Mini alloggi protetti



Carta dei Servizi

FONDAZIONE POMPEO E CESARE MAZZOCCHI
Via Vittorio Emanuele II, n. 26 – 25030 Coccaglio (Brescia)
Tel. 030/7722837 – Fax 030/7721056
www.fondazione-mazzocchi.it - e-mail: info@fondazione-mazzocchi.it
e-mail certificata: info@pec.fondazione-mazzocchi.it

P.IVA 00724370986 – Cod. Fiscale 82000930170

Edizione N. 17 del 01/01/2023

Indice

Presentazione dei mini alloggi protetti pag. 03

La Carta dei Servizi
- La Carta dei Servizi pag. 04
- Principi garantiti dalla Carta dei Servizi pag. 05
- Carta dei diritti della persona anziana pag. 06
- Il difensore civico pag. 08
- Il Codice Etico, il Modello Organizzativo e l'ODV pag. 09

Informazioni generali: regole e notizie utili
- Come raggiungere i Mini Alloggi Protetti pag. 10
- Modalità di ingresso pag. 10
- Documenti da presentare all'ingresso pag. 11
- Vivere nei mini alloggi pag. 11
- Rette pag. 12
- Servizi a pagamento pag. 13
- Indicazioni sulle principali diete da osservare pag. 14
- Menù-tipo (invernale/estivo) pag. 16
- Servizi non forniti pag. 18
- Altre informazioni utili pag. 18
- Reclami pag. 19
- Indagini di gradimento pag. 19

Questionari per la rilevazione della soddisfazione
- Questionario pag. 20

Allegati:
Costi dei servizi
- Rette e altri servizi a pagamento

PRESENTAZIONE DEI MINI ALLOGGI PROTETTI

Descrizione organico Fondazione Pompeo e Cesare Mazzocchi onlus

Presidente:	CAPITANIO CRISTINA
Direttore Generale:	BENEDETTI NICOLETTA
Responsabile Amministrativo:	GHIDINI RAFFAELLA
Direttore Sanitario:	DIPASQUALE GIULIANO
Responsabile Servizi all'ospite:	FERRARI ROBERTA

Presentazione dei Mini Alloggi Protetti

La R.S.A. Mazzocchi da sempre impegnata ad offrire servizi altamente competitivi nella rete dei servizi socio-sanitari rivolti alle persone della terza età, il 02 ottobre 2005 ha inaugurato ufficialmente n. 11 mini alloggi protetti (di seguito MAP).
Per la loro ubicazione adiacente alla R.S.A. e per le particolari caratteristiche strutturali e distributive (mini alloggi totalmente privi di barriere architettoniche, costruiti nel rispetto delle specifiche indicazioni tecniche dettate in materia dalla Regione Lombardia), tali alloggi sono destinati ad anziani autosufficienti che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa adeguata alle proprie condizioni di età e salute e di una situazione "protetta": gli assegnatari potranno infatti fruire di una rete di servizi offerti dalla R.S.A. in risposta ai diversi bisogni espressi.

Utenti

I mini alloggi protetti hanno una capacità ricettiva di 19 posti.

I destinatari sono:

- persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti di età superiore ai 65 anni alla data della domanda
- prioritariamente con residenza nel Comune di Coccaglio

Non sono ammissibili persone:

- non autosufficienti
- con elevate esigenze clinico assistenziali
- con problematiche psichiatriche attive
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali
- che già fruiscono di servizi residenziali socio sanitari
- in età giovane-adulta con disabilità

Ambienti

I mini alloggi protetti si collocano al primo e al secondo piano di una nuova costruzione che comprende anche un Centro Diurno Integrato al piano terra. Sono costituiti da n. 8 appartamenti doppi e n. 3 singoli tutti completamente arredati (ad esclusione di pentole e stoviglie).
L'utente può personalizzare l'ambiente con oggetti propri quali televisore, quadri, soprammobili ecc.
Gli alloggi sono composti da un soggiorno con angolo cottura, camera da letto, bagno con doccia e disimpegno.
Per ogni alloggio sono garantiti l'impianto di riscaldamento, acqua, illuminazione, prese elettriche, prese TV, un frigorifero, una piastra elettrica più forno per cuocere cibi, telefono, oltre ad un impianto di chiamata per le emergenze.
Gli utenti possono usufruire di un'ampia sala polivalente (soggiorno, socializzazione ecc.) e di una terrazza attrezzata.

Le caratteristiche principali di residenzialità possono essere così sintetizzate:

- silenziosità, quiete
- disponibilità di ampi spazi verdi
- facilità di accesso
- ubicazione nel centro storico di Coccaglio vicino ai principali servizi (Comune, farmacia, posta, istituti bancari ecc.)

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell'impegno di porre al centro della nostra attività l'ospite, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona rendendo:

- *PIU' COMPRENSIBILI ED ACCESSIBILI I SERVIZI*
- *PIU' CONFORTEVOLE LA PERMANENZA*
- *PIU' TUTELATI E TUTELABILI I DIRITTI*

Per ogni persona, indipendentemente dalla struttura in cui risiede, devono essere garantiti un insieme di diritti fondamentali, quali l'uguaglianza, la libertà e la solidarietà.
Per rendere operativi i diritti della persona all'interno della struttura, pensiamo che i requisiti necessari e basilari siano la trasparenza e l'informazione.
Con tale finalità informativa e divulgativa abbiamo pensato e pubblicato il presente documento, che vuole essere da una parte uno strumento di conoscenza dei servizi di fatto
erogati, dall'altra una guida semplice e pratica sulle regole di funzionamento della struttura.

PRINCIPI GARANTITI DALLA CARTA DEI SERVIZI

1) **EFFICACIA** delle prestazioni raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori;
2) **EFFICIENZA** dell'organizzazione perseguita mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono l'uso ottimale delle risorse umane, tecniche ed economico finanziarie;
3) **QUALITA'** del processo di miglioramento continuo, rivolta sia alle modalità di erogazione sia alla valutazione dei risultati;
4) **EGUAGLIANZA**: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.
   L'eguaglianza deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura organizzata per attivare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza;
5) **RISERVATEZZA**: la struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale in osservanza a quanto previsto dal **Regolamento Europeo UE 2016/679.**
   La documentazione riguardante ogni singolo ospite viene conservata presso un apposito ufficio.

Con l'adozione della Carta dei Servizi la Direzione si impegna a far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso, le regole che stanno alla base del rapporto tra la Fondazione e gli ospiti, nonché i modi, i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le prestazioni.
Questo documento intende assicurare **TRASPARENZA e ACCESSIBILITA'** ai servizi e alle prestazioni fornendo agli ospiti e ai loro familiari piena informazione sulle possibilità offerte dalla nostra struttura, ritenendo che questo rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

IL PRESIDENTE

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.
Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.
Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.
La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.
Questo documento, vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.
Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

  La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- Il principio "di solidarietà" enunciato nell'art. 2 della Costituzione là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti alla persona;

- Il principio "di salute", enunciato nell'art. 32 delle Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini del nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha diritto	Le società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonchè in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche in situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Tutela dei diritti riconosciuti

Il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP) costituiscono un punto di riferimento informale, immediato e gratuito e di semplice accesso a tutti coloro che necessitano di tutela.

IL CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE

La Fondazione Mazzocchi ritiene esigenza imprescindibile quella di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione di tutte le proprie attività a tutela non solo della propria mission, ma anche delle aspettative degli utenti, dei propri dipendenti e dei collaboratori.
Pertanto dal 16 aprile 2010 con delibera di Consiglio nr. 14 la Fondazione, in ottemperanza alle disposizioni legislative, si è dotata di un **Codice Etico e Comportamentale.**
Il Codice Etico è la "Carta Costituzionale" della Fondazione, poiché vi vengono descritti i diritti e doveri morali e le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione aziendale devono osservare.
Tutti coloro che a vario titolo collaborano e hanno rapporti commerciali con la Fondazione sono tenuti al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico in quanto loro applicabili.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

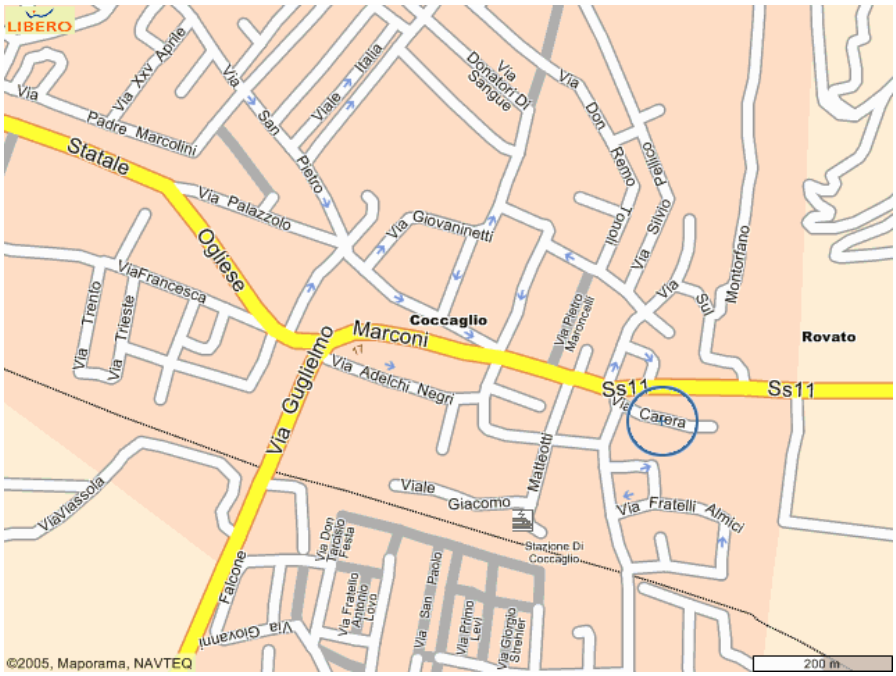
Il decreto legislativo 231/2001 ha introdotto la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" (definite enti), in conseguenza di reati commessi o tentati nel loro interesse o a loro vantaggio da soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria.
Al fine di prevenire l'evenienza che vengano commessi (o anche solamente tentati) i fatti di reato contemplati dal decreto, la Direzione ha ritenuto coerente con i propri principi dotarsi di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo approvato con Delibera nr. 24 del 14/12/2012.

Il **modello 231** ed il **Codice Etico** sono documenti vincolanti per i comportamenti degli amministratori, del personale dipendente, dei collaboratori, dei fornitori, dei consulenti, degli appaltatori e tutti quanti cooperano con la Fondazione.
L'inosservanza di una qualsiasi indicazione contenuta nei predetti documenti, legittimerà la Fondazione a prendere le dovute misure sanzionatorie, come da proprio regolamento disciplinare.
Copia dei documenti è esposta nei locali adibiti e/o scaricabile dal sito internet www.fondazione-mazzocchi.it.

In conformità a quanto previsto dall'art.6 del D. Lgs. 231/2001, la Fondazione Mazzocchi ha istituito l'**Organismo di Vigilanza** "**OdV**" come funzione interna all'ente, dotata di tutti i poteri necessari per assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo dell'ente.

COME RAGGIUNGERE I MINI ALLOGGI PROTETTI

I mini alloggi protetti sono adiacenti la RSA Mazzocchi.
Si raggiungono facilmente con l'autostrada A4 (Milano-Venezia), uscita Rovato seguendo le indicazioni per Milano a circa 2 Km.
Si raggiunge facilmente con l'autostrada A35 (BreBeMi), uscita Castrezzato, seguendo le indicazioni per Coccaglio a circa 3 Km.
Da Brescia è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Coccaglio ad altri comuni; la fermata è a circa 250 mt.
La stazione ferroviaria (linea Brescia-Bergamo) si trova a circa 300 mt.



MODALITA' D'INGRESSO

La domanda di ingresso deve essere presentata presso gli uffici Amministrativi della Fondazione. L'assegnazione viene gestita direttamente dalla Direzione Generale della Fondazione con priorità per i residenti nei Comuni di Coccaglio e Torbole Casaglia.

DOCUMENTI DA PRESENTARE ALL'INGRESSO

All'ingresso gli utenti devono consegnare in Amministrazione i seguenti documenti:

- Codice Fiscale dell'ospite
- Fotocopia tessera sanitaria ed eventuale copia del certificato di esenzione ticket
- Copia carta d'identità
- Stato di famiglia o autocertificazione
- Certificato di residenza o autocertificazione

Inoltre devono consegnare i tre moduli precedentemente ritirati in Direzione e debitamente compilati:

- Domanda di ammissione
- Informativa ai sensi del Regolamento Europeo UE 2016/679 per il trattamento dei dati sensibili
- Corredo individuale

Espletate le pratiche burocratiche/amministrative l'ospite viene accolto dal Responsabile che gli mostra l'alloggio ed illustra i vari servizi.
Le informazioni verranno date in modo chiaro e gentile facendo una esposizione organica.

Il personale quindi avrà cura di comunicare e/o illustrare:

- Orari dei pasti se richiesti;
- Collocazione dei vari servizi;
- Accesso ai luoghi comuni

VIVERE NEI MINI ALLOGGI PROTETTI
alcune regole e notizie utili

La necessità di comunanza di vita con altri ospiti, impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno.
In caso di urgenze l'ospite può utilizzare l'apposito dispositivo d'allarme per richiedere l'intervento di un operatore.

La Fondazione si impegna a garantire le seguenti condizioni, considerate premesse indispensabili di rispetto della persona:

- Tutti gli operatori saranno identificabili attraverso l'apposito cartellino di riconoscimento, che consentirà agli utenti di sapere in ogni momento chi sono e quale funzione svolgono le persone che si rapportano con loro.
- Gli operatori si rivolgeranno all'ospite in modo cortese e rispettoso senza utilizzare appellativi confidenziali ma solamente il suo nome.
- Sarà posta particolare attenzione a garantire la riservatezza all'ospite.

RETTE DI OSPITALITÀ

L'importo della retta fissa mensile ed i costi delle singole prestazioni o servizi richiesti vengono decisi annualmente dal Consiglio di Amministrazione.
All'ingresso è previsto il versamento di una mensilità anticipata che verrà restituita in caso di dimissioni.

La retta comprende:

- Energia elettrica
- Riscaldamento
- Acqua
- Tassa raccolta rifiuti solidi urbani
- Canone TV
- Telefono (fino ad un importo mensile di € 10,00 di traffico telefonico)
- Pulizia settimanale dell'alloggio e delle parti comuni
- Lavaggio e stiratura di tutta la biancheria personale ad esclusione dei capi che necessitano di lavaggio a secco. Ogni capo di vestiario da conferire alla struttura per il lavaggio viene contrassegnato con apposita sigla nominativa. In caso di smarrimento di capi non siglati l'Amministrazione non risponde.
- Lavaggio e stiratura settimanale biancheria camera da letto
- Lavaggio e stiratura bisettimanale biancheria piana (cucina, bagno)
- Partecipazione all'attività di animazione organizzata dalla Fondazione
- Partecipazione alle attività fisiche di mantenimento organizzate dalla Fondazione
- Visita infermieristica settimanale per rilevazione dei parametri
- Controllo giornaliero da parte degli operatori mediante telefonate
- Braccialetto per chiamate di emergenza

Il pagamento della retta può avvenire tramite **bonifico** oppure **assegno bancario**.
Le modalità regolanti i rapporti con la struttura sono specificati nell'allegato "Costi dei servizi".

Alcuni appartamenti sono strutturati per ospitare coppie di persone. Nel caso venga a mancare il presupposto di "coppia" l'ospite rimasto solo dovrà corrispondere la retta dell'alloggio singolo fino al momento dell'ingresso di un secondo ospite che avviene con decisione discrezionale dell'Ente gestore.

SERVIZI A PAGAMENTO

È possibile usufruire dei seguenti servizi aggiuntivi a pagamento su richiesta da effettuarsi presso gli uffici amministrativi

INTERVENTI DI IGIENE PERSONALE
Bagno assistito (viene effettuato da personale qualificato nel bagno appositamente attrezzato del Centro Diurno Integrato)
Igiene del mattino (viene effettuato da personale qualificato nel bagno dell'alloggio del richiedente)

TELEFONO
Tutto il traffico telefonico rilevato eccedente i € 10,00 compresi nella retta.

SIGLATURA INDUMENTI
All'ingresso dell'ospite in struttura tutto il corredo personale viene siglato con nome e cognome.

CALLISTA
Disponibile previo appuntamento presso ufficio Resp. Servizi all'Ospite.

PARRUCCHIERA
Disponibile un giorno alla settimana previo appuntamento presso il locale attrezzato nella RSA.

SERVIZIO FISIOTERAPIA
Gli interventi di fisiokinesiterapia sono effettuati su appuntamento presso la palestra della RSA da personale specializzato previa prescrizione medica.

SERVIZIO INFERMIERISTICO
Gli interventi infermieristici per somministrazione giornaliera delle terapie, medicazioni ecc. sono effettuate da personale qualificato della RSA previa prescrizione medica.

GENERI DI RISTORO
Sono presenti distributori di bevande calde/fredde e snack nel salone RSA.

PASTI
La Fondazione offre un qualificato servizio di ristorazione fornito da una ditta specializzata. I pasti vengono preparati nella cucina della RSA a garanzia della migliore qualità possono essere consumati nel proprio alloggio o presso la sala da pranzo del C.D.I.
Il menù, approvato dalla Direzione Sanitaria è articolato sulle quattro settimane e varia due volte all'anno.
Il menù viene prenotato settimanalmente; eventuali disdette devono essere avanzate entro le ore 9,00 del giorno stesso, in caso contrario il pasto verrà addebitato.
È possibile scegliere fra diverse alternative:

- Pranzo
- Cena
- Pranzo + cena

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

- Il pranzo alle ore 12,00
- La cena alle ore 18,30

Oltre al menù di base saranno fornite diete specifiche per coloro che affetti da particolari malattie necessitano d'un regime dietetico differenziato.
Di seguito è riportato l'elenco delle principali diete ed un menù tipo.

INDICAZIONI SULLE PRINCIPALI DIETE DA OSSERVARE

DIETA IDRICA: Somministrare all'ospite esclusivamente bevande tiepide a base di thè o camomilla oppure semplicemente acqua naturale non gassata a temperatura ambiente.

DIETA NORMALE: Somministrare all'ospite la dieta prevista dal menù oppure a scelta dell'ospite fra le alternative del menù stesso.

DIETA IPOCALORICA: Come dieta normale ma a dosi dimezzate.

DIETA LEGGERA: Distribuire all'ospite per esempio: minestrina di brodo vegetale, riso in bianco o capelli d'angelo.
Come secondo carni bianche (pollo, tacchino), carni rosse (vitello), cotte a vapore, in padella anti-aderente senza condimento; verdura cotta condita con

DIETA SEMISOLIDA: Distribuire all'ospite una dieta composta da: minestrina (con pastina fine) in brodo con omogeneizzato di carne o frullato di prosciutto cotto; come secondo purè con crescenza oppure prosciutto cotto frullato; come frutta: frutta cotta o frullato o yogurt. Nella stagione calda la frutta può essere sostituita dal gelato.

DIETA PER DIABETICI: Somministrare all'ospite una dieta con porzioni ridotte. Primi piatti con porzioni ridotte oppure minestrina di brodo vegetale; come secondo carni bianche cotte in modo poco elaborato (non grasso) ; come contorno evitare amidi (come purè e patate); come frutta: cotta o frutta a basso contenuto di zuccheri (evitare anguria e melone).
Sostituire gli zuccheri semplici con saccarina ed evitare dolciumi.

DIETA PRIVA DI SCORIE: Vedi schema di dieta a basso contenuto in fibra.

Sono inoltre previste diete speciali per ospiti **celiaci** e **nefropatici.**

DIETA A BASSO CONTENUTO IN FIBRA

ALIMENTI	CONSENTITI	NON CONSENTITI
Latte	In modeste quantità preferibilmente bollito	Nelle fasi acute della malattia
Carni e pesce	Manzo, vitello, agnello, pollame, fegato e cervello. Pesce fresco surgelato. Usare pochi grassi di condimento per la cottura	Carni grasse e semigrasse in genere
Salumi, formaggi e latticini	Prosciutto crudo e cotto sgrassato, bresaola, formaggi molli non fermentati: crescenza, ricotta, bel paese, mozzarella, pastorella, certosino, fontina, robiola, formaggi fusi (formaggino)	Tutti gli altri formaggi e salumi
Pane, pasta, riso e altri cereali	Pane bianco senza mollica o fette di pane tostato, grissini, fette biscottate, cracker. Pasta (da preferirsi in piccola pezzatura), riso, semolino, crema di riso.	Pane scuro, integrale o di segale. Tutti gli alimenti preparati con farina integrale
Uova	Alla coque, in camicia	Fritte e sode
Grassi di condimento	Olio, burro e margarina	Lardo, strutto e pancetta
Verdure e ortaggi	Inizialmente solo cotte o passate in purea: carote, patate, spinaci, lattuga, crescione e invidia. In seguito sempre cotte e in modeste quantità: asparagi (punte), barbabietole, erbette, fagiolini, finocchi, funghi freschi, pomodori, scarola, sedano, zucchine. Consumare verdura cruda solo dopo avere ottenuto un decisivo miglioramento	Carciofi, catalogna, cime di rapa; legumi secchi e freschi: fagioli, ceci, piselli, lenticchie e fave
Frutta	Inizialmente solo frutta cotta e passata, eventualmente banane mature in modesta quantità. Successivamente, sempre scegliendo frutta matura, privata della buccia e dei semi: albicocche, mele, pere, ananas, agrumi, melone, pesche, susine.	Cachi, fragole, lamponi, mele cotogne, mirtilli, more, ribes, fichi freschi; noci, nocciole, mandorle, castagne, datteri, pinoli e tutta la frutta essiccata
Bevande	Thè diluito, malto, bibite non gassate.	Bibite ghiacciate, alcolici, tè forte, cacao e caffè
Dolciumi e dessert	Biscotti freschi non farciti, pasta frolla, crema al latte	Cioccolato, gelati, dolciumi farciti
Varie	Brodo sgrassato, zucchero e sale	Salse piccanti, mostarda, senape, droghe spezie e olive

MENU'-TIPO ESTATE

PRANZO				
LUNEDÌ	***MARTEDÌ***	***MERCOLEDÌ***	***GIOVEDÌ***	***VENERDÌ***
A) Pasta al ragù di verdure	**A)** Risotto alla contadina	**A)** Pasta al pomodoro e basilico	**A)** Raviolini ricotta e spinaci (burro e salvia)	**A)** Pasta al tonno
B) Minestrina	**B)** Pasta in bianco	**B)** Riso al burro	**B)** Minestrina	**B)** Pasta in bianco
C) Cosce di pollo al forno	**C)** Arrotolato di tacchino	**C)** Spezzatino di vitello	**C)** Scaloppine di pollo al limone	**C)** Platessa alla mugnaia
D) Merluzzo gratinato	**D)** Roast beef	**D)** Tacchino freddo agli aromi	**D)** Hamburger di vitellone olio e aromi	**D)** Tacchino al curry
E) Zucchine trifolate	**E)** Carote al vapore	**E)** Fagiolini	**E)** Pomodori gratinati al	**E)** Zucchine ripiene
F) Insalata	**F)** Pomodori	**F)** Insalata	**F)** Carote julienne	**F)** Insalata
CENA				
A) Minestra al latte c/pastina	**A)** Crema di legumi c/riso	**A)** Minestrone di verdure c/orzo	**A)** Crema di riso e piselli	**A)** Crema di carote c/crostini
B) Vermicelli	**B)** Minestrina	**B)** Riso in bianco	**B)** Vermicelli	**B)** Minestrina
C) Insalata di pollo	C) Nasello patate e olive	**C)** Insalata di tonno (patate,fagiolini,carote, tonno)	**C)** Frittata alle verdure	**C)** Bologna
D) Italico	**D)** Mozzarella	**D)** Robiola	**D)** Edamer	**D)** Ricotta
E) Erbette	**E)** Patate	**E)** Pure'	**E)** Patate	**E)** Purè
F) Purè	**F)** Fagioli all'uccelletto	**F)** Fagiolini all'olio	**F)** Barbabietole	**F)** Finocchi

MENU'-TIPO INVERNO

PRANZO				
LUNEDÌ	***MARTEDÌ***	***MERCOLEDÌ***	***GIOVEDÌ***	***VENERDÌ***
A) Pasta pomodoro	**A)** Risotto alla parmigiana	**A)** Pasta pomodoro e olive	**A)** Pasta al ragù di verdure	**A)** Pasta al tonno
B) Minestrina	**B)** Pasta in bianco	**B)** Minestrina	**B)** Vermicelli	**B)** Riso in bianco
C) Arrotolato di tacchino	**C)** Spezzatino di vitellone	**C)** Brasato di manzo	**C)** Scaloppine di pollo al burro	**C)** halibut impanato
D) Bollito misto (lingua e manzo)	**D)** Pollo arrosto	**D)** Merluzzo vicentina	**D)** Fesa di tacchino	**D)** Pollo ai funghi
E) Piselli saltati	**E)** Spinaci al burro	**E)** Polenta/purè	**E)** Carote lesse	**E)** Finocchi gratinati
F) Insalata	**F)** Insalata	**F)** Erbette	**F)** Misto crudo	**F)** Insalata
CENA				
A) Minestrone con pasta	**A)** Crema parmantier	**A)** Minestra di riso e prezzemolo	**A** Minestra di zucca	**A)** Crema di piselli
B) Minestrina	**B)** Vermicelli	**B)** Minestrina	**B)** Vermicelli	**B)** Minestrina
C) Halibut alla pizzaiola	**C)** Prosciutto crudo	**C)** Salame	**C)** Uova sode	**C)** Insalata di tonno
D) Emmental	**D)** Edamer	**D)** Frittata all'ortolana	**D)** Bologna	**D)** Robiola
E) Patate	**E)** Purè	**E)** Patate	**E)** Purè	**E)** Purè
F) Finocchi	**F)** Zucchine trifolate	**F)** Cavolfiori	**F)** Cipolle vapore	**F)** Carote al rosmarino
N.B In alternativa al menù è possibile avere la minestrina a pranzo - prosciutto cotto e crescenza a cena – purè a				

Merenda:
tè con biscotti o yogurt o gelato

SERVIZI NON FORNITI

MEDICO
Gli utenti mantengono il proprio medico di base.
Durante la notte, in caso di necessità, il personale di turno provvederà a chiamare la guardia medica o chi del caso a seconda dell'urgenza avvisando comunque sempre i famigliari.

VISITE SPECIALISTICHE E/O TRASPORTI VARI

FARMACI, PARAFARMACI E PRESIDI
Tutti i farmaci, parafarmaci e presidi per l'incontinenza sono esclusi dalla retta e **non possono essere forniti dalla struttura.**

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

OGGETTI PERSONALI
Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli o oggetti di valore: **l'amministrazione non risponde di eventuali ammanchi.**

DIVIETO DI FUMARE
Il fumo, anche inalato passivamente, è dannoso alla salute e può disturbare altri utenti. Pertanto in tutti i locali comuni è vietato fumare.

APPARECCHI RADIO E TELEVISIONE
Apparecchi radio e televisione possono essere utilizzati a basso volume.

NORME ANTINCENDIO
Il personale della Fondazione è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli utenti.

SERVIZIO RELIGIOSO
La Chiesetta della R.S.A è aperta anche agli utenti dei mini alloggi protetti.

VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA
Su richiesta al Responsabile dei Servizi possibilità di visite guidate agli alloggi da parte di potenziali utenti e loro familiari.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini anche attraverso la possibilità di sporgere **reclami** a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.
I reclami e le segnalazioni sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.
I reclami devono essere presentati al **Responsabile** dei servizi direttamente, telefonando, scrivendo, inviando un fax o una e-mail. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. La Fondazione ha standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni.

INDAGINI DI GRADIMENTO

Vengono eseguite annualmente attraverso la somministrazione questionari, indagini di gradimento in merito ai servizi offerti che rappresentano una delle modalità del controllo del rispetto degli standard di qualità qui dichiarati.
Le risultanze di tutti i questionari vengono sottoposte alla Direzione Generale per l'adozione se necessario di opportuni interventi di miglioramento.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI MAP

Come è avvenuto il Suo primo contatto con la struttura:

- Su segnalazione di altri ospiti
- Su suggerimento di conoscenti o amici
- Comune di residenza
- per contatto diretto con i nostri operatori
- altro (specificare) ……

Come giudica	BUONO	DISCRETO	INSUFFICIENTE
L'accoglienza ricevuta			
La competenza percepita del personale			
La struttura e gli ambienti			
La gamma dei servizi proposti			
Il livello di pulizia degli ambienti			
Come giudica i seguenti servizi:			
Amministrativo			
Assistenza alla persona			
Fisioterapia			
Animazione			
Mensa			

Se dovesse esprimere un giudizio complessivo si ritiene soddisfatto dei servizi offerti?

- Si
- Abbastanza
- No

Note, osservazioni e suggerimenti:
