalazioni, reclami o suggerimenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: la ricerca dell'efficienza non pregiudica l'efficacia delle prestazioni erogate.

TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ: viene assicurata a Ospiti e familiari informazione sulle possibilità offerte dalla Struttura al fine di migliorare la gestione e la qualità dei servizi.

Dati identificativi della casa

La Residenza La Salute è ubicata a Fiesso D'Artico, nel cuore della Riviera del Brenta, in via Pioghella, 12.

Ha iniziato la propria attività a partire da maggio del 2015, a seguito di specifica autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla Regione Veneto per 120 posti letto di Minima Intensità Assistenziale Convenzionati con l'Ulss 3 Serenissima.

Finalità e descrizione

Il CSA Residenza La Salute è stato progettato per rispondere in maniera globale alle finalità di cura geriatrica ed accoglienza di persone anziane con età uguale o superiore a 65 anni, che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione tra esse):

- deficit più o meno gravi nell'autonomia personale;
- presenza concomitante di 2 o più malattie ("comorbidità");
- necessità di un ricovero temporaneo per la convalescenza successiva a interventi chirurgici o comunque a cure prestate presso strutture sanitarie; per il supporto alla famiglia in momenti di complessità assistenziale in cui si necessita di un'istituzionalizzazione temporanea del proprio caro.

Il CSA, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione volti a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

Il CSA, collocato in un edificio di nuovissima concezione e realizzazione, sia all'interno che all'esterno, è provvisto di segnaletica chiara ed esauriente per l'accesso ai locali di degenza ed ai servizi.

La struttura è disposta su 4 piani di cui uno interrato; in quest'ultimo si trovano i magazzini e i locali del servizio.

Al piano terra, è presente l'accesso al giardino riservato alla residenza che consente all'anziano di camminare in libertà senza mai perdersi.

Inoltre, allo stesso piano, è situato l'ingresso con la *Reception*, gli uffici dello *staff* direzionale della Residenza, l'ambulatorio medico, la palestra, i locali polifunzionali, il locale per la cura della persona (parrucchiera etc.), un angolo ristoro (con macchinari

a gettone per l'erogazione di bevande calde, fredde e di merende) e il locale dedicato al culto.

Gli altri 2 piani ospitano due nuclei abitativi ciascuno ed una sala da pranzo. I nuclei si sviluppano sulle due ali del piano e ognuno di essi è dotato di locale per il bagno assistito; i due nuclei condividono aree comuni per le attività di animazione e un ambulatorio-infermeria; è presente inoltre un locale di servizio e controllo riservato al personale (per le chiamate dalle camere).

Sono disponibili 4 camere singole, 4 camere triple e 52 doppie, particolarmente luminose, spaziose e curate. Per quanto concerne il *comfort* e la sicurezza, sono dotate di aria condizionata, come ogni ambiente della Residenza.

Le camere inoltre sono dotate di:

- letti sanitari elettrici a tre settori (due snodi) e di materassi antidecubito e ignifughi;
- attacco per gas medicale;
- dispositivo di chiamata al letto per il personale.

[Modalità di ammissione e di presa in carico](#)

Ammissione

Per accedere ai servizi di tipo residenziale è necessario attivare la procedura stabilita dalla normativa regionale della Regione Veneto, che consiste nella compilazione della **Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Adulto e dell'Anziano (SVAMA)**, che verrà firmata dall'interessato stesso o da un suo familiare.

Per la compilazione della scheda è necessario contattare l'Assistente Sociale del Comune di residenza affinché richieda l'attivazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (UVMD).

L'UVMD elabora la scheda SVAMA e la trasmette, poi, al Dipartimento Servizi Territoriali dell'Azienda Ulss 3 Serenissima, che provvederà ad inserire la domanda in specifiche graduatorie, diversificate per tipologia di servizio e valide per tutto il territorio di competenza dell'Ulss 3 Serenissima.

A coloro che entreranno in regime convenzionato, l'azienda Ulss rilascerà l'impegnativa di residenzialità (IDR); il richiedente e/o ai suoi familiari potranno prendere contatti con la Residenza, interfacciandosi all'Assistente Sociale presente in struttura al fine di espletare le pratiche di accoglimento.

Coloro che richiedano un inserimento in regime privato potranno contattare l'Assistente Sociale della Struttura, che fornirà tutte le informazioni relative all'ingresso.

La lista di attesa verrà gestita secondo il criterio temporale di presentazione della domanda, salvo situazioni di emergenza e/o particolare urgenza.

Se gli interessati lo desiderassero, potranno visitare la Residenza, accompagnati dal personale della Struttura.

Quando vi è posto disponibile, l'Assistente Sociale della Struttura si occupa di contattare i familiari della persona che richiede di essere accolta ovvero chi eserciti rappresentanza legale. In caso di accettazione del posto a disposizione, l'Assistente sociale:

- comunica ai familiari la data d'ingresso;
- provvede alla consegna del Regolamento e della Carta dei Servizi, rendendosi disponibile per ogni evenienza o necessità di ricevere informazioni;
- riceve la documentazione da parte dei familiari del futuro ospite.

Sia per ricoveri Convenzionati che Non Convenzionati è utile precisare che la chiamata non è procrastinabile e non è possibile temporeggiare oltre i 5 giorni, in quanto ciò consente la correttezza e la trasparenza di accesso a tutti gli utenti posti in eventuale lista di attesa.

Il pagamento della retta decorre dal giorno dell'ingresso del Residente fino al giorno di effettiva dimissione compreso.

Al fine di consentire ai richiedenti di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra il residente, i suoi familiari e la Residenza stessa, è stato strutturato un processo articolato come segue:

Primo contatto e visita della casa

Il primo contatto avviene con l'Assistente Sociale telefonicamente.

In tale occasione, l'Assistente Sociale effettua un primo colloquio conoscitivo/informativo, fornendo ogni informazione utile ad orientare i famigliari verso l'iter migliore, a seconda delle esigenze emerse, e raccoglie le prime informazioni.

Colloquio per la raccolta dei dati sociali e modulistica

L'Assistente Sociale fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali e sanitari, per l'elaborazione della documentazione propedeutica all'ingresso, nonché per la sottoscrizione del contratto di ospitalità.

Nel corso di questo colloquio, l'Assistente Sociale consegna ed illustra all'interessato i documenti contenuti nella cartellina di inserimento: Regolamento interno, Carta dei Servizi e Allegati, Copia del Contratto di Ospitalità e ulteriore modulistica al bisogno.

In occasione di questo colloquio di pre-ingresso, attraverso i racconti dei parenti, il personale sanitario e l'assistente sociale raccolgono l'anamnesi e le abitudini dell'anziano in modo da garantire una presa in carico il più personalizzata possibile.

Tali informazioni vengono, poi, riportate nella cartella sanitaria del residente, destinata a fornire un'immagine il più completa possibile circa le condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza presso il Centro Servizi Anziani (CSA).

Presa in carico del Residente

Tenendo conto che non si effettuano ingressi nelle giornate di venerdì, sabato, domenica e nei festivi, il Coordinatore infermieristico e la Direzione della Casa, fissato il giorno e l'orario di ingresso, sulla base delle informazioni reperite, valutano quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo residente, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli.

Stabilito ciò, la Direzione prepara una Scheda di accoglienza relativa al nuovo residente che, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso, verrà consegnata al personale, affinché tutti gli operatori ne prendano visione.

Il giorno dell'ingresso, l'ospite viene accolto da diverse figure professionali della Residenza, che si occuperanno di illustrare le caratteristiche e le abitudini del CSA, fornendo al personale assistenziale indicazioni utili su come prendere in carico il nuovo ospite.

Contestualmente, ciascun tecnico, a seconda della propria sfera di competenza, effettua le valutazioni di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni dall'ingresso.

Sorveglianza sanitaria attiva: In accordo con il Medico Coordinatore, al momento dell'ingresso, è previsto che l'ospite effettui un periodo di sorveglianza sanitaria attiva, della durata di 3 giorni. In questo arco di tempo, si effettuano due tamponi: uno il giorno stesso dell'ingresso e l'altro, di controllo, al termine dei 3 giorni.

Una volta terminato il periodo di sorveglianza sanitaria attiva, l'ospite viene gradualmente introdotto alla vita comunitaria. Nel rispetto dello stato psicofisico in cui verte, viene supportato nel corso della prima conoscenza del reparto e dei residenti già presenti nel nucleo, in modo da facilitare lo sviluppo di relazioni interpersonali. Anche gli operatori socio-sanitari seguono il nuovo arrivato sin dal primo momento, mostrando particolare attenzione e dedizione al fine di comprenderne i bisogni, risolvere eventuali criticità che potrebbero insorgere, facilitarne l'inserimento.

La Direzione della Residenza si riserva la facoltà di assegnare al residente un'unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivazioni di natura logistica, sanitaria ed organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata.

Entro 30 giorni dall'ingresso del nuovo ospite, tutti i componenti dell'équipe multiprofessionale concorrono a stilare il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni del residente, in funzione del quale vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato ogni sei mesi e/o al verificarsi di cambiamenti delle condizioni bio-psico-sociali della persona.

Dimissioni

Sempre più di frequente, l'inserimento in CSA avviene a seguito dell'insorgenza di specifiche problematiche, di conseguenza l'accoglienza può anche avere natura temporanea. La dimissione può avvenire, quindi:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza del CSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- alla scadenza del contratto (in caso di contratti privati).

In caso di dimissioni volontarie del residente, si richiede un preavviso scritto, anche attraverso e-mail, da consegnare alla Direzione con almeno 30 giorni di anticipo, in modo che il personale competente possa organizzare il tutto nel migliore dei modi e programmare un eventuale nuovo inserimento.

Non si effettuano dimissioni il sabato e nei giorni festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione di dimissione;
- i documenti personali originali, se in possesso della struttura;
- gli effetti personali.

Decesso

Nei momenti di cura più critici per l'ospite, il personale sanitario tiene costantemente aggiornati i familiari. In caso di decesso, l'evento viene comunicato dal Personale sanitario.

La salma viene preparata nella sala del commiato all'interno della Struttura.

La vestizione della salma non può essere effettuata dal Personale poiché spetta ai familiari la scelta del servizio funebre.

La Struttura metterà a disposizione tutta la documentazione prevista da normativa.

Servizi rivolti al Residente

Direzione

- La Direzione garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti.
- Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ASL) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione.
- Garantisce il controllo su tutti i servizi in appalto, verificando che siano in sintonia con la *mission* aziendale.
- Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti.

Coordinatore Medico

Il medico coordinatore supervisiona tutte le attività assistenziali e sanitario-riabilitative della struttura e assicura l'assistenza di medicina generale e programmata. Obiettivo dei medici è la salute dell'anziano intesa non esclusivamente come assenza di malattia, quanto piuttosto come benessere globale. I medici verificano lo stato funzionale e di salute di ogni singolo residente; di volta in volta, prescrivono le necessarie terapie farmacologiche o di altro genere, provvedendo alla loro periodica valutazione. I medici curano la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con gli ospiti e i loro famigliari.

Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico è garantito ogni giorno della settimana 24 ore 24. Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli anziani, prevenendo l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche e prelievi. Il coordinatore infermieristico è a disposizione dei famigliari per richiedere informazioni sul proprio assistito.

Servizio Fisioterapico

L'attività fisioterapica è svolta da terapisti della riabilitazione professionalmente preparati ed ha luogo nella palestra appositamente attrezzata e, per gli Ospiti impossibilitati a muoversi, presso ciascuno dei nuclei abitativi. Obiettivo del servizio è il mantenimento delle capacità residue dell'anziano, il raggiungimento di una sempre maggiore auto-sufficienza fisica e, laddove non vi siano ulteriori possibilità di recupero, il mantenimento del residuale grado di autonomia. Nello specifico, si curano le patologie della funzione motoria e le sintomatologie dell'apparato locomotore della persona. I fisioterapisti attuano interventi sia individuali che di gruppo e propongono l'adozione di protesi ed ausili.

Servizio di Logopedia

Il servizio di logopedia è diretto alla prevenzione e alla rieducazione dei disturbi del linguaggio e della comunicazione attraverso interventi individuali e di gruppo.

La logopedista effettua valutazioni dell'abilità comunicativo-linguistica e deglutitoria.

In base ai casi specifici effettua terapia logopedica individuale o di gruppo.

Servizio farmaceutico e fornitura ausili

La struttura garantisce l'erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza, addensante, etc.) per gli ospiti convenzionati. Per gli ospiti privati è, invece, compito dei familiari richiedere all'Ulss di competenza la fornitura di presidi per l'incontinenza, di farmaci e di altri materiali. I materiali vanno consegnati al servizio di *Reception* della Struttura. In base alle rilevazioni effettuate dall'équipe multiprofessionale e riguardanti lo stato di salute psico-fisico dell'ospite, la Direzione valuta se e quando provvedere ad integrare i presidi per gli ospiti accolti in regime privato.

Inoltre, è prevista la fornitura degli ausili (carrozzine, deambulatori, etc.) solo se previsti dal Servizio Sanitario Nazionale.

Per quanto concerne l'addensante, per gli ospiti privati che presentano disfagia, la Struttura – in accordo con i familiari – fornisce direttamente l'addensante. In tali casi alla retta mensile viene aggiunto un costo extra di 27 euro mensili + iva al 10%.

Servizio ausiliario socio-assistenziale

L'assistenza e la cura della persona sono garantite 24 ore al giorno mediante l'intervento di figure professionali qualificate, che suppliscono alla carenza di autonomia degli ospiti nell'espletamento di specifiche attività della vita quotidiana, provvedendo alla vestizione, al bagno, all'alimentazione, all'idratazione, alla prevenzione delle piaghe da decubito, alla gestione dell'incontinenza, all'aiuto all'alimentazione, all'idratazione, etc. Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ogni residente. Il servizio ausiliario socio-assistenziale mantiene relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che concerne le loro necessità di base.

Inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli ospiti, gli assistenti contribuiscono alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.A.I..

Servizio educativo

Gli educatori curano e sviluppano le relazioni personali con il residente, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno.

Organizzano le attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali della persona anziana.

Le attività proposte sono individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della Struttura e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti e/o altre figure specialistiche), a seconda degli specifici obiettivi stabiliti all'interno del P.A.I. di ciascun ospite.

Servizio psicologico

Funzione prioritaria della psicologa è quella di creare un rapporto empatico e di accettazione, definendo uno spazio in cui l'anziano possa sentirsi accolto, compreso ed ascoltato. Il suo compito è di:

- Sostenere ospiti e familiari dal momento dell'ingresso ai vari momenti di permanenza nel Centro Servizi;
- effettuare la raccolta, il monitoraggio e la supervisione dei test di valutazione dei disturbi comportamentali finalizzati all'elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato dell'utente e ad attività individualizzate.

Assistenza spirituale

Nel pieno rispetto della libertà degli ospiti, si ritiene importante dare continuità e spazio alla loro esperienza religiosa.

Per tale motivo, la Direzione si impegna ad individuare una Parrocchia della zona, disponibile a garantire settimanalmente la celebrazione della Santa Messa o del Rosario presso la Cappella della Residenza, in un dato giorno da definirsi. In caso di necessità, per i fedeli appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.

Servizio Assistenza Sociale

L'assistente sociale si configura essenzialmente come operatore di collegamento e comunicazione tra l'interno e l'esterno della Struttura.

In particolare:

- Fornisce informazioni rispetto alla procedura di ingresso, alla documentazione ed alla modulistica da presentare;
- Raccoglie le domande di accesso degli ospiti;
- Cura la fase d'ingresso e accoglimento dell'anziano;
- Utilizza gli strumenti propri del servizio sociale professionale per meglio conoscere l'anziano, con l'obiettivo di favorire un'assistenza sempre più personalizzata, atta a facilitare le relazioni tra parenti, ospiti ed operatori;
- Analizza e traduce le esigenze espresse sull'utenza, formulando proposte e progetti;
- Svolge mansioni di segretariato sociale (informazioni sui servizi che offre l'ente e il territorio, consulenza per pratiche di invalidità civile, nomina di un amministratore di sostegno, richieste economiche e varie).

Servizi Alberghieri

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è gestito da una società terza e prevede la consegna presso la struttura di pasti che saranno preparati tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del responsabile sanitario e delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo menù diversi ogni giorno (sia a pranzo che a cena), secondo una ciclicità mensile articolata in quattro settimane.

Durante la giornata, è garantito a tutti gli ospiti un corretto programma di idratazione. Il menù, su base stagionale e variato quotidianamente, è esposto all'interno dei nuclei: esso offre un'alternativa ad ogni portata affinché si tenga conto delle preferenze dei diversi Residenti.

Sono inoltre previste diete personalizzate, elaborate per rispondere a specifiche esigenze (es. dieta per diabetici, dieta frullata per disfagici, etc.).

Nei giorni di Festa vengono serviti menù particolari, nonché menù tematici in cui si propongono piatti tipici regionali.

Un menù indicativo è allegato alla Carta dei Servizi (allegato n.2).

Previa prenotazione da effettuare con una settimana di anticipo, è prevista la possibilità per parenti e/o amici di pranzare in Struttura assieme all'ospite. Tale possibilità non è concessa durante i giorni di Natale e Pasqua o il 15 Agosto. Il costo dei pasti aggiuntivi verrà calcolato come servizio extra (si veda allegato n.1).

Previo accordo con la Direzione della Struttura, i famigliari possono permanere in sala-pranzo con l'ospite durante la consumazione del pasto. E' altresì possibile somministrare pasti al proprio caro nel rispetto della dieta indicata dal servizio logopedico e delle problematiche dell'anziano, evidenziate dal personale sanitario (es. diabete, disfagia), previo accordo con la Direzione e colloquio con il referente del servizio logopedico. Non è possibile somministrare cibo nelle stanze da letto degli ospiti.

Servizi di pulizia e manutenzione

Quotidianamente, il personale specializzato provvede a svolgere la pulizia degli spazi comuni (sale da pranzo, corridoi, bagni assistiti, cappella, palestra, etc.); il mantenimento di un buon stato igienico dell'ambiente è garantito dal personale ausiliario. Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, nonché adeguati macchinari e prodotti. Viene, inoltre, garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

Il servizio di manutenzione della Struttura è garantito da personale interno di fiducia, che predispone ed effettua i necessari interventi di manutenzione ordinaria e/o di riparazione.

Servizio di lavanderia

Il servizio è affidato a una ditta esterna e provvede a garantire il regolare ricambio e lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli ospiti. Il monitoraggio costante della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e asciugamani), finalizzato al ricambio, è effettuato dal personale assistenziale (OSS) della Residenza.

La biancheria personale sarà soggetta ad etichettatura per evitare scambio di capi tra gli ospiti e/o lo smarrimento degli stessi.

Servizio di etichettatura del corredo per chi non usufruisce del servizio di lavanderia → Non vi è la possibilità di poter lavare il vestiario del proprio caro a casa per motivi di igiene.

L'etichettatura del corredo è a carico del referente del personale socio assistenziale, che provvedere a contrassegnare il vestiario di ciascun ospite al momento dell'ingresso. La Struttura si fa carico di recuperare etichette adeguate per tutti gli ospiti, atte a prevenire lo smarrimento dei capi. Il costo delle stesse (si veda allegato 1) viene addebitato sulla fattura del mese. Ogni etichetta è composta dalla sigla della residenza (L.S.), dalle iniziali dell'ospite e da un numero. Il costo delle etichette è comprensivo di eventuali integrazioni alle stesse, che verranno fornite via via dalla Struttura.)

Servizio Parrucchiere

Il Servizio di barbiere e parrucchiera è offerto da personale qualificato in apposito locale della Struttura, idoneamente attrezzato.

Per gli ospiti convenzionati è compreso nella retta un taglio ogni due mesi e la piega mensile. Per gli ospiti Non convenzionati il servizio è a pagamento come da tariffario specifico (vedi Regolamento e Allegato 1).

Servizio di accompagnamento a visite specialistiche e trasporto in Ambulanza

Il trasporto in ambulanza, in accordo al regolamento dei trasporti sanitari dell'Ulss 3, fatti salvi i casi in cui abbia carattere di urgenza, è a carico dei familiari dei residenti. Il personale della Struttura si fa carico di individuare e predisporre il servizio di trasporto, adeguato alle necessità di ogni ospite.

I familiari possono richiedere l'accompagnamento di un operatore della Residenza, che possa fornire assistenza. Tale accompagnamento è considerato come servizio extra (si veda costo in allegato 1).

Modello assistenziale

Il modello assistenziale che guida il nostro operato nell'impostazione e nella realizzazione di ogni attività è quello che attribuisce una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona, valorizzando l'appartenenza alla famiglia di riferimento. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

Inoltre, in base a quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento, la Residenza "La Salute" garantisce l'erogazione dei servizi socio-sanitari mediante varie figure professionali (socio-sanitarie) che, come di seguito illustrato, lavorano in équipe, utilizzando modalità di approccio e strumenti condivisi, che mirano a favorire livelli di qualità dell'assistenza valutabili ed omogenei.

Tutti gli operatori presenti in struttura, che hanno rapporti con gli Ospiti, sono identificabili mediante cartellino identificativo (che ne riporta il nome e la qualifica) e mediante una divisa che si diversifica a seconda della mansione svolta.

Équipe multiprofessionale

In coerenza con la *mission* di Veneto Rsa S.r.l. e nel rispetto delle norme vigenti, per quanto concerne la presa in carico della persona anziana, la Residenza promuove un approccio multiprofessionale, al fine di offrire delle risposte globali a bisogni eterogenei di ciascun individuo. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute dell'ospite. L'équipe multiprofessionale è composta da:

- Direttore (Direzione);
- Responsabile sanitario e Medici (Servizio Medico);
- Coordinatore infermieristico ed infermieri (Servizio Infermieristico);
- Coordinatore Assistenziale e operatore socio sanitario (OSS);
- Assistente Sociale;
- Psicologo;
- Terapista della riabilitazione (Servizio di Fisioterapia);
- Logopedista;
- Educatore (Servizio di Animazione).

Qualità dell'assistenza

Tutta la documentazione, ad eccezione della SVAMA che è di competenza dei servizi sociali del territorio, è compilata e predisposta dall'équipe multidisciplinare della Struttura.

Tale scelta metodologica è stata posta in essere con l'obiettivo di rendere i processi di cura omogenei e coerenti con gli indirizzi scientificamente validati, osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità.

Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

Tutti gli operatori effettuano una prima fase di osservazione del nuovo ospite al fine di offrire un'assistenza che sia il più possibile personalizzata, giungendo alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) con un'adeguata quantità di informazioni, in un periodo congruo (la sua compilazione può avvenire anche in forma "provvisoria").

Tale documento persegue gli obiettivi di:

- Evidenziare i bisogni del residente;
- Evidenziare obiettivi e strategie per soddisfarli;
- Integrare gli apporti che ciascuna figura presente nell'èquipe multidisciplinare può offrire nell'affrontare tali problematiche, favorendo lo scambio di notizie ed informazioni;
- Evidenziare le capacità residue del residente e la possibilità del loro mantenimento e potenziamento;
- Essere uno strumento di valutazione del lavoro degli Operatori;
- Rendere più funzionale al Residente l'organizzazione della struttura;

Coerentemente con gli obiettivi e le indicazioni del PAI, il Coordinatore, di concerto con l'èquipe sociosanitaria e riabilitativa, si riserva la facoltà di effettuare eventuali cambi di camera nei confronti degli ospiti accolti.

Resta inteso che il fine ultimo della Direzione della Residenza risulta essere il perseguimento del benessere fisico, psichico e sociale di ogni Residente.

[Qualità e Soddisfazione dei servizi](#)

Qualità dell'assistenza e dei servizi

La qualità dell'assistenza e dei servizi è misurata attraverso un Sistema di Valutazione.

I risultati che ne derivano, agendo su tutte le componenti organizzative (Struttura, processi ed esiti) mettono in atto principi, metodi e strumenti propri del miglioramento continuo, conferendo ai "proprietari dei processi" possibilità di intervento, nonché responsabilità di mantenimento e miglioramento dei livelli qualitativi predefiniti.

Dal punto di vista tecnico-professionale, la qualità dell'assistenza e delle attività educative e riabilitative è garantita dall'adozione di specifiche linee guida, protocolli e procedure, periodicamente rivisti, nonché dalla personalizzazione dei programmi educativi, riabilitativi e assistenziali garantiti a ciascun residente (Piano Assistenziale Individualizzato).

Dal punto di vista organizzativo e gestionale adotta il sistema di valutazione SVAMA, una metodologia di classificazione regionale del grado di gravità e fragilità degli ospiti.

In base a questa è possibile definire:

- la proporzione di risorse umane specialistiche da destinare alla cura di ogni residente;
- la “tariffa” regionale giornaliera erogata dall’ASL di competenza per la copertura delle spese socio-sanitarie e assistenziali sostenute dall’Ente Gestore per ogni residente.

Valutazione della soddisfazione e diffusione dei risultati

Veneto Rsa S.r.l. è interessata a rilevare con sistematicità (almeno una volta all'anno) il grado di soddisfazione di ospiti e familiari. Si agisce, pertanto, in un duplice senso: da una parte, stimolando il confronto aperto e continuo con i familiari; dall'altra, rendendo disponibili specifici moduli volti alla segnalazione di eventuali criticità, apprezzamenti e/o suggerimenti e, infine, somministrando un questionario di gradimento.

Il questionario viene consegnato manualmente e/o per mezzo mail dalla Direzione o dal personale della Reception, nel momento della visita agli ospiti. Una volta compilato, il questionario (anonimo) viene riposto dal familiare in una busta bianca, chiusa, e consegnato presso il Servizio di Reception. Sulla base dei dati ottenuti, vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere, tenendo conto dei vincoli di fattibilità economica e organizzativa.

Espressione di reclami, segnalazioni e apprezzamenti

Veneto Rsa S.r.l. ritiene che la possibilità per ogni residente, familiare, amministratore di sostegno di segnalare reclami e apprezzamenti sia un elemento imprescindibile per il continuo monitoraggio della soddisfazione del cliente e per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

[Tutela della privacy](#)

La Residenza “La Salute”, in ottemperanza al GDPR 679/16, Decreto 101/2018 che integra la Legge 196 del 2003 in merito al rispetto della *privacy*, assicura che i dati personali, anagrafici e telefonici siano rilevati in conformità con quanto riportato nel testo di legge e che i dati raccolti siano esclusivamente utilizzati per la gestione amministrativa e la cura degli ospiti e per la riscossione dei contributi dovuti dagli Enti, dai Comuni o dalla Regione.

Inoltre, viene assicurato che i dati relativi alla salute vengano esclusivamente messi a disposizione del personale addetto all’assistenza – in relazione alla propria mansione, al fine di poter correttamente erogare il proprio servizio – e ai familiari

indicati al momento della sottoscrizione del contratto. Tutti gli operatori sono vincolati dal segreto professionale.

Consenso informato alla cura

Il Responsabile Sanitario informa il Residente sul percorso diagnostico e terapeutico e su tutti gli esami diagnostico clinici eseguiti presso la Struttura, acquisendo l'eventuale consenso.

Tutela e partecipazione dell'anziano e della sua famiglia

Nel rispetto della normativa regionale e in coerenza con la propria *mission*, la Residenza "La Salute" promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei familiari attraverso la possibilità di:

- esprimere in maniera personale pareri, segnalare disfunzioni o apprezzamenti, dare suggerimenti attraverso l'apposito modulo disponibile in Reception;
- incontrare la Direzione della Struttura e i responsabili che presidiano i servizi della CSA;
- esprimere in modo anonimo un'opinione sui Servizi attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione, condividendone, poi, i risultati.

Polizza assicurativa

Il Gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.

Informazioni Utili

Tariffe

Per la permanenza nella struttura il Residente, o chi per esso, corrisponde una retta intesa a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei servizi.

Per una più precisa e dettagliata definizione dei servizi compresi ed esclusi dalla retta si rimanda all'allegato n.1.

Nel caso in cui il Residente desideri usufruire di ulteriori prestazioni o servizi accessori, è previsto un tariffario specifico per tali richieste (vedi Regolamento e allegati).

Per ciò che riguarda la definizione degli aspetti di carattere economico, si rinvia alla domanda di accoglienza e alla relativa stipula del contratto di ospitalità.

In caso di eventuale variazione della retta, gli ospiti e i garanti saranno informati a mezzo mail 30 giorni prima dell'entrata in vigore. Le persone a cui è giunta comunicazione hanno la possibilità di recedere dal contratto di ospitalità.

Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia al contratto di ospitalità.

Il Volontariato

Il Centro Servizi si avvale della preziosa collaborazione dei Volontari appartenenti ad Associazioni del territorio a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno della Struttura, nonché, per l'accompagnamento dei Residenti in occasione di uscite organizzate.

Il rapporto con ogni Associazione viene regolato da apposita Convenzione.

Qualora il volontario non appartenga ad alcuna associazione con la quale la residenza abbia stipulato apposita convenzione dovrà richiedere, a tutela sua e dell'organizzazione, l'ammissione come socio volontario dell'ente Gestore.

La giornata tipo della Residenza

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Residenza è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità adeguate alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

La Residenza "La Salute" offre un servizio di animazione in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno.

Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi degli ospiti, per valorizzarne esperienze e capacità.

Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, spesso con il coinvolgimento dei familiari.

A titolo esemplificativo è possibile consultare la tabella dove viene riportata una giornata tipo all'interno della casa presente nel regolamento di struttura.

Modalità di accesso e di visita

Ai fini di un monitoraggio degli accessi alla Residenza e di una migliore organizzazione dei servizi sono indicati i seguenti orari di visita:

- la Residenza è aperta dalle 10:00 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:30, orario in cui è attivo il servizio di Reception.

La presenza dei parenti e le visite con gli ospiti vengono garantite nel rispetto della normativa vigente per la prevenzione e il controllo della diffusione delle infezioni.

Compete al parente recarsi in reparto per accompagnare il proprio caro al piano terra.

E' possibile far visita agli ospiti in gruppi più numerosi di persone (superiore a 4), previo accordo con il servizio di Reception.

Uscite degli ospiti

In generale, ad ogni residente, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla Residenza, previa autorizzazione da parte del Medico.

Maggiori informazioni sono descritte nel "Regolamento interno" e nel contratto di ingresso.

Personale di riferimento

Nelle pagine che seguono è possibile reperire informazioni relative al personale preposto alla risoluzione delle più eterogenee richieste sanitarie e assistenziali.

A seconda della complessità del bisogno/richiesta, le diverse figure professionali potranno rispondere nell'immediato ovvero programmando un incontro di restituzione

– generalmente nell'arco di una settimana –, avvalendosi della consulenza dei tecnici che compongono l'équipe multidimensionale.

Tutti i tecnici possono essere contattati per un appuntamento mediante Reception o negli orari di ricevimento del pubblico, esposti nelle bacheche interne alla Struttura. L'appuntamento viene generalmente fornito nell'arco di una settimana dal momento della richiesta. Si invita a leggere la Tabella per sapere a chi rivolgersi a seconda del bisogno riscontrato. Se si manifestano dubbi rispetto alla figura da contattare, è possibile rivolgersi al personale infermieristico nel caso di problematiche sanitarie-assistenziali o, in alternativa, alla Reception.

Figura Professionale	Funzione
Rappresentante Legale/Direttore	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporti Istituzionali con Enti - Incontri con i familiari per la discussione di aspetti organizzativi, gestionali ed economici - Gestione criticità
Coordinatore di Struttura	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione del Personale - Organizzazione dei servizi interni in base alle attività
Coordinatore Sanitario (Ulss 3)	<ul style="list-style-type: none"> - Convenzioni - Quadro sanitario residente (terapie in atto, esami da prescrivere, condivisione del piano sanitario-assistenziale in atto) - Condivisione del Piano di Sanità Pubblica
Medici (Ulss 3)	<ul style="list-style-type: none"> - Quadro sanitario residente (terapie in atto, esami da prescrivere, condivisione del piano sanitario-assistenziale in atto)
Coordinatore sanitario interno	<ul style="list-style-type: none"> - Aspetti sanitari e assistenziali relativi al progetto personalizzato
Referenti infermieristici di piano	<p>I referenti infermieristici rispondono relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspetti sanitari (es, stato salute ospiti, febbre, evacuazioni, glicemie, ossigeno) - Utilizzo di ausili protesici (es. contenzioni)

Referenti Assistenziali di piano	<p>I referenti degli OSS rispondono relativamente all'applicazione del piano assistenziale individualizzato (PAI):</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari alzate - igiene residente - abbigliamento residente - alimentazione residente - gestione degli effetti personali degli ospiti (es. indumenti) - gestione dell'unità abitativa
Assistente Sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Contratto di Ospitalità - Informazioni generali su struttura e figure professionali - Documentazione residente (residenza, invalidità, cambio medico, SVAMA) - Regolamentazione Amministratore di Sostegno - Autorizzazione rispetto alla presenza dei parenti in struttura in momenti diversi dagli orari di visita. - Informazioni rispetto alle attività svolte dal residente e alla scheda sociale
Servizio psicologico	<ul style="list-style-type: none"> - Presa in carico del benessere psicologico del residente
Servizio Fisioterapico	<ul style="list-style-type: none"> - Riabilitazione-abilitazione motoria-occupazionale - Progetto personale residente (attività) - Ausili protesici per la deambulazione, movimentazione e prevenzione delle cadute (prescrizione, richiesta, manutenzione, cambio) quali carrozzine, deambulatori, materassi anti-decubito, cinture pelviche ecc.
Servizio Educativo	<ul style="list-style-type: none"> - Progetto personale residente - Condivisione intervento animativo-educativo-occupazionale
Logopedista	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione logopedica (aspetto linguistico/comunicativo) - Progetto personale residente (attività) - Aspetti relativi l'alimentazione/idratazione (es. disfagia, deglutizione, consistenza degli alimenti)
Reception	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza ospiti/familiari - Fatturazione

Come raggiungerci

RESIDENZA LA SALUTE - Via Pioghella, 12 – Fiesso D'Artico

E-mail: info@residenzalasalute.it.

La Struttura è inserita nel cuore della Riviera del Brenta, zona di elevato valore storico-paesaggistico per la presenza di numerose ville venete, tra cui la vicinissima "Villa Pisani". Il Comune di Fiesso d'Artico, con Dolo, Campagna Lupia e Fossò fa parte dell'unione dei Comuni intitolata "Città della Riviera del Brenta".

La struttura può essere raggiunta:

In treno dalle stazioni ferroviarie di Padova, Mestre Venezia, Dolo-Mirano;

In auto dall'autostrada A4 con uscita al casello di Padova Est o dalla S.S. 309 "Romea" con uscita a Dolo;

In pullman con il servizio ACTV con partenza da Padova - stazione Piazzale Boschetti, Venezia - stazione Piazzale Roma, Mestre - partenza da piazza XXVII Ottobre, Mirano - partenza da via Barche.



Contatti

Via Pioghella 12

Fiesso D'Artico (VE)

Tel 041 5161407

e-mail: info@residenzalasalute.it

Allegato 1

DETERMINAZIONE e COMPOSIZIONE RETTA

La retta comprende tutti i servizi sanitari, socio-assistenziali ed alberghieri illustrati nella Carta dei servizi.

RETTE GIORNALIERE PER RICOVERO PERMANENTE O TEMPORANEO	
RESIDENTI SENZA CONVENZIONE INCLUSO SERVIZIO LAVANDERIA	<u>95 €</u>
RESIDENTI CON CONVENZIONE INCLUSO SERVIZIO LAVANDERIA	<u>75 €</u>
<i>Nota: Alla tariffa base va applicato un supplemento giornaliero di 10 euro per alloggio in stanza singola. L'ospite e/o l'obbligato dovrà pagare metà della retta mensile se le dimissioni/decesso avvengono entro il giorno 15 del mese; se invece il rapporto dovesse cessare nella seconda metà del mese, ossia dopo il giorno 15, si dovrà versare l'intera retta mensile.</i>	
PRESTAZIONI ACCESSORIE A PAGAMENTO	
Copia Cartella Clinica	26,60 €
Accompagnamento ospite a visite esterne	15,40 €/H per il personale di accompagnamento***
Parrucchiere**	Taglio donna: 22,00 € Taglio uomo: 11,70 € Piega e fissatore: 17,00 € Colore e piega: 51,00 € Permanente e piega: 51,00€
** Per gli ospiti convenzionati è compreso nella retta un taglio ogni di capelli ogni 2 mesi e la piega mensile *** Il costo della navetta o ambulanza è a carico dell'ospite	

Allegato 2

ESEMPIO MENU' ESTIVO PRANZO							
	LUN	MAR	MER	GIOV	VEN	SAB	DOM
PRIMI	pasta ricotta pomodoro	crema di verdura farro	pasta pomodoro e	pizza al prosciutto	pasta alla marinara	cannelloni o crespelle	gnocchi o pasta al
	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo
	Passato	crema frullata	pasta frullata	Semolino	pasta frullata	Crema frullata	Semolino
SECONDI	cotoletta di pollo	svizzera di manzo alla	polpette alle verdure	straccetti di pollo alla	insalata di pesce	fesa di tacchino	vitello al forno
	Stracchino	stracchino	Stracchino	Stracchino	Stracchino	stracchino	Stracchino
	Asiago	ricotta	Mozzarella	robiola	latteria	Ricotta	Asiago
CONTORNI	carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	robiola	Carne frullata	Carne frullata
	fagiolini all'olio	piselli in umido	finocchi gratinati	spinaci filanti	verdura cotta	contorno misto	patate arrosto
	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate
CONTORNI	insalata mista	Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista
	verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata
ESEMPIO MENU' ESTIVO CENA							
	LUN	MAR	MER	GIOV	VEN	SAB	DOM
PRIMI	passato di verdura	riso all'olio	crema di verdure	riso all'olio	tortellini in brodo	crema di verdura	passato di verdura
	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo
	crema frullata	passato	passato frullato	passato frullato	passato frullato	Passato frullato	passato frullato
Secondi	Caprese	uovo sodo/tonno	polpette al sugo	affettato misto	pollo bollito	svizzera di pollo	Prosciutto cotto
	Stracchino	stracchino	Stracchino	Stracchino	stracchino	stacchino	Stracchino
	Latteria	asiago/caciotta	emmental	Montasio	grana padano	philadelphia	Asiago
CONTORNI	Carne frullata	tonno e ricotta frullato	Carne frullata	affettato e ricotta	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata
	zucchine all'olio	spinaci al grana	melanzane alla griglia	zucchine all'olio	carote e fagiolini	finocchi al grana	carote al burro
	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Patate bollite.	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate
CONTORNI	Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista
	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata

ESEMPIO MENU' INVERNALE PRANZO

	LUN	MAR	MER	GIOV	VEN	SAB	DOM
PRIMI	risotto di zucca	pasta e fagioli	orecchiette pomodoro	pizza margherita	pasta al tonno	pasta ai broccoli	crepelle gratinate
	pasta all'olio	pasta all'olio/pomodoro	pastina in brodo	pasta al pomodoro	pasta all'olio	riso all'olio/pomodoro	pasta all'olio
	semolino	Semolino	Semolino	semolino	semolino	Semolino	Semolino
SECONDI	brasato di manzo	frittata fantasia	filetto di pesce al	coscette di pollo al	brasato	Asiago	Arista al latte
	Stracchino	Latteria	Ricotta	Stracchino	Ricotta	Stracchino	Latteria
	montasio	Ricotta	Montasio	Filetti di pesce al	Pesce al forno	Philadelphia	Carne frullata
	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Pesce frullato	Carne frullata	Carne frullata
	Verdura cotta	Insalata mista	Fagiolini al vapore	Purè di Patate	Insalata mista	Fagiolini al vapore	Purè di patate
	Bieta	Zucchine trifolate	Purè di Patate	Insalata mista	Insalata mista	Verdura cotta	Verdura cotta
	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata

ESEMPIO DI MENU' INVERNALE – CENA

	LUN	MART	MERC	GIOV	VEN	SAB	DOM
PRIMI	crema patate e cipolle	pastina all'olio	passato	crema di funghi	passato di verdura	passato di verdura	Crema di carote e
	riso all'olio	pastina in brodo	riso all'olio	Pasta al pomodoro	riso all'olio	riso all'olio	risotto
	pastina in brodo	Semolino	Semolino	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo	pastina in brodo
	passato frullato	passato frullato	passato frullato	Crema frullata	Crema frullata	Passato frullato	Crema frullata
SECONDI	Merluzzo al vapore	Affettato misto	Cotoletta di pesce	Prosciutto cotto	Bastoncini di merluzzo	Asiago	Manzo bollito
	Stracchino	Latteria	Grana Padano	Montasio	Robiola	Stracchino	Ricotta
	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata
CONTORNI	Verdura cotta	Insalata mista	Fagiolini al vapore	Purè di Patate	Insalata mista	Fagiolini al vapore	Purè di patate
	Bieta	Zucchine trifolate	Purè di Patate	Insalata mista	Insalata mista	Verdura cotta	Verdura cotta
	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata	Verdura frullata

Allegato 3

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

NOME E COGNOME	
LUOGO E DATA DI NASCITA	
INDIRIZZO	
RECAPITI TELEFONICI	TEL.
	CELL.
	FAX

IN QUALITA' DI (UTENTE DEL SERVIZIO, FAMILIARE) _____

Nome dell'utente _____

SUGGERIMENTI PER UN SERVIZIO MIGLIORE

SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO

Oggetto:

FATTI ACCADUTI
(INDICARE I RIFERIMENTI SPAZIO TEMPORALI)

DATA E FIRMA DEL PROPONENTE