



Residenza la Salute

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

# Carta dei Servizi

Gentile Familiare, Gentile Residente,

Siamo lieti di renderle 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 con le quali 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 ai servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti, e 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 e malate, 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 uomo, sia esso giovane o anziano, malato o in salute, tenendo conto delle diverse modalità con cui questo 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 sua attività a maggio 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 di 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 atti 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 Reception, gli uffici dello staff direzionale della Residenza, l'ambulatorio medico, la palestra, i locali polifunzionali, il locale per la cura della persona (parrucchiere 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, in quanto a comfort e sicurezza, sono dotate di aria condizionata, come tutti gli altri ambienti 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; 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.

Per consentire all'utente 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 in CSA.

### **Presa in carico del Residente**

Tenendo conto che non si effettuano ricoveri 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 residente.

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 venga accolto in una stanza singola, dove effettuerà un periodo di sorveglianza sanitaria attiva della durata di 5. In questo arco di tempo, si effettuano due tamponi: uno il giorno dell'ingresso e l'altro, di controllo, al termine dei 5 giorni.

Il residente, una volta terminato il periodo di sorveglianza sanitaria attiva, viene accompagnato nella nuova camera, dove saranno riposti e sistemati negli appositi spazi i suoi oggetti personali, gli indumenti, la biancheria,... Anche gli operatori socio-sanitari seguiranno 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.

Successivamente, nel rispetto dello stato psicofisico in cui verte la persona accolta ed in modo graduale, l'ospite viene supportato nel corso della prima conoscenza del reparto e degli ospiti già presenti nel nucleo, in modo da facilitare lo sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali.

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 definire 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 del residente.

### **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 email, da consegnare alla Direzione almeno 30 giorni prima in modo che il personale competente possa 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 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, ma come benessere globale. I medici verificano lo stato funzionale e di salute di ogni singolo residente; prescrivono le terapie farmacologiche o di altro genere di volta in volta necessarie e la 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 e prevenire 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 e riabilitativa 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 autosufficienza 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, ecc.) 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, ecc.) 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,... Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ogni residente. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle 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 del residente.

Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della Struttura e coinvolgere uno o più operatori di altre

professionalità (fisioterapisti e altre figure specialistiche) a seconda degli specifici obiettivi stabiliti all'interno del P.A.I. di ciascun ospite.

### **Servizio psicologico**

Funzione prioritaria dello psicologo 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 famigliari 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 questo, 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 conoscere l'anziano, al fine di favorire un'assistenza sempre più personalizzata, atta a facilitare le relazioni tra parenti, anziani 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, 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, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione. Il menù, su base stagionale e variato giornalmente, è esposto all'interno dei nuclei: esso offre un'alternativa ad ogni portata al fine di accogliere le preferenze dei diversi Residenti.

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

Nei giorni di Festa vengono serviti menù particolari, nonché menù tematici in cui vengono proposti 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 composizione della dieta indicata dal servizio logopedico e delle problematiche dell'anziano evidenziate dal personale sanitario (es. diabete), previo accordo con la Direzione e colloquio con il referente del servizio logopedico.

### **Servizi di pulizia e manutenzione**

Il servizio di pulizia viene svolto quotidianamente dal personale specializzato negli ambienti comuni (sale da pranzo, corridoi, bagni assistiti, cappella, palestra ecc.); 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 provvede ad effettuare 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** → (al momento per ragioni di maggior tutela e prevenzione della diffusione del Covid-19 è sospesa la possibilità di poter lavare il vestiario a casa).

L'etichettatura del corredo è a carico dei familiari, i quali garantiscono che il vestiario sia integralmente contrassegnato al momento di ingresso dell'ospite. Al momento della firma del contratto di ospitalità, è possibile chiedere all'Assistente Sociale le etichette da apporre all'abbigliamento. Difatti, la Struttura si fa carico di recuperare etichette adeguate per tutti gli ospiti, atte a prevenire lo smarrimento dei capi (anche nei confronti di chi effettua il lavaggio a casa). 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, fatto salvi i casi in cui abbia carattere di urgenza, è a carico dei familiari dei residenti e in accordo al regolamento dei trasporti sanitari dell'Ulss 3. Il personale della Struttura si fa carico di individuare e predisporre il servizio di trasporto, adeguato alle necessità del Residente.

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, in Residenza si promuove un approccio multiprofessionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. 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'equipe multidisciplinare della Struttura.

Tale scelta metodologica è stata fatta 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 inizieranno un periodo di osservazione del nuovo Residente, da una parte, al fine di fornire un'assistenza il più possibile personalizzata; dall'altra, al fine di giungere alla stesura del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) con il maggior numero di informazioni e nel più breve tempo (sarà possibile la sua compilazione 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'equipe sociosanitaria e riabilitativa, si riserva la facoltà di effettuare eventuali cambi di camera agli Ospiti residenti.

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 e responsabilità di mantenimento nonché di 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 e lo fa, oltre che stimolando il confronto aperto e continuo con essi, attraverso la somministrazione di un questionario e di moduli per la segnalazione di suggerimenti, criticità e apprezzamenti.

Il questionario viene consegnato brevi manu 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 dal questionario 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 da Enti, Comuni, o Regione.

Viene, inoltre, assicurato che i dati relativi alla salute vengano messi a disposizione esclusivamente del personale addetto all'assistenza, in relazione alla propria mansione e al fine di poter correttamente erogare il proprio servizio, e ai familiari indicati all'atto 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, di segnalare disfunzioni o apprezzamenti, di dare suggerimenti attraverso l'apposito modulo disponibile in Reception
- la possibilità di incontrare la Direzione della Struttura e i responsabili che presidiano i servizi della Casa
- la possibilità di esprimere in modo anonimo un'opinione sui servizi attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione e di conoscere e condividere 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 Casa**

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Casa è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini 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 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, 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 della diffusione del virus Sars-Cov-2, attraverso i progetti:

- “Ripartiamo Insieme”: in questi ultimi 4 anni di convivenza con la Pandemia di SARS-CoV-2, si è fatta sempre più chiara e consolidata l'importanza del mantenimento dei legami e dell'appartenenza alle proprie origini, agli affetti, alla propria identità. La finalità di questo progetto è quella di tornare gradualmente alla “normalità”, riprendendo alcune di quelle prassi e consuetudini che, attraverso la vicinanza con i propri familiari e con il personale del CSA, garantiscono ai nostri ospiti maggior benessere, non solo emotivo. In un'ottica ancora tutelante, viene chiesta l'adesione partecipata e collaborante di tutti i famigliari/visitatori al presente progetto, affinché una “riapertura” possa essere possibile e mantenuta nel tempo, nel rispetto di protocolli sanitari e sociali ben definiti a garanzia della protezione e della tutela dei nostri ospiti.
- “Sollevami”: la famiglia come cura: Per le persone anziane affette da demenze o malattia di Alzheimer. Con la pandemia ed i protocolli di isolamento, si sono sviluppati o sono peggiorati alcuni disturbi comportamentali portando ad un peggioramento delle condizioni vitali e psicologiche. Per questo, in accordo con i piani di sanità si è deciso di avviare questo nuovo progetto per

permettere agli ospiti di ricevere la visita dei loro famigliari in reparto o in spazi dedicati per poter essere seguiti più da vicino nell'assistenza in modo tale da garantire un maggior benessere psicologico ed un maggior contenimento e gestione dei disturbi comportamentali.

- "ComuniCARE": il progetto prevede la possibilità per i famigliari di ospiti particolarmente compromessi a livello cognitivo, non verbalizzanti, di recarsi all'interno della struttura e, con il supporto ed il training formativo della logopedista, di relazionarsi con i propri cari utilizzando canali sensoriali altri.

### Uscite degli ospiti

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

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

### Personale di riferimento

Nelle pagine seguenti potrà trovare informazioni relative al personale preposto alla risoluzione delle più comuni richieste sanitarie e assistenziali del Suo caro. A seconda della complessità del bisogno/richiesta le diverse figure professionali potranno rispondervi nell'immediato o programmando un incontro di restituzione, generalmente nell'arco di una settimana, avvalendosi della consulenza dei tecnici che compongono l'equipe di lavoro 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 fornito nell'arco di una settimana dal momento della richiesta. Legga la Tabella per sapere a chi deve rivolgersi a seconda del bisogno riscontrato. Se ha dubbi rispetto alla figura da contattare può rivolgersi al personale infermieristico, nel caso di problematiche sanitarie-assistenziali, o in alternativa alla reception.

<b>Figura Professionale</b>	<b>Funzione</b>
<b>Rappresentante Legale/Direttore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporti Istituzionali con Enti</li> <li>- Incontri con i familiari per la discussione di aspetti organizzativi, gestionali ed economici</li> <li>- Gestione criticità</li> </ul>
<b>Coordinatore di Struttura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione del Personale</li> <li>- Organizzazione dei servizi interni in base alle attività</li> </ul>

<b>Coordinatore Sanitario (Ulss 3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenzioni</li> <li>- Quadro sanitario residente (terapie in atto, esami da prescrivere, condivisione del piano sanitario-assistenziale in atto)</li> <li>- Condivisione del Piano di Sanità Pubblica</li> </ul>
<b>Medici (Ulss 3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quadro sanitario residente (terapie in atto, esami da prescrivere, condivisione del piano sanitario-assistenziale in atto)</li> </ul>
<b>Coordinatore sanitario interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspetti sanitari e assistenziali relativi al progetto personalizzato</li> </ul>
<b>Referenti infermieristici di piano</b>	<p>I referenti infermieristici rispondono relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspetti sanitari (es, stato salute ospiti, febbre, evacuazioni, glicemie, ossigeno)</li> <li>- Utilizzo di ausili protesici (es. contenzioni)</li> </ul>
<b>Referenti Assistenziali di piano</b>	<p>I referenti degli OSS rispondono relativamente all'applicazione del piano assistenziale individualizzato (PAI):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- orari alzate</li> <li>- igiene residente</li> <li>- abbigliamento residente</li> <li>- alimentazione residente</li> <li>- gestione degli effetti personali degli ospiti (es. indumenti)</li> <li>- gestione dell'unità abitativa</li> </ul>
<b>Assistente Sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratto di Ospitalità</li> <li>- Informazioni generali su struttura e figure professionali</li> <li>- Documentazione residente (residenza, invalidità, cambio medico, SVAMA)</li> <li>- Regolamentazione Amministratore di Sostegno</li> <li>- Autorizzazione rispetto alla presenza dei parenti in struttura in momenti diversi dagli orari di visita.</li> <li>- Informazioni rispetto alle attività svolte dal residente e alla scheda sociale</li> </ul>
<b>Servizio psicologico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presa in carico del benessere psicologico del residente</li> </ul>
<b>Servizio Fisioterapico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riabilitazione-abilitazione motoria-occupazionale</li> <li>- Progetto personale residente (attività)</li> <li>- Ausili protesici per la deambulazione, movimentazione e prevenzione delle cadute (prescrizione, richiesta, manutenzione, cambio) quali carrozzine, deambulatori, materassi anti-decubito, cinture pelviche ecc.</li> </ul>

<b>Servizio Educativo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Progetto personale residente</li><li>- Condivisione intervento animativo-educativo-occupazionale</li></ul>
<b>Logopedista</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Valutazione logopedica (aspetto linguistico/comunicativo)</li><li>- Progetto personale residente (attività)</li><li>- Aspetti relativi l'alimentazione/idratazione (es. disfagia, deglutizione, consistenza degli alimenti)</li></ul>
<b>Reception</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accoglienza ospiti/familiari</li><li>- Fatturazione</li></ul>

## Come raggiungerci

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

E-mail: [info@residenzalasalute.it](mailto: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](mailto: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>92 €</u>
RESIDENTI CON CONVENZIONE INCLUSO SERVIZIO LAVANDERIA	<u>71,50 €</u>
<p><i>Nota: Alla tariffa base va applicato un supplemento giornaliero di 8 euro per alloggio in stanza singola.</i></p> <p><i>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></p>	
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 € Piegia e fissatore: 17,00 € Colore e piegia: 51,00 € Permanente e piegia: 51,00€
<p>** Per gli ospiti convenzionati è compreso nella retta un taglio ogni di capelli ogni 2 mesi e la piegia mensile</p> <p>*** Il costo della navetta o ambulanza è a carico dell'ospite</p>	

## 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	crespelle 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
CONTORNI	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	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

### 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

---