

# CARTA DEI SERVIZI RSA

## FONDAZIONE ANDREA FIORINI

### Mission

La Fondazione non ha finalità di lucro e fonda la propria attività, in conformità alla volontà della fondatrice, nell'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza sociale e socio- sanitaria. Tali finalità di assistenza si attuano con l'accoglienza presso la casa di riposo delle persone anziane e ammalate. La casa di riposo A. Fiorini - onlus provvede al ricovero, mantenimento ed assistenza materiale e religiosa degli anziani di ambo i sessi, inabili al lavoro proficuo, svantaggiati in ragione di condizioni fisiche, psichiche, sociali o familiari, con precedenza per coloro che abitano nel comune di Mazzano, e quindi per i residenti nei comuni del distretto sanitario.

### Struttura

La RSA Fiorini è autorizzata al funzionamento, ha accreditato e a contratto **n. 70 posti letto per persone non autosufficienti**.

È strutturata in tre nuclei: il primo al piano rialzato è formato da nove camere a due letti, gli altri due, al primo e al secondo piano della casa, sono composti rispettivamente da undici camere a due letti e quattro camere singole. **Ogni camera è dotata di propri servizi igienici, con doccia assistita; telefono collegato con il centralino dell'ente e televisione.** Alcune camere sono dotate di impianto centralizzato di ossigeno. In ogni nucleo vi è un **ampio soggiorno, sala da pranzo, cucinetta di piano, bagno assistito, ambulatorio medico.** All'interno della casa, poi, si trova la **palestra**, dotata delle necessarie attrezzature per fisioterapia e ginnastica riabilitativa o di mantenimento, locali polivalenti per attività di **animazione** e ricevimento parenti, bar, chiesetta, camera mortuaria.

**Tutti i locali della casa di riposo sono dotati di impianto di ricircolo d'aria e raffrescamento. La casa infine è circondata da ampio giardino con vialetti dotati di corrimano e panchine.**

### Accesso

La domanda per l'ingresso di un ospite nella casa di riposo A. Fiorini deve essere presentata **presso l'ufficio UCAM del distretto ASST di Rezzato, via Kennedy.**

I membri dell'UCAM provvedono alla valutazione della situazione complessiva della persona, dei suoi bisogni sociali e sanitari, dei suoi livelli di autonomia, della possibilità o meno di soluzioni alternative ed inseriscono la loro valutazione in un'unica lista di attesa distrettuale. Ogni utente può indicare la struttura o le strutture di preferenza ed entrare così solo nella lista di attesa delle stesse.

*L'utente sarà di conseguenza contattato direttamente dall'ATS distrettuale qualora si raggiunga il diritto all'ingresso.*

**E' indispensabile che la r.s.a. venga visitata dal nuovo utente e dai suoi familiari** (accompagnati dal personale amministrativo della struttura), che siano fatti vedere i locali in cui si svolge la vita ogni giorno e che siano illustrate le attività dell'ente e fornite tutte le informazioni possibili: ciò attenua l'ansia per la novità della situazione. **Non è consentito l'ingresso in r.s.a. senza che la persona sia preventivamente informata, consenziente e serena.**

La struttura è facilmente accessibile sia con mezzi pubblici che privati. La fermata del servizio pubblico è a poche decine di metri dall'ingresso ed è servita dalla linea SIA con direzione "Brescia – Padenghe sul Garda – Portese"; gli orari sono consultabili presso gli uffici amministrativi. Adiacente all'istituto vi è ampia possibilità di parcheggio.

L'ospite appena giunto in struttura, è accolto da un incaricato dell'ente che lo accompagna nel nucleo di appartenenza dove è sottoposto a visita medica per poter raccogliere i dati anamnestici, viene visto dai fisioterapisti che compilano una prima scala di valutazione e fissano la visita con la fisiatra e viene programmato un colloquio con la psicologa, sia con i familiari che con l'ospite.

## Servizi

Per ogni utente in accesso, viene aperto un PAI (piano di assistenza individuale) da inserire nel FASAS (fascicolo sanitario). Viene quindi effettuato un intervento personalizzato di presa in carico dell'utente che consente la completa visione di tutte le sue necessità e la contemporanea impostazione degli obiettivi da raggiungere. Alla stesura del PAI partecipano tutti i responsabili dei servizi.

### **il servizio medico**

la r.s.a è dotata di un proprio servizio medico, al momento dell'ingresso il paziente viene cancellato dal servizio sanitario nazionale e viene preso a carico dal medico.

### **il servizio psicologico**

necessario per sostenere ed aiutare l'ospite e i suoi familiari per la soluzione dei problemi e difficoltà durante l'inserimento.

### **il servizio infermieristico**

l'infermiere professionale è uno dei riferimenti costanti nella giornata degli utenti per la somministrazione della terapia, le medicazioni e il soccorso.

### **il servizio di riabilitazione fisica**

necessaria per prevenire ed impedire la disabilità legata all'immobilizzazione e riabilitare coloro che ne hanno bisogno.

### **il servizio di animazione**

l'animatore ha come obiettivo quello di aiutare gli utenti a trascorrere le giornate serenamente e tranquillamente, riempiendo di senso il loro tempo.

### **il servizio socio-assistenziale**

la complessità delle situazioni di non autosufficienza richiede alla r.s.a. un costante impegno organizzativo che consente di prestare ad ogni utente tutti i servizi socio-assistenziali di cui ha bisogno, ad esempio vestizione ed igiene della persona.

### **servizi alla persona**

una volta a settimana operano una parrucchiera per signore e un barbiere per gli uomini

**servizio bar** all'interno della struttura tutti i giorni è attivo un bar dalle ore 8.30 alle ore 10.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30 ad utilizzo degli ospiti, dei parenti e visitatori vari

### **servizio di trasporto fiorinibus**

è a disposizione degli ospiti dei vari servizi di rsa, cdi e minialloggi. È possibile effettuare la prenotazione presso gli uffici amministrativi della fondazione.

**sala riunioni** dotata di: 50 posti a sedere, riscaldamento, raffrescamento, lavagna luminosa

videoproiettore, televisione, microfono\amplificazione, lettore dvd, servizi igienici.

### **servizio di ass. religiosa**

pur nel rispetto delle convinzioni di ogni ospite e in assoluta e piena libertà di scelta, viene dato grande spazio all'assistenza religiosa all'interno della r.s.a. In particolare, nella cappella della casa, viene celebrata dal lunedì al sabato la Santa Messa e a tutti gli ospiti è garantito l'accesso alle funzioni, nonché la libera preghiera.

## **Cartellino**

Tutti gli operatori sono identificabili tramite cartellino di riconoscimento munito di fotografia, sul quale viene specificato il nome e la mansione di ciascun operatore e collaboratore.

## **Dimissioni**

La dimissione dalla Casa di Riposo può avvenire sia per decisione volontaria dell'ospite, o dei suoi familiari, sia da parte dell'Istituto ove accorrono sopraggiunte incompatibilità con la vita comunitaria per motivi di ordine sanitario, comportamentale o per insolvenza degli obblighi contrattuali.

Tale provvedimento è irrevocabile. Nell'uno e nell'altro caso, la parte che recede, deve informare la controparte (l'Istituto o l'ospite) con almeno un mese di preavviso.

In caso di dimissione decisa dall'Istituto, questo si impegna nei limiti del possibile e con la collaborazione delle parti sociali (volontariato, assistente sociale ecc.), a reperire altra collocazione all'ospite.

Dal momento della dimissione, l'ospite non beneficia dell'assistenza sanitaria della casa, ma deve provvedere alla scelta del medico di Medicina Generale. Al momento della dimissione, all'ospite viene consegnato il foglio contenente le terapie somministrate e la valutazione medica con le notizie relative al decorso del suo stato clinico durante la permanenza nell'istituto ed eventuali valutazioni specialistiche.

In caso di decesso, in ossequio alle leggi vigenti, il deceduto verrà obbligatoriamente collocato nella camera mortuaria dell'ente fino ad eventuale autorizzazione al trasporto della competente autorità.

## **Questionario**

Annualmente a tutti gli ospiti o familiari di riferimento verrà consegnato un "*Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti*" (vedi allegato 1), al fine di consentire all'ente di verificare qualità ed efficacia dei servizi prestati.

I *risultati* di questi questionari saranno discussi in Consiglio di Amministrazione, in equipe da parte di tutti i responsabili di struttura, nelle riunioni di settore delle varie figure professionali, affissi nelle bacheche dell'ente e pubblicati sul sito internet della Casa di Riposo Fiorini.

Chiunque può richiederne copia presso gli uffici amministrativi.

Analogo questionario sarà compilato da parte degli operatori.

*Segnalazioni e reclami* possono essere presentati attraverso apposito modulo (vedi allegato 2) poi consegnato in ufficio o imbucato nella cassetta postale esterna agli uffici amministrativi.

I responsabili di struttura si impegnano a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro un mese dal ricevimento.

## Giornata tipo

### Ore 6,15 - 9.00

Sveglia, igiene personale, colazione

**Ore 9.00 - 11.30** Attività sanitarie e di riabilitazione

**Ore 11.30 - 12.30** Pranzo con menù stagionale (vedi allegato 3)

**Ore 12.30 - 14.00** Riposo

**Ore 14.00 - 18.00** Attività di animazione e riabilitazione

**Ore 18.00 - 19.00** Cena con menù stagionale (vedi allegato 3)

Celebrazione S. Messa: dal lunedì al sabato ore 16.30

*Orari di visita* agli ospiti: - dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.00 e dalle 14.00 alle 20.00 - sabato e domenica ininterrottamente dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (escluso l'orario dei pasti) Nel caso di necessità è consentito l'ingresso, se concordato preventivamente con la Direzione o con persona delegata a tale scopo, anche durante gli orari di chiusura.

I visitatori devono intrattenersi negli spazi comuni di ogni piano oppure nel locale bar; in caso di visita ad ospiti allettati nella stanza possono entrare al massimo due persone per volta, per non più di mezz'ora.

## Retta

**L'importo giornaliero è di**

**€ 54,80 per i residenti**

**L'importo giornaliero è di**

**€ 58,90 per i non residenti**

**L'importo mensile per stanza singola**

**€ 388.20**

L'importo della retta (da calcolare moltiplicando l'importo giornaliero per il numero dei giorni del mese interessato) dovrà essere versato mensilmente a mezzo RID/SEPA bancario.

Per assenze fino a 15 giorni, nulla verrà rimborsato; dal 16° giorno in poi verrà applicato uno sconto giornaliero di € 10.

Non è richiesto deposito cauzionale.

La retta comprende:

alloggio, vitto, pulizia, assistenza medica, infermieristica, ausiliaria, fisioterapia, fornitura farmaci e materiale sanitario in genere, ausili per la deambulazione, ausili per l'incontinenza, attività di animazione, parrucchiere, barbiere, callista, lavanderia.

**La retta non comprende:** trasporto per visite e consulti esterni, visite specialistiche richieste espressamente dai familiari, dotazione di biancheria personale ed abiti.

*L'ammontare viene stabilito annualmente dal consiglio di amministrazione e comunicato all'ospite ed ai suoi familiari.*

Annualmente a tutti gli ospiti verrà rilasciata la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 97, n.26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

## Accesso alla documentazione sanitaria

È possibile accedere alla documentazione sanitaria attraverso apposita procedura presente negli uffici amministrativi e pubblicata sul sito [www.casadiriposofiorini.it](http://www.casadiriposofiorini.it). Le tariffe per il ritiro di copia conforme all'originale di cartella clinica sono le seguenti:

- Copia conforme scaricabile via web € 22,00
- Copia conforme stampata presso lo sportello € 33,00
- Copia conforme trasmessa via posta € 35,00

Le copie vengono rilasciate entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta

## Diritti

*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 avvalersi.*

*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 psicofisiche. 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.*

### **La persona ha il diritto:**

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- di vivere con chi desidera.
- di avere una vita di relazione.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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 utilizzando 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 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 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 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 accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- di 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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 garantisce il pieno rispetto della dignità umana.

#### **La società e le istituzioni hanno il dovere:**

- 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 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 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 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 accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- di 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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 garantisce il pieno rispetto della dignità umana.

**Codice Etico** adottato dal Consiglio di Amministrazione: sancisce i principi a cui la Casa di riposo “A. Fiorini” e tutti gli operatori si devono attenere nello svolgimento dei propri compiti.

## **Allegato 1**

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

## INFORMAZIONI GENERALI

*Barrare il nucleo di appartenenza:*

- CASA di RIPOSO (R.S.A)       CENTRO DIURNO (C.D.I.)       MINIALLOGGI

*Barrare il piano di appartenenza:*

- Rialzato       Primo       Secondo

*Barrare da chi è stato compilato il questionario:*

- OSPITE       OSPITE con aiuto di famigliari/conoscenti  
 OSPITE con l'aiuto di un operatore       PARENTE  
 ALTRO

*Provenienza (prima del ricovero in istituto):*

- DOMICILIO       OSPEDALE       ALTRO ISTITUTO

*Data ricovero:*

- da meno di un mese       da uno a sei mesi       da sei mesi ad un anno

da più di un anno

da più di cinque anni

*Frequenza delle visite di parenti, amici, conoscenti o altro:*

ogni giorno

più volte alla settimana

una volta alla settimana

più volte al mese

una volta al mese

meno di una volta al mese

## ACCESSO

1. Al momento dell'ingresso le sono stati sufficientemente illustrati il contratto d'ingresso e il regolamento da lei sottoscritto?

SI

NO

NON SO

2. Prima dell'accoglienza ha potuto visitare la struttura (vale anche per i *famigliari*)?

SI

NO

NON SO

3. Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione del nucleo (orari visite parenti, orari pasti, ....)?

SI

NO

NON SO

Se no, è stato informato successivamente?

SI

NO

4. Al momento del ricovero è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali?

SI

NO

NON SO

5. Solo per le persone accolte nel 20../20..: come si reputa rispetto alle informazioni ottenute per organizzare l'ingresso?

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

6. Solo per le persone accolte nel 20../20..: come descriverebbe il suo stato d'animo al momento dell'ingresso (segnali se è *ospite, parente o conoscente*):

---

---

---



## ASPETTI GENERALI

7. Ha avuto problemi con altri ospiti della sua stanza?

SI

NO

NON SO

8. L'orario di visita dei parenti è adeguato?

SI

NO

NON SO

9. Solo per le persone accolte nel 20../20..: come si ritiene rispetto all'inserimento in struttura?

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

10. Come valuta l'attenzione da parte del personale al rispetto della dignità e della privacy?

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

11. E' soddisfatto della sorveglianza garantita all'ospite?

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

12. E' soddisfatto dell'accompagnamento religioso-spirituale?

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

13. Si sente soddisfatto del grado di apertura della struttura al territorio?

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

14. Si sente soddisfatto dello spazio di collaborazione offerto ai volontari?

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

## OSPITALITA' E COMFORT

15. Valuti i seguenti aspetti:

a. gradevolezza degli ambienti (letti, camere, corridoi, spazi comuni, ecc.):

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

b. presenza di spazi collettivi di socializzazione (bar, giardino, ecc.):

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

**c. facilità di accesso agli ambienti (uso ascensori, corrimani, scivoli, ecc.):**

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

**d. servizi vari (parrucchiere, lavanderia, cucina):**

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

**16. Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?**

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

**Osservazioni:**

-

\_\_\_\_\_

-

\_\_\_\_\_

-

\_\_\_\_\_

## QUALITA' DELL'ASSISTENZA

- **17. Sulla base della sua esperienza come valuta la tempestività degli interventi di assistenza?**

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

-

- **18. Come valuta la frequenza delle visite mediche effettuate?**

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

**19. Come valuta l'eventuale possibilità di frequenza alle attività fisioterapiche?**

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

**20. Come valuta il supporto psicologico?**

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

**21.** Come valuta la disponibilità del personale infermieristico?

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

**22.** Come valuta la capacità d'ascolto e la cortesia del personale di assistenza?

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

**23.** Come valuta in generale l'attività di animazione?

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

**24.** Ha la possibilità di leggere libri, giornali, riviste?

SI

NO

NON SO

### QUALITA' ATTESA

Segni quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti da incentivare all'interno della nostra struttura (*al massimo 2 risposte*):

Servizi vari (parruchiera, callista, ecc.ecc.)

Servizio di ristorazione

Accoglienza e relazioni

Organizzazione del personale di reparto

Orario segreteria

Cura e assistenza dell'ospite

Servizi animativi aggiuntivi (gite, uscite, feste )

## OSSERVAZIONI

---

---

---

*Si ringrazia per la collaborazione.*

*DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi del Decreto Lgs 196/03 si garantisce che i dati e le opinioni rimarranno anonimi.*

## Allegato 2

### RECLAMI, DISSERVIZI E SUGGERIMENTI: SEGNALAZIONE E VALUTAZIONE

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

in qualità di (indicare il proprio ruolo nella struttura) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Desidera evidenziare quanto segue (esprimere l'oggetto della segnalazione):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Desidera comunicare alla direzione (esprimere eventuali suggerimenti/reclami/ricieste):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

***Il presente modulo va consegnato in ufficio o imbucato nella cassetta postale esterna agli uffici amministrativi.***

*I responsabili di struttura si impegnano a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro un mese dal ricevimento della presente.*

## **Allegato 3**



1° Settimana

Menù Invernale 2014/2015 - Dal 13/10/14

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta	Dessert
<b>PRANZO</b>	<u>LUN</u>	PASTA AL POMODORO	COTOLETTA ALLA MILANESE	CAROTE ALL'ORIGANO	Frutta	yogurt
	<u>MAR</u>	ORZOTTO SCAMORZA E RADICCHIO	LONZA AL LATTE	PATATE AL FORNO	Frutta	yogurt
	<u>MER</u>	RAVIOLI IN BRODO	SPEZZATINO IN UMIDO	POLENTA / ERBETTE	Frutta	yogurt
	<u>GIO</u>	PASTA ALLA AMATRICIANA	COSCE POLLO AL FORNO	FAGIOLINI	Frutta	DOLCE
	<u>VEN</u>	PASTA AL TONNO	FILETTO DI PESCE LIVORNESE/UOVA TEGAMINO	PATATE LESSE	Frutta	yogurt
	<u>SAB</u>	RISOTTO ALLA MILANESE	BOLLITO MISTO SALSA VERDE	ZUCCHINE TRIFOLATE	Frutta	yogurt
	<u>DOM</u>	LASAGNE AL RAGU'	ARROSTO	BARBABIETOLE/ CAROTE	Frutta	DOLCE

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	dessert	
<b>CENA</b>	<u>LUN</u>	ZUPPA AI PORRI	PROSCIUTTO COTTO	ASIAGO	ERBETTE AL VAPORE	yogurt
	<u>MAR</u>	CREMA DI CECI	FRITTATA	TALEGGIO	FINOCCHI (GRATINATI solo per 1P e Diurno)	BUDINO
	<u>MER</u>	MINISTRONE DI RISO	ARROSTO TIEPIDO	ROBIOLA	SPINACI AL VAPORE	MELE A FETTE
	<u>GIO</u>	CREMA DI ZUCCHINE	SALAME	FONTAL	FAGIOLI e CIPOLLE (no cipolle, si formaggio per 2P)	Mousse
	<u>VEN</u>	FILINI ALL'UOVO IN BRODO	TORTA SALATA	ITALICO	CAVOLFIORI	FRUTTA SCIROPATA
	<u>SAB</u>	MINISTRINA	MORTADELLA	GORGONZOLA	CAROTE	PRUGNE SECCHE e MELE
	<u>DOM</u>	MINISTRA DI ZUCCA	BRESAOLA CONDITA	BRIE'	BROCCOLI VERDI	Frutta cotta

2° Settimana

*Menù Invernale 2014/2015 - Dal 13/10/14*

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta	Dessert
<b>PRANZO</b>	<u>LUN</u>	PASTA AL POMODORO e BASILICO	HAMBURGER AI FERRI	PATATE AL FORNO	Frutta	yogurt
	<u>MAR</u>	RISOTTO ALLA CONTADINA	CARNE TONNATA	FAGIOLINI ALL'OLIO	Frutta	yogurt
	<u>MER</u>	TAGLIATELLE AI FUNGHI	POLPETTONE (altern. Polpette)	SPINACI AL VAPORE	Frutta	yogurt
	<u>GIO</u>	RAVIOLI DI MAGRO AL BURRO	GRIGLIATA DI CARNE	PATATE AL ROSMARINO	Frutta	DOLCE
	<u>VEN</u>	PASTA POMODORO E BASILICO	FILETTI PESCE ALLA MILANESE/SGOMBRI	CAROTE	Frutta	yogurt
	<u>SAB</u>	RISOTTO ALLA MILANESE	INVOLTINI	FAGIOLINI	Frutta	yogurt
	<u>DOM</u>	TRIPPA IN BRODO	FESETTA DI MAIALE CON VERDURINE	COSTE GRATINATE	Frutta	DOLCE

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	dessert	
<b>CENA</b>	<u>LUN</u>	CREMA DI ASPARAGI	PROSCIUTTO COTTO	EMMENTHAL	ZUCCHINE GRIGLIATE	Yogurt
	<u>MAR</u>	MINESTRA LEGGERA	INSALATA DI POLLO	ASIAGO	MELANZANE PASTICCIATE (solo Rialzato: Grigliate)	BUDINO
	<u>MER</u>	RISO IN BRODO	MORTADELLA	CAPRINO	FAGIOLI IN UMIDO	Yogurt
	<u>GIO</u>	ZUPPA DI ZUCCHINE	PIZZA	GORGONZOLA	FINOCCHI AL VAPORE	Mousse
	<u>VEN</u>	MINISTRONE	OMELETTE	BRIE'	TRIS TRICOLORE	FRUTTA SCIROPATA
	<u>SAB</u>	CREMA DI FUNGHI	BRESAOLA CONDITA	ROBIOLA	PISELLI AL PROSCIUTTO	YOGURT
	<u>DOM</u>	RAVIOLI IN BRODO	PROSCIUTTO CRUDO	MOZZARELLA	BROCCOLI	Frutta cotta



3° Settimana

*Menù Invernale 2014/2015 - Dal 13/10/14*

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta	Dessert
<b>PRANZO</b>	<u>LUN</u>	PASTA ALLA BOSCAIOLA (rossa)	Scaloppine alla Valdostana (Rialzato e minial: vino bianco)	VERZA	Frutta	yogurt
	<u>MAR</u>	CHICCHE AL PESTO	LONZA ARROSTO CON OLIVE	PATATE AL FORNO	Frutta	yogurt
	<u>MER</u>	RISOTTO ZUCCA E ROSMARINO	LESSO DI MANZO CON MAIONESE	ERBETTE SALTATE	Frutta	Pera al Forno con Amaretti
	<u>GIO</u>	TORTELLINI IN BRODO	LUCANICA IN UMIDO	POLENTA /ZUCCHINE	Frutta	DOLCE
	<u>VEN</u>	RISOTTO ALLA MARINARA BIANCO	FILETTO DI PESCE alla Livornese /uova sode	CAROTE BABY	Frutta	yogurt
	<u>SAB</u>	PASTA AFFUMICATA	ARROSTO DI TACCHINO	SPINACI AL VAPORE	Frutta	yogurt
	<u>DOM</u>	LASAGNE AL FORNO	ARROSTO DI VITELLO	CONTORNO MEDITERRANEO	Frutta	DOLCE

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	dessert	
<b>CENA</b>	<u>LUN</u>	MINESTRA DI VERDURE	PANCETTA	ITALICO	ZUCCHINE GRIGLIATE	yogurt
	<u>MAR</u>	FILINI IN BRODO	SPECK	BRIE	FINOCCHI (GRATINATI solo per 1° e Diurno)	BUDINO
	<u>MER</u>	PASSATO	CORDON BLEU	MOZZARELLA	CAVOLFIORI	MELE A FETTE
	<u>GIO</u>	RISO IN BRODO	MORTADELLA	CAPRINO	COSTE ALL'OLIO	Mousse
	<u>VEN</u>	MINESTRA DI ZUCCHINE	SOFFICINI	TALEGGIO	CAVOLINI DI BRUXELLES	FRUTTA SCIROPATA
	<u>SAB</u>	CREMA DI CAROTE	SALAME	ROBIOLA	FAGIOLINI	PRUGNE SECCHE
	<u>DOM</u>	MINISTRONE	BRESAOLA CONDITA	SCAMORZA AFFUMICATA	ZUCCHINE TRIFOLATE	Frutta cotta

4° Settimana

Menù Invernale 2014/2015 - Dal 13/10/14

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta	Dessert
<b>PRANZO</b>	<u>LUN</u>	PASTA AL POMODORO e Basilico	COSCETTE POLLO ALLA DIAVOLA	CAPONATA	Frutta	yogurt
	<u>MAR</u>	TORTELLINI IN BRODO	COTECHINO Con Lenticchie	SPINACI/POLENTA	Frutta	yogurt
	<u>MER</u>	PASTA AL PESTO	HAMBURGER AI FERRI	FAGIOLINI ALL'OLIO	Frutta	yogurt
	<u>GIO</u>	CREMA ZUCCHINE	CONIGLIO AL FORNO	PATATE AL FORNO / POLENTA	Frutta	DOLCE
	<u>VEN</u>	RAVIOLI DI MAGRO AL BURRO E SALVIA	FILETTO DI PESCE PANATO/TONNO	CONTORNO TRICOLORE	Frutta	yogurt
	<u>SAB</u>	PASSATO DI VERDURA	BRASATO	POLENTA/ERBETTE	Frutta	yogurt
	<u>DOM</u>	TAGLIATELLE AL RAGU'	INVOLTINI DI VERDURA	PATATE SALTATE	Frutta	DOLCE

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	dessert	
<b>CENA</b>	<u>LUN</u>	RISO IN BRODO	PROSCIUTTO DI PRAGA CONDITO	BRIE'	ERBETTE	yogurt
	<u>MAR</u>	MINISTRONE DI ZUCCA	BASTONCINI	MOZZARELLA CAPRESE	BROCCOLI CALABRESI	BUDINO
	<u>MER</u>	CREMA DI CAROTE	PIZZA	TALEGGIO	ZUCCHINE GRIGLIATE	MELE A FETTE
	<u>GIO</u>	PASTINA ALL'UOVA	MORTADELLA	ITALICO	BARBABIETOLE E CIPOLLE	Mousse
	<u>VEN</u>	CREMA DI ASPARAGI	INVOLTINI ALLA VALDOSTANA	ASIAGO	ZUCCHINE TRIFOLATE	FRUTTA SCIROPATA
	<u>SAB</u>	FILINI AL POMODORO	FRITTATA	FONTAL	FAGIOLI IN UMIDO	Budino
	<u>DOM</u>	MINISTRONE	PROSCIUTTO CRUDO	ROBIOLA	COSTE ALL'OLIO	Frutta cotta