

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

01 Presentazione

- 01.01 Perché la carta dei servizi?
- 01.02 A cosa serve la carta dei servizi?
- 01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?
- 01.04 Presentazione della C.R.M. Coop. Sociale
- 01.05 Presentazione della RSD "A. Sansone"
- 01.06 Contatti

02 Filosofia gestionale della Residenza

- 02.01 Principi fondamentali
- 02.02 Privacy
- 02.03 Metodologia operativa
- 02.04 Formazione
- 02.05 Volontari
- 02.06 Riconoscimento degli operatori

03 La vita nella Residenza

- 03.01 I nostri servizi
 - 03.01.a L'offerta residenziale per disabili
 - 03.01.b Servizio di assistenza sanitaria
 - 03.01.c Servizio di assistenza infermieristica
 - 03.01.d Servizio socio-assistenziale
 - 03.01.e Servizio di fisioterapia
 - 03.01.f Servizio di educativo e di animazione
 - 03.01.g Servizio di assistenza sociale
 - 03.01.h Servizio di counseling psicologico
- 03.02 Servizi generali di supporto
 - 03.02.a Servizio di igiene ambientale
 - 03.02.b Cucina
 - 03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba
 - 03.02.d Taglio delle unghie
 - 03.02.e Parrucchiere e barbiere
 - 03.02.f Telefono
 - 03.02.g Servizio custodia valori e piccola cassa Ospite
 - 03.02.h Area accoglienza esterni
 - 03.02.i Radio e TV
 - 03.02.l Presidi sanitari e ausili
 - 03.02.m Trasporto Ospiti
 - 03.02.n L'assistenza spirituale

04 L'accoglienza

- 04.01 Domanda di Ammissione e Documentazione
- 04.02 Ammissibilità in RSD
- 04.03 Gestione Liste di Attesa
- 04.04 Modalità di inserimento
- 04.05 Inserimenti temporanei
- 04.06 Retta e Deposito cauzionale
- 04.07 Dimissione e decessi
- 04.08 Diritti dei Residenti
- 04.09 Tutela e gestione reclami
- 04.10 Permessi uscite e regolamentazione assenze
- 04.11 Visite di parenti ed amici
- 04.12 Divieti
- 04.13 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

04.14 Responsabilità per danni

04.15 Comitato di Rappresentanza dei Clienti e dei familiari

04.16 Disposizioni finali

05 **Sistema di qualità**

05.01 Sicurezza

05.02 Come intendere la qualità

05.03 Controllo, rilevazione qualità e customer satisfaction

05.04 Certificazione per la Parità di Genere

06 **Deroghe in occasione di emergenza sanitaria**

07 **Elenco allegati alla Carta dei Servizi e documenti esposti**

01. PRESENTAZIONE

01.01 Perché la carta dei servizi?

Con questa Carta dei Servizi vogliamo stipulare un patto scritto con i nostri Clienti che ci impegni a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività; vogliamo rendere partecipi i Clienti ed i loro familiari della vita della Residenza per raggiungere il nostro obiettivo di gestione partecipata; vogliamo aprirci sempre di più e farci conoscere perché possa essere riconosciuto il valore del nostro impegno quotidiano a favore degli Ospiti.

01.02 A cosa serve la carta dei servizi?

Serve innanzitutto ad avvicinare i Clienti e i loro familiari alla vita della Residenza, favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi sanitario-assistenziali; serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli Ospiti esigere tutto quanto è scritto in questa carta; costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare sempre la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?

Questa Carta dei Servizi contiene una descrizione dei servizi assistenziali, sanitari, riabilitativi, educativo-animativo, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dalla nostra Residenza; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti. Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure. La validità della Carta dei Servizi è stabilita a tempo indeterminato sino ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti da parte del Consiglio di Amministrazione di C.R.M..

01.04 Presentazione della CRM Coop. Sociale

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata «C.R.M. Coop Sociale O.N.L.U.S.»

- è stata costituita il 02 ottobre 1985;
- ha sede legale in Milano 20151, via Trenno, 41;
- il numero di Partita IVA è 08029590158;
- è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano al R.E.A. n. 1205814.;
- è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, numero 76;
- è iscritta al Registro Prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al numero 76.
- è iscritta all'Albo Nazionale della Cooperazione al numero A 108648;

La nostra Cooperativa opera dal 1985 nel campo della salute e in particolare modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare i soggetti Utenti a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione della salute. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S. è composta da circa 350 soci, con una netta prevalenza di donne. Dal 2010 La Coop. C.R.M. ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 eleggendo un Organismo di Vigilanza interno e si è dotata di un proprio Codice Etico. E' altresì certificata sia attraverso il Sistema di Qualità ISO 9001:2015, sia attraverso la norma UNI-PdR 125:2022 per la Parità di Genere.

01.05 Presentazione della R.S.D. "A. Sansone"

Come definito dalla normativa regionale DGR n. 7/12620 del 7 aprile 2003 - definizione della nuova unità di offerta "Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con disabilità" (RSD), la Residenza "A. Sansone" per persone con disabilità è una Struttura rivolta a persone con disabilità psico-fisica con necessità di sostegno elevato o molto elevato o intensivo, di età compresa solitamente tra i 18 e i 65 anni, che necessitano di assistenza continua, non erogabile a domicilio per motivi ambientali, familiari o di intensità terapeutica, con i soli limiti

derivanti dal rispetto della composizione casistica clinica, definita dalla Residenza con i propri atti di programmazione operativa.

La DGR n. 12620 stabilisce che anche soggetti minori di età (ovvero di età compresa tra 14 e 17 anni compiuti) possano essere accolti in RSD nel rispetto delle disposizioni contenute negli ultimi due capoversi dell'allegato D della DGR stessa; per ciò che riguarda invece i soggetti ultra 65enni, mentre in precedenza dovevano essere accompagnati verso un ingresso mirato in RSA, ora hanno la possibilità di permanere in RSD fino al compimento di 75 anni, per effetto delle modifiche introdotte dalla DGR XXII/850/2023.

La RSD "A. Sansone" ha una capienza di 40 posti, di cui 16 in camera singola, ed è completamente accreditata; è composta da 2 nuclei abitativi, ognuno dei quali è articolato in 2 aree con 10 posti ciascuna. Ogni nucleo abitativo è dotato di camere singole o doppie con bagno, tisaneria, bagni assistiti, soggiorno per il pranzo e per guardare la televisione. La Struttura è dotata, inoltre, di cucina centrale, infermeria, studio medico, palestra, luogo di culto, spazio di accoglienza per i famigliari, spazi polivalenti per attività di socializzazione e giardino con apertura sul parco.

Sono ammissibili tutti i soggetti rientranti nella fattispecie caratteristiche di questa Unità di Offerta sottolineando e rimarcando che si ripudia ogni forma di discriminazione per l'erogazione delle prestazioni di servizi e non sono ammesse valutazioni particolari riguardanti il genere, la religione, gli ideali, le opinioni politiche e altri aspetti concernenti lo status sociale soggettivo degli Utenti.

La struttura è aperta 365 giorni l'anno e le visite sono libere dalle ore 8 alle ore 20.

La Residenza Sanitaria Disabili "A. Sansone", con il codice struttura 321000465, è accreditata con D.G.R. n° 4074 del 16/05/2013 in favore della Cooperativa Sociale Rieducazione - C.R.M. O.N.L.U.S.

01.06 Contatti

Telefonicamente è sempre possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite centralino.

Tel.: 02 57502910 – 02 57504618 (centralino)

e-mail: rsdsansone@crmsociale.it

L'accoglienza di Reception è aperta al pubblico, di norma, dalle 08.00 alle 20.00. Variazioni di orario saranno prontamente comunicati.

La Direzione è disponibile al ricevimento del pubblico esclusivamente previo appuntamento, che potrà svolgersi in presenza o attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali. Anche per poter visitare la struttura si seguirà tale prassi. La modalità sarà determinata da eventuali situazioni di emergenza organizzativa o sanitaria che potrebbe investire la RSD e/o il territorio.

Come raggiungerci

La Struttura è situata nel Comune di Rozzano, in via Perseghetto n. 33, proprio di fronte al Pronto Soccorso dell'Istituto Clinico Humanitas. Fa riferimento all'ambito territoriale dell'Azienda Tutela della Salute (ATS) Città Metropolitana di Milano.

La RSD è raggiungibile nei seguenti modi:

con i mezzi pubblici (MM Abbiategrasso).

Con il treno

Scendere in Stazione Centrale e proseguire in direzione Linea Verde MM2 – Direzione Abbiategrasso o direzione Assago + linee di Trasporto Pubblico Locale – TPL.

Dalle autostrade

1. Da tutte le uscite autostradali seguire le indicazioni Tangenziale Ovest
2. Una volta imboccata la tangenziale, uscire a Quinto de' Stampi/Via dei Missaglia (7bis)
3. Percorrere lo svincolo fino alla rotonda e proseguire in direzione Rozzano (3° uscita)
4. Proseguire dritto per circa 2 km seguendo le indicazioni "Istituto Clinico Humanitas"
5. In alternativa, uscire a Ticinese/Rozzano (7). Dopo lo stop dello svincolo che immette sulla Statale dei Giovi (SS35), svoltare a destra. Al semaforo svoltare ancora a destra in via M. Amiata che diventa via Isonzo, quindi ancora a destra seguendo le indicazioni Pronto Soccorso Humanitas.

Dalla viabilità ordinaria

1. Seguire le indicazioni per Rozzano
2. Proseguire le indicazioni Pronto Soccorso Humanitas.

02 FILOSOFIA GESTIONALE DELLA RESIDENZA

02.01 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la Coop. CRM Coop. sociale O.N.L.U.S. nella gestione della Residenza "A. Sansone" si possono riassumere nei seguenti principi:

Eguaglianza

L'offerta dei servizi della Coop. CRM. si ispira al principio di uguaglianza dei diritti della persona e pertanto ci impegniamo a erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

Continuità

Siamo attenti a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli Utenti.

Efficienza ed efficacia

Ci impegniamo a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone. Tutti i nostri interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza dei cittadini che si rivolgono alla Struttura. L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

Accoglienza

Ci poniamo nei confronti dei Clienti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

Imparzialità

Ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione dei servizi, attraverso un

comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività e imparzialità.

Partecipazione

Garantiamo la partecipazione del Cliente e della famiglia alla prestazione che viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La partecipazione degli Utenti si realizza attraverso:

- un'efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- la rilevazione del livello di gradimento dei Clienti rispetto alle prestazioni ricevute.

A tale proposito chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento.

Responsabilità

Ci impegniamo ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dai Clienti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli Utenti.

Etica

Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura

02.02 Privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali in osservanza di quanto previsto Regolamento Europeo 679/2016 e Decreto Legislativo 196/2003. L'Unità di Offerta si è dotata degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Residenza. Al momento della presentazione della domanda di ricovero e al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto al Cliente e/o al familiare e/o all'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore del Cliente il Consenso al Trattamento dei Dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza. Gli interessati attraverso l'Informativa per il Trattamento dei Dati Personali, sono resi anche edotti in ordine ai diritti che agli stessi sono riconosciuti in materia di Privacy.

Tutte le comunicazioni relative all'ospitalità presso la Residenza saranno trasmesse alle persone indicate così come esplicitato nel Contratto di Residenza.

La C.R.M. ha proceduto alle seguenti nomine:

- Titolare del Trattamento dei Dati Personali – C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.
- Responsabile per il Trattamento dei Dati Personali – Centenaro Simone
- Responsabile per la Protezione dei Dati Personali (D.P.O.) – Avv. Tamos Lorenzo
- Sub-responsabile per il Trattamento dei Dati Personali - Coordinatore del Servizio
- Autorizzato al Trattamento dei Dati Personali - personale lavorativo

02.03 Metodologia operativa

La metodologia operativa della nostra Residenza si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- L'accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- La centralità del Cliente rispetto a tutto il servizio;
- L'attenzione alla qualità della relazione;
- L'empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione di cura con il Cliente e i suoi familiari;
- La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze del Cliente con quelle dell'organizzazione;
- La gestione partecipata, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Il metodo di lavoro è quello dell'équipe multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure. Questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti che consente un'efficace personalizzazione dell'assistenza (Progetto Individuale e Pianificazione degli Interventi PAI-PEI-PRI).

02.04 Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità.

Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- Lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;
- Il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- L'aggiornamento delle conoscenze professionali.

Gli strumenti utilizzati sono:

- L'équipe multiprofessionale, ma anche monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati dalla Residenza, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura. Fra questi ricordiamo il percorso di formazione al lavoro di équipe, che coinvolge tutto il personale ed ha come obiettivo far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti, ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente su mansioni.

02.05 Volontari

L'Ente Gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari singoli o associati, con preferenza per le Associazioni riconosciute, attraverso la definizione di appositi progetti che disciplinano la loro attività; i progetti sono coordinati dalla Direzione. L'apporto dei volontari potrà essere articolato su due specifiche aree di intervento e non costituirà sostituzione del personale della RSD:

1. Attività di animazione;
2. Attività di integrazione con il territorio.

02.06 Riconoscimento degli operatori

Ogni operatore presente nella R.S.D. è individuabile mediante un cartellino di riconoscimento riportante fotografia dell'operatore, nome, cognome e qualifica, è specificato altresì se l'operatore è addetto ai servizi di emergenza.

Al fine di agevolare, anche visivamente, la qualifica dell'operatore, sia sanitario che assistenziale ed educativo, C.R.M. Coop. Sociale Onlus ha adottato divise di diverso colore:

Medico: camice bianco

Infermiere: casacca azzurra e pantalone bianco

Ausiliario Socio Assistenziale o Operatore Socio Sanitario: casacca bianca con profili arancione e pantalone bianco

Fisioterapista: casacca bianca con profili verdi e pantalone bianco

Educatori: casacca bianca con profilo giallo e pantalone bianco

Addetti ai servizi generali: casacca bianca con bordi lilla e pantalone lilla.

03 LA VITA NELLA RESIDENZA

03.01 I NOSTRI SERVIZI

03.01.a L'offerta residenziale per disabili

La nostra R.S.D. assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione di residenze socio-sanitarie. La R.S.D. fa parte della rete dei servizi territoriali di primo livello e rappresenta una soluzione di cura e assistenza della persona con disabilità con necessità di sostegno elevato o molto elevato e/o di tipo intensivo quando non può essere attuata un'assistenza presso il proprio domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale. Obiettivo prioritario è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita del Cliente, in un ambiente residenziale e protetto.

Le persone accolte nella nostra Residenza sono ospitate in nuclei residenziali abitativi composti da camere singole o a due letti. Il nucleo è uno spazio architettonico, nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa attrezzata di servizi e spazi funzionali alle necessità quotidiane del Cliente. Nel nucleo si persegue l'obiettivo di realizzare per ogni Cliente il massimo recupero possibile, oltre al mantenimento dello stato di benessere psicofisico, facendosi carico della persona con disabilità nella sua globalità e originalità attraverso il lavoro in équipe multiprofessionale.

Il gruppo di operatori, professionalmente qualificati, è dimensionato in relazione al numero di Utenti, rispettando gli standard regionali. Tutto il personale in servizio in R.S.D. è dotato di tessera personale identificativa con nome, cognome, specifica del ruolo assolto e fotografia.

03.01.b Servizio di assistenza sanitaria

L'assistenza medico-sanitaria è assicurata da un'équipe di medici interni presenti in Struttura; durante i periodi di assenza del medico, l'assistenza è garantita dalla stessa équipe dei medici reperibili secondo una turnistica mensile. In caso di emergenza viene attivato il Servizio 112; in tal caso la Residenza non provvede all'assistenza, anche in caso di ricovero ospedaliero.

Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli Ospiti, in collaborazione con l'équipe di consulenti medici specialisti e con il personale infermieristico. L'équipe medico-sanitaria è coordinata da un Responsabile Sanitario, garante della salute degli Ospiti della Residenza.

03.01.c Servizio di assistenza infermieristica

L'attività infermieristica è garantita tutti i giorni nell'arco delle 24 ore. L'infermiere, dietro prescrizione medica, si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute.

03.01.d Servizio socio-assistenziale

Gli ASA/OSS, presenti in Struttura 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, provvedono ai bisogni di base del Cliente: igiene, mobilitazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, ecc. Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra i Clienti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona. Molto curato è l'aspetto di integrazione degli interventi assistenziali con quelli animativi ed educativi svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse

dell'Ospite. L'équipe ha un referente ASA/OSS. In caso di attivazione del Servizio 112, non si provvede all'assistenza, anche in caso di ricovero ospedaliero.

03.01.e Servizio di fisioterapia

Nella Struttura sono presenti le figure dei fisioterapisti che collaborano stabilmente con gli operatori addetti all'assistenza. Il servizio viene offerto sia in palestra sia presso la camera dell'Ospite, secondo le prescrizioni del Medico Fisiatra e basate sulle esigenze specifiche di ognuno, e ratificate dalla Pianificazione degli Interventi individuale (PAI-PEI-PRI). Per ogni Cliente vengono valutati gli obiettivi da raggiungere, gli interventi effettuati e i risultati ottenuti. Il servizio può prevedere attività individuali o di gruppo in collaborazione con l'équipe educativa, che mirano al recupero delle capacità motorie, cognitive e delle attività della vita quotidiana. Qualora le condizioni climatiche siano favorevoli, l'attività motoria potrà essere svolta all'aria aperta (giardino della RSD o parco pubblico).

03.01.f Servizio educativo e di animazione

Il servizio educativo e di animazione è atto a migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse dell'Ospite. Le attività proposte mirano anche a favorire l'integrazione e la socializzazione sia all'interno della RSD sia all'esterno, mantenendo relazioni continue e costanti con il territorio attraverso la strutturazione di iniziative e di attività specifiche. Tutte le attività sono create, strutturate e prodotte dall'integrazione degli obiettivi cui tendere in base al Progetto Individuale ed alla Pianificazione degli Interventi (PAI-PEI-PRI); le attività sono divise per gruppi omogenei di interessi e di abilità.

03.01.g Servizio di Assistenza sociale

L'attività di supporto sociale è garantita dalla presenza dell'Assistente Sociale che si occupa dei rapporti tra i familiari, Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore e/o l'Ente inviante e la Residenza. Si occupa altresì di tutto l'iter antecedente e contingente l'ammissione degli Ospiti, compresa la programmazione dei necessari incontri e permanenze temporanee giornaliere in struttura come avvicinamento propedeutico al futuro ingresso in Residenza. E' la persona incaricata per le visite alla struttura.

Anche le dimissioni, intese come passaggi ad altre Unità di Offerta, potranno prevedere incontri e momenti di avvicinamento in Residenza da parte della nuova struttura che prenderà in carico l'Ospite dimissionario.

03.01.h Servizio di Counseling

È previsto il servizio Counseling per gli Ospiti e le famiglie della Residenza da attivarsi su richiesta degli stessi.

03.02 SERVIZI GENERALI DI SUPPORTO

03.02.a Servizio di igiene ambientale

Si occupa dell'igiene e del decoro della Struttura. Mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati. Il servizio viene eseguito internamente con personale specifico qualificato a tale lavorazione.

03.02.b Cucina

Il servizio è gestito da una Società affidataria esterna direttamente in loco, grazie alla presenza di una cucina centrale. Provvede a produrre tutti i pasti e relative diete che si rendessero necessarie, che vengono veicolati nella sala pranzo tramite carrelli termici. Tutta la fase di preparazione e di distribuzione è garantita, come qualità, dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba

La Residenza assicura un servizio di lavanderia per il lavaggio e la stiratura degli indumenti intimi personali dei Clienti con propri mezzi e con società specializzate esterne per la biancheria piana.

03.02.d Taglio delle unghie

L'Ente Gestore assicura le prestazioni di taglio delle unghie, almeno una volta al mese.

03.02.e Parrucchiere

L'Ente Gestore assicura le prestazioni di base per donna e uomo all'occorrenza, sino ad una volta al mese.

03.02.f Telefono

Su ogni piano della Struttura è presente un telefono cordless, in dotazione ad un operatore presente nel piano attraverso il quale gli Ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno.

03.02.g Servizio custodia valori e piccola cassa Ospite

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti un servizio custodia valori previa compilazione degli appositi moduli e comunque per un contro valore massimo di €. 500,00 per Ospite. Per il denaro lasciato per le spese personali dell'Ospite (es. gite, uscite sul territorio, necessità personali, ...) verrà rilasciata relativa ricevuta e annualmente un prospetto delle spese e i loro giustificativi. La Residenza declina ogni responsabilità nel caso di oggetti o valori non depositati in Direzione.

03.02.h Area accoglienza esterni

All'interno della Struttura è presente uno spazio adibito ad area di accoglienza per gli esterni e gli Ospiti, nel quale sono stati posizionati distributori automatici di bevande calde e fredde.

03.02.i Radio e tv

Ogni nucleo è dotato di un apparecchio TV, mentre per attività specifiche si hanno a disposizione supporti audio/video specifici.

03.02.l Presidi sanitari e ausili

La Residenza provvede alla fornitura di farmaci e ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito e dei mezzi di protezione e tutela per la salute degli Ospiti.

03.02.m Trasporto Ospiti

Il trasferimento dei Clienti, da e per le strutture ospedaliere e/o per i presidi sanitari territoriali, qualora necessari per prescrizione dei medici della RSD, è garantito da mezzi attrezzati della Residenza, o avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio con oneri a carico della Residenza.

I trasporti per l'inserimento o per dimissione dalla RSD e/o per qualsiasi altro motivo non dipendente da esigenze sanitarie programmate dalla RSD saranno a carico degli Ospiti della RSD.

03.02.n L'assistenza spirituale

All'interno della Residenza è garantito un luogo per la celebrazione dei riti religiosi cui potranno partecipare anche i familiari degli Ospiti.

04 L'ACCOGLIENZA

04.01 - Domanda di Ammissione e Documentazione

L'Assistente Sociale è la persona a cui rivolgersi per avviare la pratica amministrativa di Richiesta di Ammissione alla Residenza. La richiesta può essere presentata direttamente dal Cliente e/o dall'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore, anche in attesa di nomina, attraverso l'apposito modulo di iscrizione che può essere ritirato presso la Residenza stessa. La domanda deve essere corredata della "Relazione Clinica Assistenziale per ingresso", fornita dalla Residenza, compilata a cura del medico curante e/o del medico della Struttura di provenienza. Alla Richiesta di Ammissione dovrà essere altresì allegata, nei casi previsti, la copia della nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore dalla quale si evinca la persona di riferimento per tutte le esigenze di carattere sanitario, personale ed economico che la Residenza si trovi ad affrontare. Nel caso di attesa della nomina da parte del Giudice Tutelare dovrà essere fornita copia attestante l'avvenuto deposito della domanda in cancelleria del Tribunale competente. Nel caso di Cliente la cui retta sarà a totale o parziale carico di Enti Pubblici, il Contratto di Ammissione dovrà essere sottoscritto anche dall'Ente Pubblico interessato o, in alternativa, dovrà essere acquisita la delibera di impegno di spesa relativa al ricovero in RSD. La Richiesta di Ammissione, corredata dei documenti di cui sopra, andrà consegnata presso l'ufficio dell'Assistente Sociale della Struttura, e sarà evidenziata la data di presentazione.

04.02 - Ammissibilità in RSD

Il Responsabile Sanitario acquisisce la documentazione sanitaria ed esegue le proprie valutazioni, potendo disporre anche colloqui e visite domiciliari finalizzate all'approfondimento della conoscenza dei casi. In relazione agli accertamenti eseguiti, il Responsabile Sanitario applica un giudizio finale sintetico di appropriatezza della richiesta. Tale giudizio sarà comunicato al Cliente e/o all'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore a cura dell'Assistente Sociale della Struttura. In caso di appropriatezza della richiesta il candidato Ospite sarà inserito in Lista d'Attesa.

04.03 - Gestione Liste di Attesa

La Lista di Attesa è unica ed è costituita da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Richiesta di Ammissione. Per l'ingresso in Residenza, la valutazione per individuare la persona in Lista d'Attesa è relativa a:

- territorialità (provenienza nell'ordine: Comune di Rozzano, ATS Città Metropolitana di Milano, territorialità Melegnano-Martesana, Regione Lombardia, ...);
- tipo di camera disponibile (doppia o singola);
- in caso di disponibilità solo per camera doppia, genere legato all'Ospite già presente;
- grado di sostegno richiesto della persona con disabilità (dell'Ospite e/o del gruppo potenziale di inserimento).

La Residenza si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socio assistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti. La Lista di Attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

04.04 - Modalità di inserimento

Quando si rende disponibile un posto, l'Assistente Sociale, previa analisi della Lista d'Attesa con il Responsabile Sanitario, convoca il richiedente a sottoscrivere, presso la Direzione della RSD, il Contratto di Ammissione con l'Ente Gestore in duplice copia. Nel caso in cui la retta sia a totale o parziale carico di Enti Pubblici, il Contratto di Ammissione dovrà essere sottoscritto anche dall'Ente Pubblico interessato o, in alternativa, dovrà essere acquisita la delibera di impegno di spesa relativo al ricovero in RSD. L'avvallo finale dei titoli formali di accesso alla RSD e l'ammissione del candidato Ospite, sono competenza della Direzione della RSD, che, a tal fine, appone la firma sul Contratto in duplice copia restituendone una al Legale Rappresentante dell'Ospite al momento dell'ingresso in RSD. Ratificato il Contratto da parte della Direzione, l'Assistente Sociale della RSD ne dà comunicazione al richiedente, concorda la data di ingresso in RSD,

attribuisce il numero di identificazione della lavanderia e richiede la documentazione necessaria per l'ingresso della persona con disabilità in RSD:

- Carta di identità
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Cartellino esenzione ticket
- Certificazione vaccinale
- Copia del verbale di accertamento invalidità civile
- Stato di famiglia e certificato di Residenza contestuale
- Eventuale documentazione medica
- Eventuale nuova Relazione clinico-assistenziale pre-ingresso compilata a cura del Medico di famiglia o della Struttura residenziale di provenienza.
- Copia della nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore o, nel caso di attesa della nomina da parte del Giudice Tutelare, copia attestante l'avvenuto deposito della domanda in cancelleria del Tribunale competente, nel caso in cui sussistano le condizioni previste dalla legge.

Qualora sopravvenga un oggettivo impedimento al rispetto della data concordata (ricovero ospedaliero, grave motivo personale o familiare, ecc.), la nuova data per l'ammissione e le relative modalità saranno ridefinite con la Direzione della Residenza. La permanenza definitiva dell'Ospite è subordinata ad un periodo di reciproca conoscenza della durata di 30 giorni, durante i quali l'Ospite, i familiari o il Tutore o Curatore o l'Amministratore di Sostegno e la RSD verificheranno il gradimento e la compatibilità della permanenza rispetto sia alle aspettative ed al bisogno dell'Ospite sia alle necessità oggettive di tutela del benessere complessivo delle persone già presenti in RSD. Decorso tale periodo, la Residenza comunicherà per iscritto, motivandola, la eventuale incompatibilità di permanenza in base ai principi di cui sopra. Contestualmente verrà convocato un incontro con gli interessati al fine di contribuire alla formulazione di percorsi alternativi maggiormente appropriati. Se, invece, è l'Ospite, i familiari o il Tutore, o Curatore o l'Amministratore di Sostegno a ritenere inadeguata la permanenza in Struttura, potrà risolvere il rapporto con la Residenza con le modalità stabilite dallo specifico articolo 04.07. Al momento dell'accoglienza l'Ospite dovrà disporre del corredo di guardaroba indicato dalla Direzione della Residenza e debitamente contrassegnato, che rappresenta la dotazione minima di ingresso. Il proprio corredo personale può essere arricchito a piacimento, tenendo presente i limiti di capienza degli armadi a propria disposizione. Il Cliente dovrà essere dotato dell'abbigliamento diurno e notturno necessario nella stagione di riferimento. I cambi stagionali devono essere portati al Cliente per tempo poiché la Residenza, per motivi di igiene, non effettua stoccaggio di capi di abbigliamento fuori stagione.

04.05 - Inserimenti temporanei

E' prevista la possibilità, previa disponibilità di posto, di dar corso ad inserimenti temporanei per motivi quali:

- supporto alla famiglia in caso di particolari esigenze;
- supporto sanitario-assistenziale in occasione di aggravamenti per persone con disabilità inserite nel circuito dell'assistenza domiciliare;
- manifestarsi di emergenze che rendono indispensabile un temporaneo allontanamento dal nucleo familiare.

Gli inserimenti temporanei seguiranno la stessa procedura adottata per gli inserimenti definitivi. La durata degli inserimenti temporanei, di norma, va da un minimo di un mese ad un massimo di tre mesi.

04.06 - Retta e Deposito cauzionale

La retta base giornaliera è fissata in € 100,00 oltre IVA 5% pari a € 5,00 per un totale di € 105,00 (centocinque/00). Per i soli cittadini residenti nel Comune di Rozzano, e nei limiti previsti dal Contratto con il Comune stesso, si applica, se aventi diritto, la retta con le modalità stabilite nella convenzione esistente tra Ente Gestore e Amministrazione Comunale. All'ammissione in Struttura, verrà richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a € 2.000,00. Detta cauzione verrà restituita, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni.

La cauzione viene richiesta dalla Direzione al momento dell'inserimento in Struttura. Le rette sono soggette a rivalutazione indice ISTAT (FOI), e possono subire incremento in caso di maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Nei casi in cui la retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, per la quota di competenza, sarà emessa fattura direttamente all'Ente stesso. L'ammontare della retta è determinato con Delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore ed aggiornato una volta l'anno a decorrere dal 01/01, dandone tempestiva comunicazione agli interessati. Nel caso di variazioni eccedenti l'adeguamento ISTAT l'Ente Gestore ne comunicherà il valore almeno due mesi prima dalla loro entrata in vigore.

L'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore e comunque tutti i partecipanti al pagamento della retta sono tenuti a comunicare alla Direzione eventuali cambiamenti, anche temporanei, di indirizzo o numeri telefonici. Diversamente la Residenza non risponde di eventuali comunicazioni urgenti non recapitate.

Resta ferma la libera scelta di cui al successivo articolo 04.07. Il pagamento della retta avviene in forma anticipata e deve essere effettuato entro il 5 del mese di competenza. Per i ricoveri temporanei, il versamento della retta mensile successiva ai primi 30 giorni di permanenza avviene comunque in forma anticipata entro il 5 del mese di competenza, seguendo le modalità in vigore per tutti e di seguito specificate:

- ai fini del computo delle giornate di presenza sarà rendicontata, la giornata di ingresso effettivo in Struttura e non sarà rendicontata quella di dimissioni;
- il mancato pagamento della retta nei tempi contrattuali è motivo di dimissione;
- in caso di assenza per qualsiasi motivazione superiore a giorni 30 (trenta) annuali, ad esclusione di eventuali periodi di ricovero presso strutture ospedaliere (per i quali si corrisponderà la normale retta), la C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S. si impegna al mantenimento del posto letto a fronte di una retta maggiorata di un importo pari a € 100,00 = giornalieri.

La Residenza, all'interno della retta richiesta, assicura al Cliente i seguenti trattamenti:

- assistenza medica e farmaceutica di base, prestazioni assistenziali, riabilitative e infermieristiche;
- assistenza sociale e attività educative, di animazione, socializzazione, ricreativa e culturale;
- servizi alberghieri (fornitura camera di abitazione, spazi comuni, pulizie, lavanderia e stireria effetti lettercci ecc.);
- ristorazione, secondo prescrizione dietetica, in relazione agli specifici bisogni psico-fisici;
- lavaggio, stiratura e manutenzione spicciola degli indumenti di vestiario intimo;
- parrucchiere, taglio delle unghie all'occorrenza e fino ad una volta al mese;
- assistenza religiosa;
- servizio trasporto per esami o visite specialistiche richieste dal Responsabile Sanitario e/o dai medici di struttura;
- servizio custodia valori.

Verrà rilasciata la Certificazione delle rette ai fini fiscali prevista dalla DGR 26316/1997, attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie, entro i tempi utili per la presentazione della Dichiarazione dei redditi.

La Residenza, in aggiunta ai servizi istituzionali, mette a disposizione prestazioni aggiuntive e complementari, con oneri a carico dell'Utente. A titolo esemplificativo:

- servizi di ristorazione per esterni in festività od occasioni specificatamente individuate dall'Ente Gestore;
- lavaggio e stiratura dei capi non intimi;
- prestazione di parruccheria non prevista nella retta, qualora le condizioni fisiche dell'Ospite lo permettano;
- servizio bar (distributori automatici);
- servizi ricreativi e culturali aggiuntivi, quali gite, uscite sul territorio, accessi al cinema.

I servizi non compresi nella retta sono messi a disposizione dei Clienti alle tariffe definite dall'Ente Gestore.

04.07 - Dimissione e decessi

L'ospitalità presso la Residenza può risolversi:

- nel caso in cui il periodo di prova abbia avuto esito negativo;
- mancato rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Ammissione;

- qualora emerga una valutazione di inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze ed alle condizioni del Cliente stesso (in base alla valutazione del Responsabile Sanitario della RSD);
- per dimissioni volontarie - il Cliente e/o l'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore è libero di porre fine al soggiorno del Cliente in qualunque momento, senza fornire alcuna giustificazione. È necessario dare un preavviso di 15 giorni alla Direzione. Il mancato preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per i giorni di preavviso non dati, tramite emissione di fattura o utilizzo del deposito cauzionale;
- con atto disposto da parte della Direzione per comportamenti gravemente pregiudizievoli al buon funzionamento del servizio; per condotta incompatibile gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria; per comportamenti del Cliente atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri Clienti e/o degli operatori; per grave e reiterata inosservanza delle norme regolamentari; per qualunque altra causa che renda incompatibile la permanenza all'interno della Residenza. Nei casi più gravi può essere disposta con decorrenza immediata, fatto salvo l'assolvimento del principio di continuità assistenziale, così come previsto da specifico protocollo;
- per il mancato pagamento della retta o per il protrarsi di situazioni debitorie nei confronti della Residenza: il mancato pagamento della retta o di somme dovute a qualsiasi titolo, protrattosi per oltre 30 giorni comporta la decadenza automatica dal diritto di ospitalità, fatte salve le procedure di riscossione coattiva. Il Cliente dimesso per morosità non sarà più accolto presso la RSD;
- assenza ingiustificata del Cliente dalla RSD.

In tutti i casi sopra declinati, ad eccezione di quelli più gravi per cui può essere disposta con decorrenza immediata, la RSD darà un preavviso di 60 giorni, periodo nel quale la Residenza si attiverà, al fine della tutela del Cliente, affinché tali dimissioni avvengano in forma assistita in collaborazione con il Comune e l'ATS competente per territorio, fatte salve le procedure di riscossione coattiva sull'obbligato al pagamento. In caso di trasferimento presso altre Unità di Offerta e/o dimissioni sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'Ospite nella Struttura.

Nello specifico:

- relazione medica complessiva a cura del Responsabile Sanitario in cui vengono descritti gli aspetti clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratori e strumentali, la terapia attuata
- terapia in atto
- ultimi esami ematici e referti di visite specialistiche effettuate
- ultimo Progetto Individuale - Pianificazione degli Interventi (PAI-PEI-PRI) e scale di valutazione correlate
- documentazione inerente ad eventuali visite ed appuntamenti già prenotati
- documentazione clinica e sanitaria portata dal Cliente.

Oltre a ciò che viene rilasciato, si dichiara ampia disponibilità a fornire suppletive informazioni su richiesta dell'interessato per tramite dell'Amministratore di Sostegno, Tutore o Curatore.

Ai fini di garantire un trasferimento in altre Unità di Offerta il più adeguato e preparato possibile, si potranno prevedere incontri e momenti di avvicinamento in Residenza da parte della nuova Struttura che prenderà in carico l'Ospite dimissionario e/o avvicinamenti presso la nuova Struttura ospitante.

In caso di decesso, la Direzione e il Responsabile Sanitario si occuperanno di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge, ad eccezione della scelta dell'impresa di Onoranze Funebri. Eventuali eccedenze versate rispetto agli importi dovuti verranno restituiti.

04.08 - Diritti dei Residenti

L'Ospite, o l'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore ha diritto ad avere informazioni circa i trattamenti sanitari ed assistenziali che lo riguardano. Si ha altresì diritto a vedere tutelate e rispettate le proprie opinioni filosofiche, politiche, religiose.

Il FASAS prodotto durante la degenza dell'Ospite e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sarà rilasciata

entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta senza costi aggiuntivi.

04.09 – Tutela e gestione reclami

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cliente. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente alla Direzione, anche nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente Carta dei Servizi. La Direzione provvederà, in un tempo congruo non eccedente i 20 giorni lavorativi, a darne risposta.

Procedure di reclamo:

- **reclamo informale** - consiste in una segnalazione verbale alla Direzione; se la segnalazione risulta motivata, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulle tempistiche di risoluzione o sulla possibilità di presentare reclamo formale;

- **reclamo formale** - consiste in un reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine deve essere utilizzato l'apposito modello disponibile presso all'ingresso della Residenza **Mod1202 Scheda di Segnalazione**.

A tutti i reclami, che sono registrati sul file **Registrazione dei difetti** in uso alla Residenza, viene data risposta entro 20 giorni lavorativi. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento trasformandolo in una vera e propria **Non Conformità**.

04.10 - Permessi uscite e regolamentazione assenze

A richiesta, il Responsabile Sanitario può rilasciare permessi di uscita temporanea degli Ospiti dalla Residenza. Uscita e rientro avverranno ad esclusiva cura delle persone indicate nell'apposito Modulo di richiesta di uscita disponibile alla Reception. La Residenza declina ogni responsabilità per qualunque causa o effetto verificatosi durante l'assenza del Cliente dalla Residenza stessa.

04.11 Visite di parenti ed amici

Gli Ospiti possono ricevere liberalmente i loro familiari, amici, conoscenti dalle 8 alle 20. Non è ritenuta opportuna la presenza di visitatori durante le ore dei pasti e delle attività programmate, salvo che sia richiesta ed autorizzata dal Responsabile Sanitario in relazione ad un particolare bisogno dell'Ospite.

È consentito all'Ospite e/o all'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore di indicare alla Direzione i nominativi di persone la cui visita non risulta gradita. Quando si evidenziano criticità relazionali dell'Ospite con familiari e/o con i conoscenti, potrà essere richiesto ai visitatori dal Responsabile Sanitario di adeguare periodicità e modalità di visita. La RSD accoglie i visitatori nella sala preposta e consente il libero utilizzo del cortile della Residenza. Le visite all'interno dei nuclei abitativi, per salvaguardia e rispetto delle esigenze degli altri Ospiti, possono essere effettuate previo accordo con il Responsabile Sanitario.

04.12 - Divieti

- All'interno delle stanze assegnate è vietato l'uso di apparecchi elettrici (in particolare piastre e fornelli) fatta eccezione per quelli in dotazione all'immobile;
- Nella Residenza è proibito fumare. Verso i contravventori si procederà ai sensi delle vigenti leggi in materia;
- I visitatori non possono accedere nei luoghi dedicati all'attività degli Ospiti, salvo diverso accordo con il Responsabile Sanitario;
- L'assistenza diretta agli Ospiti è compito esclusivo degli operatori. Ai parenti ed ai visitatori è espressamente vietato, a titolo esemplificativo, la mobilitazione, l'imboccamento, alzate dal letto, cambi biancheria, lavaggi, profumazioni, ecc... in quanto detti interventi sono soggetti all'osservanza di particolari direttive e procedure sanitarie;
- Chiunque desiderasse portare agli Ospiti della Residenza cibi e bevande, deve consegnare questi prodotti esclusivamente all'infermiere di turno od operatore da lui delegato, e solo se provvisti della regolare indicazione di legge (HACCP - confezionamento - ingredienti - data di scadenza). I prodotti verranno

somministrati agli Ospiti solo dietro autorizzazione del Responsabile Sanitario e comunque solo dagli operatori della Residenza. In caso di decisione negativa del Responsabile Sanitario, gli stessi verranno restituiti.

- È fatto divieto, fatto salvo dietro autorizzazione del Responsabile Sanitario, fare eseguire prestazioni di diagnosi e cura all'interno della RSD da personale non dipendente della RSD.

04.13 - Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

I rapporti tra i Clienti, tra Clienti ed Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori, Enti, parenti e personale di servizio devono essere improntati a reciproco rispetto, cortesia e comprensione. Non è possibile pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve essere fatta pressione alcuna sul personale per ottenere trattamenti di favore. Non è consentito dare mance a qualsiasi titolo o richiedere prestazioni a pagamento al personale in servizio. I Clienti, Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori, Enti e parenti devono attenersi alle disposizioni operative dettate dai Responsabili della Residenza, evitando di interferire con le attività del personale.

04.14 - Responsabilità per danni

L'Ospite e chiunque acceda alla Struttura è tenuto ad assicurare la buona conservazione dei mobili e degli arredi. I danni eventualmente arrecati dovranno essere risarciti alla Direzione previa constatazione degli stessi. Le riparazioni sono disposte dalla Direzione. Per eventuali contestazioni sulla responsabilità o sull'entità del danno si farà riferimento alle norme del Codice Civile in materia di locazione.

04.15 - Comitato di Rappresentanza dei Clienti e dei familiari

All'interno della Residenza è costituito Il Comitato di Rappresentanza di Ospiti, Familiari, Amministratori di Sostegno Tutori e Curatori. Il Comitato è eletto direttamente da Ospiti, familiari, Amministratori di Sostegno e Tutori e Curatori, ammettendo un solo elettore per ogni Ospite della RSD oltre all'Ospite stesso.

Il Comitato ha la finalità di:

- raccogliere le osservazioni ed i suggerimenti della platea rappresentata;
- monitorare il servizio di ristorazione;
- trasmettere alla Direzione le proprie osservazioni, proposte, consigli e suggerimenti.

Il Comitato, eletto in sede assembleare di Ospiti e Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori, è così composto:

- fino a 2 rappresentanti degli Ospiti;
- fino a 3 tra familiari e Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori.

Nella prima riunione convocata dalla Direzione della RSD il Comitato elegge al proprio interno il Presidente, i cui compiti sono:

- convocare le riunioni del Comitato;
- redigere il verbale dell'incontro;
- trasmettere il verbale alla Direzione;
- esporre il verbale nella sala dedicata alle visite degli Ospiti.

Compatibilmente con le disponibilità logistiche la Direzione indicherà al Comitato il locale a disposizione per le riunioni. Lo spazio andrà richiesto almeno 10 giorni prima dell'incontro. Alle riunioni possono essere invitati i Responsabili della Direzione ed il Responsabile Sanitario.

04.16 - Disposizioni finali

Il mancato rispetto da parte degli Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori, Familiari, Parenti, Ospiti, di uno qualsiasi degli articoli della presente Carta dei Servizi darà diritto all'Ente Gestore di procedere alle dimissioni d'ufficio dell'Ospite secondo le modalità come da articolo 04.07.

05 SISTEMA DI QUALITA'

05.01 Sicurezza

La Residenza è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- * prevenzione incendi;
- * sicurezza statica;
- * impianti elettrici;
- * impianti idraulici;
- * impianti di condizionamento;
- * impianti di riscaldamento;
- * impianti di sollevamento.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della Struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli Utenti. Nelle camere e nei corridoi della Struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della Struttura in caso di emergenza.

05.02 Come intendere la qualità

C.R.M. O.N.L.U.S. in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni dei Clienti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla Direzione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni. Ad esempio la Direzione favorisce la partecipazione ad attività ed a momenti di socializzazione programmandoli quale avvicinamento propedeutico all'ingresso in Struttura. In particolari situazioni può essere concordata l'attivazione di ulteriori interventi di progressiva familiarizzazione ed ambientamento della persona con disabilità. Potrà rendersi necessario, per l'inserimento, attivare un processo di avvicinamento alla Residenza condotto mediante:

- scambio di informazione con i referenti dell'eventuale Struttura di provenienza;
- incontri con il candidato Ospite, Familiari, Tutore o Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore;
- percorsi di familiarizzazione con la vita della RSD proposti al candidato ed ai familiari, Tutore o Amministratore di Sostegno, con l'eventuale accompagnamento di un operatore della Struttura di provenienza, qualora il candidato Ospite non sia più a domicilio.

05.03 Controllo, rilevazione qualità, Customer Satisfaction

La Residenza opera in regime di certificazione assicurazione qualità ISO 9001:2015 e adotta diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione di qualità. Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'Ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- * obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione del Cliente, inteso sia come nostro Ospite, ma anche come famiglia e comunità;
- * l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
- * il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali).

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dell'Ente, il sistema qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento, ad esempio:

1. Rilevazione del grado di soddisfazione del lavoro da parte degli operatori addetti all'assistenza, attraverso un apposito questionario;

2. Programmi e progetti di miglioramento delle qualità. I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni devono soprattutto imparare i comportamenti che inducono a miglioramenti. Le informazioni ottenute dall'attivazione dei report periodici, e dalla rilevazione della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti. Ciò, avvicinando il sistema di decisione alla Clientela e costruendo una nuova modalità di comunicazione e interazione con i cittadini-Utenti, permette di coltivare rapporti costanti con il personale, tesi a sviluppare cultura e comportamenti che rispecchiano nella quotidianità la visione della qualità del servizio.

Si inserisce in questo sistema, il Questionario per la rilevazione del gradimento degli Ospiti (Mod0311). Il questionario viene somministrato una volta all'anno a tutti gli Ospiti presenti in Struttura tramite consegna del Questionario all'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore, ai loro familiari e parenti che frequentano e vivono la Struttura. Il questionario va compilato in ogni sua parte e inserito nell'apposito box situato alla Reception.

I questionari, alla fine del periodo di raccolta, vengono poi elaborati con il supporto dell'Ufficio Qualità della Cooperativa C.R.M. per una analisi approfondita da sottoporre poi alla Direzione ed al Coordinamento per eventuali azioni di miglioramento.

I risultati dei questionari sottoforma di tabelle e torte riassuntive vengono poi appesi nelle bacheche informative dei locali della RSD e, nella riunione annuale con i familiari, Amministratori di Sostegno, Tutori, Curatori e parenti vengono presentati e commentati in modo più approfondito.

05.04 Certificazione per la Parità di Genere

L'Ente Gestore opera in regime di certificazione per la Parità di Genere Prassi UNI-PdR 125:2022 e adotta diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della stessa.

Da sempre C.R.M. Coop. Sociale ONLUS si impegna a incoraggiare la tolleranza in ogni sua forma, dalla parità di genere, alla cultura dell'inclusione e della diversità, per eliminare ogni discriminazione.

L'obiettivo è quello di garantire che tutti gli attori coinvolti nel processo aziendale e tutte le altre parti interessate, siano equamente trattati, rappresentati, rispettati, e tutelati, senza distinzioni di genere, etnia, convinzioni religiose e ateismo, convinzioni filosofiche, opinioni politiche, appartenenza sindacale, stato di salute o orientamento sessuale.

La convinzione che muove la Cooperativa nasce dall'idea che solo così ciascuno può avere basi solide sulle quali fondare il proprio lavoro ed i rapporti interpersonali necessari ad attuarlo, per dare il meglio di sé nella cura che quotidianamente viene prestata agli utenti dei nostri servizi ed alle loro famiglie, a beneficio della comunità in generale.

Gli strumenti programmatori, di monitoraggio e controllo del processo sono identificati dalla Prassi UNI-PdR 125:2022, compresa l'istituzione di un Comitato Guida per la Parità di Genere, così come l'identificazione del processo di segnalazione e reclamo in caso di eventi critici.

Gli strumenti dei Questionari di gradimento sia quello indirizzato ai lavoratori, sia quello per la rilevazione del gradimento degli ospiti, prevedono domande specifiche legate al tema della Parità di Genere, quale grande momento partecipativo che fornisce una fotografia immediata della situazione inerente il tema.

06 DEROGHE IN OCCASIONE DI EMERGENZA SANITARIA

Per emergenza di carattere sanitario si intendono gli avvenimenti legati ad epidemie, pandemie ed a tutto ciò che minaccia la salute dei cittadini, con particolare riguardo alle situazioni relative alle strutture socio-sanitarie.

In particolare, sono previste deroghe a ciò che è dichiarato nella presente Carta dei Servizi.

Tali deroghe saranno comunicate di volta in volta agli interessati utilizzando comunicazioni telefoniche e non, invio di mail, posizionamento di cartellonistica ad hoc, revisione di Linee Guida, Protocolli, Procedure e Istruzioni operative in uso alla RSD.

Nel caso in cui le deroghe riguardino il Progetto Individuale dell'Ospite, lo stesso sarà rivisto con argomentazione delle modifiche e, come di prassi, condiviso con l'Amministratore di Sostegno, Tutore o Curatore.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le deroghe di cui sopra possono riguardare:

- limitazioni o sospensione dell'accesso in struttura (anche per i nuovi ricoveri)
- modifica delle modalità di comunicazione tra Ospite e AdS/Tutore/Curatore, familiari e parenti
- specifiche richieste informative e/o valutative pre-ingresso
- limitazioni o sospensione di particolari attività rivolte agli Ospiti (ratificate nel Progetto Individuale)
- differente modalità di svolgimento dei servizi ancillari (pulizia e sanificazione, pasti, lavanderia)
- modifica o sospensione della Rilevazione della Soddisfazione di lavoratori e Clienti
- adeguamento a normative nazionali e regionali specifiche per le U.d.O socio-sanitarie

07 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI E DOCUMENTI ESPOSTI

Documenti da consegnare:

- I. Giornata Tipo
- II. Modulo Segnalazioni e Reclami
- III. Menù Tipo
- IV. Questionario di rilevazione della qualità del servizio

Documenti esposti:

- I. Organigramma
- II. Codice Etico
- III. Modello Organizzativo
- IV. Documenti e Protocolli D.Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii.
- V. Documenti Regolamento E.U. 679/2016 e ss.mm.ii.
- VI. Documenti bacheca Parità di Genere
- VII. Modello Organizzativo Cyber Security

Allegato - Giornata tipo dell'Ospite

07.00 - 08.00	– risveglio, igiene personale
08.30	– colazione
08.45	– igiene denti, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti
09.00	– organizzazione delle attività di comunità e delle attività strutturate
09.45 - 11.45	– attività educativa e riabilitativa strutturata – coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti
11.45	– igiene e preparazione al pranzo
12.00	– pranzo con gli operatori
13.00	– igiene e cura personale – riposo pomeridiano per chi necessita
13.45	– staff di verifica dell'andamento giornaliero e di programmazione tra tutti gli operatori in turno
14.15	– organizzazione delle attività di comunità e delle attività strutturate
15.30 - 16.30	– preparazione ospiti per la merenda – merenda
16.30 - 18.45	– attività educativa e riabilitativa strutturata – coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti
18.45	– igiene e preparazione alla cena
19.00 - 20.00	– cena con gli operatori
20.00 - 21.00	– igiene e cura personale – attività di relax
21.00 - 07.00	– riposo notturno monitorato costantemente dagli operatori in turno

CRM COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	MOD1202 ED01 - REV04
Scheda di Segnalazione	Pag. 4 di 4

SPAZIO RISERVATO AL PERSONALE CRM

Ricevuto in data _____
Visto da _____
☐ segnalazione ☐ reclamo ☐ suggerimento
Distribuito a: _____



CRM COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	MOD1202 ED01 - REV04
Scheda di Segnalazione	Pag. 1 di 4

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Per ogni Vostra segnalazione, suggerimento o reclamo le nostre procedure Vi assicurano una rapida e sicura risposta, ai fini della quale Vi preghiamo di compilare in modo dettagliato la presente scheda. Grazie alla Vostra accuratezza CRM potrà effettuare un intervento mirato, tempestivo ed efficace fornendoVi precise risposte in merito ai vostri suggerimenti o ai fatti che hanno indotto le vostre segnalazioni o i reclami e alle eventuali azioni correttive adottate. Vi ringraziamo preventivamente per la Vostra preziosa collaborazione.

La scheda può essere inserita negli appositi contenitori presenti nelle strutture o essere trasmessa a mezzo posta o fax a:

CRM Cooperativa Sociale ONLUS

CRM COOPERATIVA SOCIALE ONLUS Scheda di Segnalazione	MOB1202 ED01 - REV04
	Pag. 2 di 4

Compilazione facoltativa:

Nome e Cognome: _____

☐ cliente/utente OVVERO ☐ parente ☐ conoscente ☐ altro _____

del/la sig./a _____

Desidero ricevere risposta al seguente recapito:

Via _____

Comune _____ (prov. _____) CAP _____

Tel _____ fax _____

IO SOTTOSCRITTO _____ AUTORIZZO LA CRM
COOPERATIVA SOCIALE AL TRATTAMENTO DEI MIEI DATI PERSONALI
PER I FINI STATISTICI E LEGATI ALLA RISOLUZIONE DELLE NON
CONFORMITÀ SEGNALATE.

DATA _____ FIRMA _____

CRM COOPERATIVA SOCIALE ONLUS Scheda di Segnalazione	MOB1202 ED01 - REV04
	Pag. 3 di 4

Si segnala la presenza di disguidi o inefficienze nei seguenti servizi
(se conosciuta indicare la denominazione del servizio diversamente
fornire una descrizione): _____

Sede di erogazione del servizio: _____

Data in cui si è verificato il problema: _____

Motivazioni del reclamo o della segnalazione

Spazio per eventuali suggerimenti o annotazioni:

Firma (facoltativa)

Data _____

MENU' ESTIVO RESIDENZA "SANSONE" -2024
In vigore dal 15 APRILE 2024 dalla prima settimana

		1° SETTIMANA				2° SETTIMANA							
PRANZO		SMIN. /FRULLATI		CENA		PRANZO		SMIN. /FRULLATI		CENA		SMIN. /FRULLATI	
LUNEDÌ	PASTA ALLA AMANTICIANA MERLUZZO* GRATINATO FAGGIOLI* AL OLIO FRUTTA FRESCA	PASTA ALLA AMANTICIANA MERLUZZO* GRATINATO BROCCOLI AL OLIO* MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	INSALATA DI RISO (PROSCUITTO, PISELLI, ROMANO) FRUTTA ALLE ERBETTE* ZUCCHINE* AL FORNO MOUSSE DI FRUTTA	PASTA AL PROSCUITTO FRUTTA ALLE ERBETTE* ZUCCHINE* AL FORNO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PASTA AL RAGU DI PESCE* INVOLTINI DI PROSCUITTO E FORMAGGIO FAGGIOLI AL UCCIELLETO FRUTTA FRESCA	PASTA AL RAGU DI PESCE* INVOLTINI PROSCUITTO E FORMAGGIO BROCCOLI, ACIDO OLIO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	INSALATA DI RISO (TONNO, OLIVE, POMODORO) POLPETTE DI CARNE* ALLA PEZZAIOLA PIZZAIOLA CROCCIENTE DI PATATE* MAEDONIA	PASTA AL TONNO POLPETTE DI CARNE* ALLA PEZZAIOLA CROCCIENTE DI PATATE* MOUSSE/BIUDINO/YOGURT					
MARTEDÌ	RISO E PISELLI* TORTA SALATA* ALLE ZUCCHINE CAROTE* SPAGNOLATE FRUTTA FRESCA	PASTA ALLO ZAFFERANO TORTA SALATA* CAROTE* SPAGNOLATE MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PASTA POMODORO E TONNO RISOTTO FAGGIOLI AL UCCIELLETO MAEDONIA	PASTA POMODORO E TONNO RISOTTO RAGU DI ZUCCA* MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	RISOTTO ALLO ZAFFERANO ARROSTO DI TACCHINO* AL FORNO CANDI PRIMI* AL FORNO MOUSSE DI FRUTTA	PASTA ALLO ZAFFERANO ARROSTO DI TACCHINO* AL FORNO CANDI PRIMI* AL FORNO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PASTA AL POMODORO E BASILICO* FAGOTTINO MEDITERRANEO* FAGGIOLI AL OLIO* FRUTTA FRESCA	PASTA AL POMODORO E BASILICO* FAGOTTINO MEDITERRANEO* MEZIOZIO* AL OLIO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT					
MERCOLEDÌ	PASTA AGILI ARIONI HAMBURGER* AL POMODORO PURE* FRUTTA FRESCA	PASTA AGILI ARIONI HAMBURGER* AL POMODORO PURE* MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PASTA ALLA PORTOFINO* BASTONCINI DI PESCE* CAROTE PEZZE SPAGNOLATE* YOGURT	PASTA ALLO PORTOFINO BASTONCINI DI PESCE* CAROTE* AL OLIO YOGURT	LASCHIE AL PESTO CRESCENZA/NOZZANELLA ERBETTE* AL OLIO FRUTTA FRESCA	LASCHIE AL PESTO RETTORI* SPAGNOLATE PATATE* AL OLIO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PASSATO DI LENTICCHIE* CON PASTA FRUTTA AL PROSCUITTO CAROTE* AL OLIO FRUTTA FRESCA	PASTA ALLA ROSA CON ZUCCHINE* FRUTTA AL PROSCUITTO CAROTE* AL OLIO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT					
GIOVEDÌ	PASTA ALLA NORMA* EDAMER CANDI PRIMI* GRATINATI FRUTTA COTTA	PASTA AL POMODORO E MEZIOZIO* SPAGNOLI/RISOTTO CANDI PRIMI GRATINATI* MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PASTA FREDDA (POMODORO, FORMAGGIO, OLIVE) COTOLETTA DI POLLO/TACCHINO PISELLI* AL OLIO FRUTTA SCROPPATA	PASTA BIANCA CON LE ZUCCHINE COTOLETTA DI POLLO/TACCHINO BROCCOLI* AL OLIO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PASTA AURORA MERLUZZO ALLA MUGNA* PATATE PEZZE SPAGNOLATE* YOGURT	PASTA AURORA MERLUZZO ALLA MUGNA* PATATE PEZZE SPAGNOLATE* YOGURT	RISO OLIO E GRANA HAMBURGER ALLA PEZZAIOLA* CANDI PRIMI* GRATINATI FRUTTA FRESCA	PASTA AL OLIO HAMBURGER* ALLA PEZZAIOLA CANDI PRIMI* GRATINATI MOUSSE/BIUDINO/YOGURT					
VENEDÌ	PASTA AL RAGU DI VERDURE* FRITTATA AL FORMAGGIO BROCCOLI AGILO E OLIO* MAEDONIA	PASTA AL RAGU DI VERDURE* FRITTATA AL FORMAGGIO BROCCOLI AGILO E OLIO* MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	RISOTTO ALLA PARMEGGIANA AFFETTATI MISTI PATATE* AL FORNO FRUTTA FRESCA	PASTA ALLA PARMEGGIANA PROSCUITTO COTTO PATATE* AL FORNO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PASTA POMODORO E OLIVE AFFETTATO DI TACCHINO CAROTE* AL OLIO FRUTTA SCROPPATA	PASTA POMODORO E OLIVE AFFETTATO DI TACCHINO CAROTE* AL OLIO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PASTA CON LE ZUCCHINE* SPAGNOLA* PURE DI ZUCCA* FRUTTA FRESCA	PASTA CON LE ZUCCHINE* SPAGNOLA* PURE DI ZUCCA* FRUTTA FRESCA MOUSSE/BIUDINO/YOGURT					
SABATO	PASTA AL CAVOLFIORE* FETTERUCCE DI TOTANO* AL GRANA ZUCCHINE* TRIFOLATE FRUTTA FRESCA	PASTA AL CAVOLFIORE* PESCE GRATINATO* ZUCCHINE TRIFOLATE MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PIZZA POMODORI BIUDINO	PIZZA CAROTE* AL FORNO BIUDINO	RISOTTO ALLA CONTADINA* EDAMER FINOCCHI* AL OLIO FRUTTA FRESCA	PASTA ALLE VERDURE* BASTONCINI SPAGNOLATE ZUCCHINE* AL OLIO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PIZZA POMODORO BIUDINO	PIZZA CANDI PRIMI* AL OLIO BIUDINO					
DOMENICA	CANDI PRIMI AL POMODORO ARROSTO DI SARDI AL LIMONE FINOCCHI GRATINATI* TORTA ALLE PESCHE	PASTA AL POMODORO ARROSTO DI SARDI AL LIMONE PELMAZIO AL FORNO* MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	CREMA DI CAROTE* E ZUCCHINE* CON PASTA FORMAGGIO SPAGNOLATE ERBETTE* AL OLIO MOUSSE DI FRUTTA	PASTA CON CREMA DI CAROTE* E ZUCCHINE* FORMAGGIO SPAGNOLATE CANDI PRIMI* AL OLIO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	RAVOLI DI MAESTRO BIANCO E SALVIA COTOLETTA DI POLLO/TACCHINO* PATATE* AL FORNO TORTA ALLE VIOLE	PASTA BIANCO E SALVIA COTOLETTA DI POLLO/TACCHINO PATATE* AL FORNO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT	PASTA AL POMODORO E BASILICO* BASTONCINI DI PESCE* PISELLI* AL OLIO MOUSSE DI FRUTTA	PASTA AGILI ARIONI BASTONCINI DI PESCE* ZUCCHINE* AL FORNO MOUSSE/BIUDINO/YOGURT					

SI RITORNANO I CONSUMATORI CON ALLERGIE O INTOLLERANZE ALIMENTARI, o chi per essi (genitori/tutori), che negli alimenti e nelle bevande preparati e somministrati possono essere contenuti uno o più dei seguenti allergeni come ingredienti o in tracce derivanti dal processo produttivo: CEREALI CONTENENTI GLUTINE, CROSTACEI, UOVA, PESCE, ARACCHIDI, SOIA, LATTE (INCLUSO LATTOSI), FRUTTA A GUSCIO, SEDANO, SENAPE, SEMI DI SESAMO, ANIDRIDE SOFORICA E SOLFITI in concentrazioni superiori a 10 mg/kg o 10 mg/litro, LUPINI, MOLLUSCHI e tutti i relativi prodotti derivati o a base di (ai sensi dell'allegato II Reg. UE 1169/11, D. Lgs. 109/92, 88/2009 e s. m. i.), le informazioni relative alla presenza di soggetti con allergie o intolleranze alimentari vengono raccolte mediante la presentazione di idonea certificazione medica e in fase di produzione vengono formulati pasti personalizzati, privi degli allergeni per cui risulta documentata una sensibilità accertata.

Le foto degli allergeni è consultabile in tutte le strutture di distribuzione.

Prodotti biologici: formi, pasta, riso, orzo, mele, arance, mandarini, banane, piselli, minestrone, carote e finocchi da consumatori adulti, olio extravergine di oliva, prosciutto di pomodoro, yogurt, taglieri, mortadelle, caci.

I menu sono suscettibili di variazioni ed integrazioni in relazione a stagionalità, disponibilità da parte degli utenti, introduzione di prodotti biologici, tipi e tradizioni, sperimentazioni, proposte e indicazioni da parte degli organismi competenti e delle commissioni mensa ed esigenze alimentari di qualsiasi natura (*) può contenere ingredienti surgelati di origine

MENU' ESTIVO RESIDENZA "SANSONE" -2024
In vigore dal 15 APRILE 2024 dalla prima settimana

		3° SETTIMANA			4° SETTIMANA		
	PRANZO	SVPRN /FRULLATI	CENA	SVPRN /FRULLATI	PRANZO	SVPRN /FRULLATI	CENA
LUNEDI'	PASTA AL PESTO FATTURA AL FORMAGGIO FASCIOLINE *AL OLIO FRUTTA FRESCA	PASTA AL PESTO FATTURA AL FORMAGGIO CAROTE* AL OLIO MOUSSE/BUDINO/YOGURT	PASTA AL RAGU DI VERDURE*BIANCA POLPETTE DI CARNE* AL POMODORO PATATE PREZZEMOLATE* MOUSSE DI FRUTTA	PASTA AL RAGU DI VERDURE* POLPETTE DI CARNE* AL POMODORO PATATE MOUSSE/BUDINO/YOGURT	PASTA AGLI ARIACI HAMBURGER* AL POMODORO FASCIOLINE *AL OLIO* FRUTTA FRESCA	PASTA AGLI ARIACI HAMBURGER* AL POMODORO CAROTE* AL OLIO MOUSSE/BUDINO/YOGURT	ARZATA DI RISO (TOMINO, OLIVE, POMODORO) TORTA SALATA AL CARCOTE* BROCCOLI AL OLIO* FRUTTA FRESCA
MARTEDI'	RISOTTO ALLA PARMESANA MIGRIST DI POLLO* PISELLI AL OLIO* YOGURT	PASTA OLIO E GRANA MIGRIST DI POLLO* MELAZIANE* AL FORNO YOGURT	PASTA AL POMODORO E BASILICO* RICOTTA CAROTE* SPAGNOLATE FRUTTA FRESCA	PASTA AL POMODORO E BASILICO* RICOTTA/SPAGNOLATE CAROTE*AL OLIO MOUSSE/BUDINO/YOGURT	RISOTTO ALLO ZAFFERANO ARROSTO DI SUINO AL LIMONE PISELLI BRASATI* MOUSSE DI FRUTTA	PASTA ALLO ZAFFERANO ARROSTO DI SUINO AL LIMONE ZUCCHINE* AL OLIO MOUSSE/BUDINO/YOGURT	PASTA ALLA MANTIGNANA, BIANCA MELAZZO* ALLA MUGNAIA FASCIOLINE *AL OLIO FRUTTA FRESCA
MERCOLEDI'	INSALATA DI RISO (PROSCUITTO, PISELLI, FORMAGGIO) BASTONCINI DI PESCE* BROCCOLI* AL OLIO FRUTTA FRESCA	PASTA CON LA CREMA DI CAROTE* BASTONCINI DI PESCE* BROCCOLI* AL OLIO MOUSSE/BUDINO/YOGURT	PASTA ALLA SCORRENTINA SALSICIA IN UNICO PIRE* FRUTTA FRESCA	PASTA ALLA SCORRENTINA SALSICIA IN UNICO PIRE* MOUSSE/BUDINO/YOGURT	LASAGNE AL PESTO CRESCIONE/NOZZARELLA ERBETTE AL OLIO* FRUTTA FRESCA	LASAGNE AL PESTO RICOTTA/SPAGNOLATE CAROTE* AL OLIO MOUSSE/BUDINO/YOGURT	PASTA ALLA SCORRENTINA SPINACINA* PIRE MACEDONIA
GIOVEDI'	PASTA BIANCA AL TONNO FASCIOTTO MENTRANERO* TRIS DI VERDURE* MOUSSE DI FRUTTA	PASTA BIANCA AL TONNO FASCIOTTO MENTRANERO* PIRE DI ZUCCA* MOUSSE/BUDINO/YOGURT	RISOTTO AI PISELLI* COTOLETTA DI POLLO/TACCHINO CAVOLEFIORE* GRATTINATI FRUTTA SCROPPIATA	PASTA AL OLIO COTOLETTA DI POLLO CAVOLEFIORE* GRATTINATI MOUSSE/BUDINO/YOGURT	PASTA ALL'ISOLANA BASTONCINI DI PESCE* ZUCCHINE* AL FORNO YOGURT	PASTA ALL'ISOLANA BASTONCINI DI PESCE* ZUCCHINE* AL FORNO YOGURT	RISOTTO ALLA CONTADINA* PROSCUITTO COTTO CROCCHE DI PATATE* FRUTTA FRESCA
VENEDI'	PASTA AL RAGU DI VERDURE* MELAZZO* GRATTINATO FASCIOLINE *AL OLIO YOGURT	PASTA AL RAGU DI VERDURE* MELAZZO* GRATTINATO CAROTE*AL OLIO MOUSSE/BUDINO/YOGURT	CREMA DI CAROTE* E ZUCCHINE* CON PASTA TACCHINO FREDDO FASCIOLINE *AL OLIO FRUTTA FRESCA	PASTA CON CREMA DI CAROTE* E ZUCCHINE* TACCHINO FREDDO CAVOLEFIORE* AL FORNO MOUSSE/BUDINO/YOGURT	PASTA ALL'ISOLANA FATTURA AL FORMAGGIO FASCIOLINE *AL POMODORO FRUTTA FRESCA	PASTA ALL'ISOLANA FATTURA AL FORMAGGIO BROCCOLI* AL OLIO MOUSSE/BUDINO/YOGURT	PASTA E PATATE* POLPETTE DI CARNE* AL FORNO MELAZIANE* AL FORNO FRUTTA SCROPPIATA
SABATO	PASTA FREDDA PESTO E POMODORI FETTUCCINE DI TONNO* ZUCCHINE AL FORNO* MACEDONIA	PASTA AL PESTO* PESCE* GRATTINATO ZUCCHINE AL FORNO* MOUSSE/BUDINO/YOGURT	Pizza POMODORI BUDINO	Pizza BROCCOLI* AGRO E OLIO MOUSSE/BUDINO/YOGURT	PASTA AL PESTO* MELAZZO*GRATTINATO CAVOLEFIORE* GRATTINATI FRUTTA FRESCA	PASTA AL PESTO MELAZZO*GRATTINATO CAVOLEFIORE* GRATTINATI MOUSSE/BUDINO/YOGURT	Pizza POMODORI BUDINO
DOMENICA	PASTA PASTICCATA ARROSTO DI TACCHINO* AGLI ARIACI CAROTE* E PISELLI* CAVOLETTA ALLA FRUTTA	PASTA PASTICCATA ARROSTO DI TACCHINO* AGLI ARIACI CAROTE* E PISCELLE* AL OLIO MOUSSE/BUDINO/YOGURT	PASTA AL PESTO DI ZUCCHINE* EGRETTE EGRETTE* AGRO E OLIO MOUSSE DI FRUTTA	PASTA AL PESTO DI ZUCCHINE* RICOTTA/SPAGNOLATE PATATE* PREZZEMOLATE MOUSSE/BUDINO/YOGURT	PASTA AL PESTO* MELAZZO*GRATTINATO CAVOLETTA* AL FORNO TORTA ALLE MELE	PASTA AL PESTO MELAZZO*GRATTINATO CAVOLETTA* GRATTINATI MOUSSE/BUDINO/YOGURT	CREMA DI FAGIOLI CON PASTA EGRETTE CAROTE PREZZEMOLATE* MOUSSE DI FRUTTA
							CREMA DI PATATE E ZUCCHINE CON PASTA RICOTTA/SPAGNOLATE CAROTE PREZZEMOLATE* MOUSSE/BUDINO/YOGURT

SI INFORMIAMO I CONSUMATORI CON ALLERGIE O INTOLLERANZE ALIMENTARI, o chi per essi (genitori/tutori), che negli alimenti e nelle bevande preparati e amministrati possono essere contenuti uno o più dei seguenti allergeni come ingredienti o in tracce derivanti dal processo produttivo: CEREALI CONTENENTI GLUTINE, CROSTACEI, UOVA, PESCE, ARACIDI, SOIA, LATTE (INCLUSO LATISSIMO), SEMI DI SESAMO, ANDROIDE SOLFOROSA E SOLFITI in concentrazioni superiori a 10 mg/kg o 10 mg/litro, LUPULI, MOLLIUSCHI e tutti i relativi prodotti derivati o a base di (ai sensi dell'Allegato II Reg. UE 1169/11, D. Lgs. 109/12, 86/2009 e s.m.l.). Le informazioni relative alla presenza di soggetti con allergie o intolleranze alimentari vengono raccolte mediante la presentazione di idonea certificazione medica e in fase di produzione vengono formulati pasti personalizzati, privi degli allergeni per cui risulta documentata una sensibilizzazione.

La lista degli allergeni è consultabile in tutte le strutture di distribuzione.

Prodotti biologici forniti: pasta, riso, grano, mele, arance, mandarini, banane, piselli, minestrone, carote e finocchi da coltivarsi su suolo, olio extravergine di oliva, polpa di pomodoro, yogurt, fagioli, lenticchie, ceci.

I menu sono suscettibili di variazioni ed integrazioni in relazione a stagionalità, gradibilità da parte degli utenti, produzione di prodotti biologici, tipici e tradizionali, sperimentazioni, proposte e indicazioni da parte degli organismi competenti o delle commissioni mensue ed esigenze alimentari di qualsiasi natura

(*) può contenere ingredienti surgelati all'origine

MENU' INVERNALE RESIDENZA "SANSONE" – 2023-2024
In vigore dal 30 ottobre 2023 dalla prima settimana

		1° SETTIMANA				2° SETTIMANA			
	PRANZO	SMIN./FRULLATI	CENA	SMIN./FRULLATI	PRANZO	SMIN./FRULLATI	CENA	SMIN./FRULLATI	
LUNEDÌ	PASTA ALLA PUTANESCA MERLUZZO GRATINATO* FUNGHI TRIFOLATI* FRUTTA FRESCA	PASTA ALLA PUTANESCA MERLUZZO GRATINATO AL ROMANO FUNGHI TRIFOLATI MOUSSE	ZUPPA DI VERDURA* CON FARO FRITTATA CON PROSCUITTO PATATE AL FORNO FRUTTA COTTA	PASTA AL PESTO FRITTATA CON PROSCUITTO PATATE AL FORNO MOUSSE	PASTA ALLA SCARRENTINA INVOLTINI DI PROSCUITTO E FORMAGGIO ZUCCHINE AL FORNO* FRUTTA FRESCA	PASTA SANMARINO INVOLTINI PROSCUITTO E FORMAGGIO ZUCCHINE AL FORNO MOUSSE	PASTA E FAGIOLI UOVA STAMPAZZATE AL PROSCUITTO FUNGHI TRIFOLATI* FRUTTA COTTA	PASTA OLIO E GRANA UOVA STAMPAZZATE AL PROSCUITTO BUDINO MOUSSE	
MARTEDÌ	RISOTTO ALLA ROMAGNOLA ARROSTO DI TACCHINO AGLI AROMI CAROTE* SPARDELATE FRUTTA FRESCA	PASTA OLIO E GRANA ARROSTO DI TACCHINO AGLI AROMI CAROTE SPARDELATE MOUSSE	PASTA E PATATE FORMAGGIATI ZUCCHINE* AL FORNO MACEDONIA	PASTA E PATATE FORMAGGIATI ZUCCHINE AL FORNO MOUSSE	RISOTTO AL POMODORO CUCURBITO RIPIENO POMODORI RIPIENI MOUSSE DI FRUTTA	PASTA AL POMODORO CUCURBITO RIPIENO POMODORI RIPIENI MOUSSE	PASTA AL POMODORO BASTONCINI DI PESCE* FRUTTA FRESCA	PASTA AL POMODORO BASTONCINI DI PESCE* MELANZANE MOUSSE	
MERCOLEDÌ	PASTA AGLI AROMI COTECCHINO PANE FRUTTA FRESCA	PASTA AGLI AROMI COTECCHINO PANE MOUSSE	PASTA ALLO PORTOFINO BASTONCINI DI PESCE* CUCURBITO* GRATINATI YOGURT	PASTA ALLO PORTOFINO BASTONCINI DI PESCE CUCURBITO GRATINATI YOGURT	LASAGNE ALLA BOLOGNESE EMMENTAL* AGIO E OLIO FRUTTA FRESCA	LASAGNE CAROTE MOUSSE	PASTA OLIO E GRANA CIOCCOLATE DI PATATE* FRUTTA SCIROPPATA	PASTA OLIO E GRANA RICOTTO O SPINACI CIOCCOLATE DI PATATE MOUSSE	
GIOVEDÌ	PASTA ALLA CARBONARA MOZZARELLA ZUCCA* GRATINATA FRUTTA COTTA	PASTA ALLA CARBONARA SPINACI E PATATE ZUCCA GRATINATA MOUSSE	RISOTTO AL ROMAGNOLINO COTOLETTA DI POLLO PERSELLI* BRASATI FRUTTA SCIROPPATA	PASTA ALLA ZUCCA COTOLETTA DI POLLO MELANZANE MOUSSE	PASTA ALLO ZAFFERANO EMMENTAL CUCURBITO* GRATINATI YOGURT	PASTA ALLO ZAFFERANO RICOTTO O SPINACI CUCURBITO YOGURT	RISOTTO AI FUNGHI* HAMBURGER AL FORNO* ZUCCHINE TRIFOLATE* FRUTTA FRESCA	PASTA AI FUNGHI HAMBURGER AL FORNO ZUCCHINE TRIFOLATE MOUSSE	
VENEDÌ	PASTA AL POMODORO E OLIVE UOVA STAMPAZZATE FAGIOLI ALL'UCCIELLO MOUSSE DI FRUTTA	PASTA AL POMODORO E OLIVE UOVA STAMPAZZATE CAROTE BRASATE MOUSSE	RISO E FREZZACINO IN BRODO AFFETTATI MISTI PATATE* AL FORNO FRUTTA FRESCA	PASTA OLIO E GRANA PROSCUITTO COTTO PATATE AL FORNO MOUSSE	PASTA AL POMODORO E TONNO UOVA STAMPAZZATE AL FORMAGGIO LENTICCHIE FRUTTA COTTA	PASTA AL POMODORO E TONNO UOVA STAMPAZZATE MELANZANE MOUSSE	PASTINA IN BRODO AFFETTATI MISTI PATATE AL FORNO* FRUTTA FRESCA	PASTA OLIO E GRANA PROSCUITTO COTTO PATATE AL FORNO MOUSSE	
SABATO	PASTA ALLO ZAFFERANO FETTUCCINE DI TONNO* AL GRANIN ZUCCHINE* TRIFOLATE FRUTTA FRESCA	PASTA ALLO ZAFFERANO FETTUCCINE DI TONNO ZUCCHINE TRIFOLATE MOUSSE DI FRUTTA	PIZZA FUNGHI* TRIFOLATI BUDINO	PIZZA FUNGHI TRIFOLATI BUDINO	PASTA AURORA MERLUZZO ALLA MARSIGLIA* ZUCCA AL FORNO* FRUTTA SCIROPPATA	PASTA AURORA MERLUZZO ALLA MARSIGLIA ZUCCA AL FORNO MOUSSE	PIZZA CUCURBITO GRATINATI* BUDINO	PIZZA CUCURBITO GRATINATI BUDINO	
DOMENICA	GROCCOLI AL POMODORO PETTO DI POLLO AL FORNO FAGIOLI AL TONNO* TORTA ALLE PESCHE	PASTA AL POMODORO PETTO DI POLLO AL FORNO MELANZANE BUDINO	ZUPPA DI VERDURA* CON OLIO FORMAGGIO SPINACI E VERDURE GRIGLIATE* FRUTTA COTTA	PASTA AL PESTO DI BACCOCU SPINACI E FRUTTA VERDURE GRIGLIATE MOUSSE	RAIOLI DI MAIOLINO BUIRO E SALVIA COTOLETTA DI POLLO VERDURE GRIGLIATE* TORTA ALLE MELE	PASTA OLIO E GRANA COTOLETTA DI POLLO PATATE AL FORNO BUDINO	PESCATO DI VERDURA* CON RISO BASTONCINI DI PESCE* POMODORI GRATINATI* FRUTTA COTTA	PASTA AL PESTO DI BACCOCU BASTONCINI DI PESCE ZUCCHINE AL FORNO MOUSSE	

SI INFORMANO I CONSUMATORI CON ALLERGIE O INTOLLERANZE ALIMENTARI, o chi per essi (genitori/tutori), che negli alimenti e nelle bevande preparati e somministrati possono essere contenuti uno o più dei seguenti allergeni come ingredienti o in tracce derivanti dal processo produttivo: CEREALI CONTENENTI GLUTINE, CROSTACEI, UOVA, PESCE, ARACCHIDI, SOIA, LATTE (INCLUSO LATTEOSI), FRUTTA A GUSCIO, SEDANO, SENAPE, SEMI DI SESAMO, ANIDRIDE SOLFOROSA E SOLFITI in concentrazioni superiori a 10 mg/kg o 10 mg/litro, LUPULI, MOLLUSCHI e tutti i relativi prodotti derivati o a base di (ai sensi dell'Allegato II REG. UE 1169/11, D. Lgs. 103/92, 89/2009 e s.m.i.). Le informazioni relative alla presenza di soggetti con allergie o intolleranze alimentari vengono raccolte mediante la presentazione di idonea certificazione medica e in fase di produzione vengono formulati pasti personalizzati, privi degli allergeni per cui l'unità documentata una sensibilizzazione.

La lista degli allergeni è consultabile in tutte le strutture di distribuzione.

Prodotti biologici fonte: pasta, riso, orzo, mele, ananas, mandarini, banane, piselli, anastro, carote e finocchi da consumatori crudi, olio extravergine di oliva, polpe di pomodoro, yogurt, fagioli, lenticchie, ceci

I menù sono suscettibili di variazioni ed integrazioni in relazione a: stagionalità, gradibilità da parte degli utenti, introduzione di prodotti biologici, tipi e tradizionali, spuntimentazioni, proposte e indicazioni da parte degli organismi competenti e dalle commissioni mensae ed esigenze alimentari di qualsiasi natura (*) può contenere ingredienti surgelati d'origine

Ultima Revisione: gennaio 2024

MENÙ INVERNALE RESIDENZA "SANSONE" – 2023-2024

In vigore dal 30 ottobre 2023 alla prima settimana

3° SETTIMANA										4° SETTIMANA									
PRANZO		SMIN. /FRULLATI		CENA		SMIN. /FRULLATI		PRANZO		SMIN. /FRULLATI		CENA		SMIN. /FRULLATI					
LUNEDÌ	PASTA AL PESTO POLPETTE DI MANZO AL POMODORO FAGIOLINI BRASATI* FRUTTA FRESCA	PASTA AL POMODORO POLPETTE DI MANZO CAROTE BRASATE MOUSSE DI FRUTTA	MINISTRONE* CON ORZO UOVA STRAPAZZATE AL PROSCIUTTO FUNGHI TRIFOLATI* MOUSSE DI FRUTTA	PASTA CON LA CREMA DI ZUCCHINE UOVA STRAPAZZATE AL PROSCIUTTO FUNGHI TRIFOLATI MOUSSE DI FRUTTA	PASTA AL PESTO HAMBURGER AL FORNO PATATE PREZZEOLATE FRUTTA FRESCA	PASTA ALLO ZAFFERANO SCALOPPINE DI POLLO/TACCHINO AL LIMONE FUNGHI TRIFOLATI MOUSSE DI FRUTTA	PASTA ALLO ZAFFERANO SCALOPPINE DI POLLO/TACCHINO AL LIMONE FUNGHI TRIFOLATI MOUSSE DI FRUTTA	PASTA AURORA BASTONCINI DI PESCE* PATATE PREZZEOLATE MOUSSE DI FRUTTA	PASSATO DI LENTICCHIE CON PASTA FRITTATA ALLE ZUCCHINE* BROCCOLI ALL'OLIO* FRUTTA FRESCA	PASTA CON LA CREMA DI ZUCCHINE FRITTATA BROCCOLI ALL'OLIO MOUSSE DI FRUTTA									
MARTEDÌ	RISOTTO ALLA NONNESE SCALOPPINE DI TACCHINO/POLLO AL LIMONE PISELLI BRASATI* YOGURT	PASTA CON LA SALSICIA SCALOPPINE DI TACCHINO/POLLO MELANZANE YOGURT	PASTA AL POMODORO E BASILICO FONTAL ZUCCHINE GRIGLIATE* FRUTTA FRESCA	PASTA AL POMODORO RICOTTA O SPALMABILE ZUCCHINE AL FORNO MOUSSE DI FRUTTA	RISOTTO ALLO ZAFFERANO SCALOPPINE DI POLLO AL LIMONE FUNGHI TRIFOLATI* MOUSSE DI FRUTTA	PASTA ALLO ZAFFERANO SCALOPPINE DI POLLO/TACCHINO AL LIMONE FUNGHI TRIFOLATI MOUSSE DI FRUTTA	PASTA AURORA BASTONCINI DI PESCE* PATATE PREZZEOLATE FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA* CON CRESTINI SCALOPPA PURE FRUTTA COTTA	PASTA CON CREMA DI ZUCCHINE RICOTTA O SPALMABILE PURE MOUSSE DI FRUTTA										
MERCOLEDÌ	PASSATO DI VERDURA* CON RISO SALSICCIA IN UNICO PURE FRUTTA FRESCA	PASTA CON LA CREMA DI CAROTE SALSICCIA IN UNICO PURE MOUSSE DI FRUTTA	PASTA PASTICCATA BASTONCINI DI PESCE* CAROTE BRASATE* FRUTTA FRESCA	PASTA CON PROSCIUTTO BASTONCINI DI PESCE CAROTE BRASATE MOUSSE DI FRUTTA	LASAGNE CAROTE ALL'OLIO* FRUTTA FRESCA	LASAGNE CAROTE ALL'OLIO MOUSSE DI FRUTTA	PASTA CON CREMA DI ZUCCHINE RICOTTA O SPALMABILE PURE MOUSSE DI FRUTTA	RISOTTO AL ROSMARINO CORDON BLEU* ZUCCHINE GRIGLIATE FRUTTA FRESCA	PASTA AL ROSMARINO CORDON BLEU ZUCCHINE GRIGLIATE MOUSSE DI FRUTTA										
GIOVEDÌ	PASTA ALLA CARBONARA PROVOLLA BROCCOLI ALL'OLIO* MOUSSE DI FRUTTA	PASTA ALLA CARBONARA RICOTTA O SPALMABILE BROCCOLI ALL'OLIO MOUSSE DI FRUTTA	RISOTTO AI FUNGHI* COTOLETTA DI POLLO CAVOLFORI GRATINATI* FRUTTA SCIROPATA	PASTA AL FUNGHI COTOLETTA DI POLLO CAVOLFORI GRATINATI MOUSSE DI FRUTTA	PASTA BIANCA AL TONNO ARISTO DI TACCHINO AL FORNO ZUCCA AL FORNO* YOGURT	PASTA BIANCA AL TONNO ARISTO DI TACCHINO AL FORNO ZUCCA AL FORNO YOGURT	PASTA AL ROSMARINO CORDON BLEU* ZUCCHINE GRIGLIATE MOUSSE DI FRUTTA	PASTA E PATATE PROSCIUTTO COTTO CAROTE ALL'OLIO MOUSSE DI FRUTTA	PASTA E PATATE AFFETTATI MISTI FINOCCHI GRATINATI* FRUTTA SCIROPATA										
VENERDÌ	PASTA ALLA PORTOFINO HAMBURGER ALLA PIZZAIOLA LENTICCHIE YOGURT	PASTA ALLA PORTOFINO HAMBURGER ZUCCHINE TRIFOLATE MOUSSE DI FRUTTA	CREMA DI PATATE E ZUCCA* CON RISO AFFETTATI MISTI FINOCCHI ALL'OLIO* FRUTTA FRESCA	PASTA AL PESTO DI BROCCOLI* UOVA STRAPAZZATE PISELLI BRASATI* FRUTTA FRESCA	PASTA AL PESTO DI BROCCOLI UOVA STRAPAZZATE FUNGHI TRIFOLARI MOUSSE DI FRUTTA	PASTA AL PESTO DI BROCCOLI UOVA STRAPAZZATE FUNGHI TRIFOLARI MOUSSE DI FRUTTA	PASTA E PATATE AFFETTATI MISTI FINOCCHI GRATINATI* FRUTTA SCIROPATA	PASTA E PATATE AFFETTATI MISTI FINOCCHI GRATINATI* FRUTTA SCIROPATA	PASTA E PATATE AFFETTATI MISTI FINOCCHI GRATINATI* FRUTTA SCIROPATA										
SABATO	PASTA AL PESTO DI BROCCOLI* MERLUZZO GRATINATO* VERDURE GRIGLIATE* MACEDONIA	PASTA AL PESTO DI BROCCOLI MERLUZZO GRATINATO VERDURE GRIGLIATE MOUSSE DI FRUTTA	PIZZA BRISETTE* AGLIO E OLIO BLONDINO	PIZZA BROCCOLI AGLIO E OLIO MOUSSE DI FRUTTA	PASTA AL RAGU DI VERDURE* BASTONCINI DI PESCE* CAVOLFORI GRATINATI* FRUTTA FRESCA	PASTA AL RAGU DI VERDURE* BASTONCINI DI PESCE* CAVOLFORI GRATINATI MOUSSE DI FRUTTA	PIZZA CAROTE BRASATE* BLONDINO	PIZZA CAROTE BRASATE MOUSSE DI FRUTTA	PIZZA CAROTE BRASATE MOUSSE DI FRUTTA										
DOMENICA	GROCCOLI AL POMODORO ARISTO DI TACCHINO AGLI AROMI FUNGHI TRIFOLATI* CROSTATA ALLA FRUTTA	PASTA AL POMODORO ARISTO DI TACCHINO AGLI AROMI FUNGHI TRIFOLATI BLONDINO	ZUPPA DI LEGAMI CON FARRO FETTUCCINE DI TOTINO* PATATE AL FORNO FRUTTA COTTA	PASTA CON LA CREMA DI ZUCCHINE BASTONCINI DI PESCE PATATE AL FORNO MOUSSE DI FRUTTA	RAVOLI DI CARNE AL POMODORO PETTO DI POLLO ALLA PIZZAIOLA PATATE AL FORNO* TORTA ALLE PESCHE	PASTA AL POMODORO PETTO DI POLLO ALLA PIZZAIOLA PATATE LESSE BLONDINO	CREMA DI CAROTE E ZUCCHINE* CON PASTA FORNAGGIO SPALMABILE BROCCOLI AGLIO E OLIO* FRUTTA COTTA	CREMA DI CAROTE E ZUCCHINE* CON PASTA FORNAGGIO SPALMABILE BROCCOLI AGLIO E OLIO* FRUTTA COTTA	PASTA CON CREMA DI CAROTE E ZUCCHINE SPALMABILE/RICOTTA BROCCOLI AGLIO E OLIO MOUSSE DI FRUTTA										

SI INFORMANO I CONSUMATORI CON ALLERGIE O INTOLLERANZE ALIMENTARI, o chi per essi (genitori/tutori), che negli alimenti e nelle bevande preparati e somministrati possono essere contenuti uno o più dei seguenti allergeni come ingredienti o in tracce derivanti dal processo produttivo: CEREALI CONTENENTI GLUTINE, CROSTACEI, UOVA, PESCE, ARACCHIDI, SOIA, LATTE (INCLUSO LATTOSI), FRUTTA A GUSCIO, SENAPE, SEMI DI SESAMIO, ANIDRIDE SOLFOROSA E SOLFITI in concentrazioni superiori a 10 mg/kg o 10 mg/litro, LUPINI, MOLLUSCHI e tutti i relativi prodotti derivati o a base di (ai sensi dell'Allegato II Reg. UE 1169/11, D. lgs. 109/92, 88/2009 e s.m.). Le informazioni relative alla presenza di allergeni o intolleranze alimentari vengono raccolte mediante la presentazione di idonea certificazione medica e in fase di produzione vengono formulati pasti personalizzati, PPMI degli allergeni per cui risulta documentata una sensibilizzazione.

La lista degli allergeni è consultabile in tutte le strutture di distribuzione.

Prodotti biologici fonte: pasta, riso, orzo, mele, arance, mandarini, banane, piselli, minestrone, carote e finocchi da consumarsi crudi, olio extravergine di oliva, polpa di pomodoro, yogurt, funghi, lenticchie, ceci

I menu sono suscettibili di variazioni e/o integrazioni in relazione a stagionalità, gradibilità da parte degli utenti, introduzione di prodotti biologici, tipi di tradizionali, sperimentazioni, proposte e indicazioni da parte degli organismi competenti e delle commissioni mensa ed esigenze alimentari di qualsiasi natura

(*) può contenere ingredienti surgelati all'origine

Ultima Revisione: gennaio 2024

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	C.R.M. COOPERATIVA SOCIALE RILEVAZIONE CUSTOMER C.R.M. COOP. SOCIALE O.N.L.U.S.	Mod 0311 - Rev. 06
		Data: 07/01/2026

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

C.R.M. COOP. SOCIALE O.N.L.U.S.

Gentile Signora, Gentile Signore,

ci auguriamo che l'attività prestata in suo favore o per il suo familiare si sia svolta nel 2025 nel modo più sereno e professionale possibile.

Il nostro impegno è quello di offrire ogni giorno cure di alta qualità in ambienti sicuri, accoglienti e attenti alle esigenze delle persone.

Per questo, la sua opinione è per noi fondamentale: la invitiamo a dedicarci pochi minuti per compilare un breve questionario di soddisfazione, che ci aiuterà a migliorare ulteriormente i nostri servizi e più vicino ai suoi desideri.

Le chiediamo di rispondere ai seguenti quesiti liberamente e con totale sincerità: ogni giudizio che vorrà esprimere è per noi importante perché ci permetterà di evidenziare gli aspetti del nostro lavoro, in particolare quelli critici e quindi migliorabili.

C.R.M. garantisce che i dati raccolti, salvo diversa volontà del compilatore, rimarranno assolutamente anonimi e che non è in alcun modo possibile risalire al nominativo della persona che ha compilato il questionario.

I risultati saranno resi pubblici mediante affissione nelle singole Unità d'Offerta e durante le tradizionali riunioni annuali che verranno convocate nei singoli servizi.

Cogliamo l'occasione per ringraziarLa della sua disponibilità e Le porgiamo i nostri più cordiali saluti.

C.R.M. Coop. Sociale Onlus
Il Presidente

Antonio Musto




Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria - ONLUS
 Sede legale e Amministrativa: Via Trenno, 41 – 20151 Milano
 Tel. 023390403 – Fax 023535083
www.crmsociale.it e-mail: direzione@crmsociale.it
 Partita IVA 08029590158
 iscrizione albo cooperative A108648



ISTRUZIONI: mettere una crocetta nel riquadro della risposta che vuole dare.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO DI CUI HA USUFRUITO:

- ☐ RSA ☐ RSD ☐ Fisioterapia Ambulatoriale
☐ Fisioterapia Domiciliare ☐ CDI - Centro Diurno Integrato ☐ CDD - Centro Diurno Disabili
☐ C-DOM - Cure Domiciliare ☐ SAD - Servizio Assistenza Domiciliare ☐ Minialloggi Protetti
☐ altro (specificare _____)

COMPILATORE

- ☐ Ospite / Utente che usufruisce del servizio ☐ Familiare, Amm. di Sostegno, Tutore, Procuratore

PER TUTTI I SERVIZI

1) A seguito della presa in carico/ricovero Suo o del suo Familiare/Amministrato nel nostro servizio, ha trovato un valido sostegno?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

2) Ritiene che l'utilizzo del nostro servizio influisca positivamente sulla qualità di vita attuale?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

3) Secondo il suo parere viene garantita al meglio la salute degli ospiti/utenti presi in carico?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

4) I diversi referenti del servizio sono disponibili quando ha necessità di comunicare con loro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

5) Le è stato presentato chiaramente il Progetto Individualizzato secondo cui si svolge l'attività in Suo favore o del suo Familiare/Amministrato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

6) È soddisfatto dell'intervento del medico nel servizio utilizzato da lei o dal suo Familiare/Amministrato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo



7) È soddisfatto del servizio di Accoglienza o Reception?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

8) Pensa che l'organizzazione degli ambienti della struttura garantisca lo svolgimento di tutte le attività previste?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

9) Ritieni che il grado di pulizia della struttura sia adeguato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

10) Ritieni che la segnaletica presente sia sufficientemente chiara per favorire l'orientamento degli utenti o dei visitatori/accompagnatori?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

11) Secondo il suo parere viene garantito al meglio l'accesso alla struttura ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

12) È a conoscenza che la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione per la Parità di Genere?

SI

NO

13) Ritieni che tale certificazione sia positiva e possa migliorare la cultura della Parità di genere, di appartenenza o identità di genere?

SI

NO

SOLO SE APPLICABILE

14) Il medico è chiaro nel dare informazioni relative allo stato di salute?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

15) È soddisfatto della programmazione delle uscite sanitarie in favore del suo Familiare /Amministrato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

16) È soddisfatto della cura infermieristico-sanitaria?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo





C.R.M.

Coop. Sociale O.N.L.U.S.

17) È soddisfatto della cura della persona e delle attività assistenziali?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

18) È soddisfatto del servizio di fisioterapia ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

19) È soddisfatto delle attività educative/occupazionali?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

20) Trova che sia curato l'aspetto comunicativo e relazionale?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

21) Ritieni che siano garantite le comunicazioni ed i contatti con il suo Familiare/Amministrato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

22) È soddisfatto del servizio di ristorazione? (SOLO PER CHI NE USUFRUISCE DIRETTAMENTE)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

23) È soddisfatto del servizio di lavanderia? (SOLO PER CHI NE USUFRUISCE)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

Se lo ritieni opportuno le chiediamo di esporre qui le sue osservazioni / suggerimenti: _____

Le cose che ha maggiormente apprezzato: _____

Gli aspetti, i fatti o le cose che considera negative: _____

Il questionario è terminato. Grazie per aver preso parte all'indagine e per la collaborazione!

