



## **"CARTA DEI SERVIZI"**

La Residenza Sanitaria Assistenziale "I Tulipani" è stata progettata tenendo conto delle recenti innovazioni. La struttura ha una capienza di 80 posti letto per persone con diversi gradi di non autosufficienza fino ai non autosufficienti totali, di cui 50 posti letto accreditati a contratto con la regione Lombardia e 30 accreditati non a contratto; dispone inoltre di 15 posti di Centro diurno integrato.

Il nome della struttura è quello di un fiore: I Tulipani. La filosofia della nostra gestione è: credere che ogni istante della nostra vita sia un momento unico particolare e irripetibile e pertanto meritevole di essere vissuto e affrontato con la massima voglia di vivere, in un ambiente ben attrezzato ma anche accogliente e in grado di far sentire a casa propria gli ospiti. Per realizzare questo obiettivo sono determinanti due fattori: Ambiente e Personale.

**AMBIENTE:** I Tulipani sono una struttura di nuovissima realizzazione dove sono state trasferite tutte le migliori esperienze maturate durante anni di lavoro nel settore. I Tulipani pertanto tengono in debito conto sia le esigenze di vivibilità dell'ospite che degli operatori.

**PERSONALE:** Il personale viene scelto con criteri molto selettivi e viene messo a contatto permanente con gli anziani solo se dimostra durante il percorso di inserimento una assoluta dedizione al lavoro con gli ospiti.

Il personale è tenuto al massimo rispetto dell'ospite e alla tutela delle condizioni di vita dello stesso. Sentimenti di umanità e buone creanze, sono le caratteristiche indispensabili per svolgere al meglio questo genere di attività.

Tutti gli operatori sono tenuti ad utilizzare una divisa che li rende riconoscibili. Sulla divisa è applicato un cartellino con la foto dell'operatore stesso e con l'indicazione di nome, cognome e mansione svolta.

Il coordinatore e i responsabili vigileranno affinché nessuno venga a meno al proprio impegno di massimo rispetto nei confronti degli ospiti.

### **Che cos'è la carta dei servizi**

La "Carta dei servizi" costituisce un patto scritto con gli ospiti sulla fruizione dei servizi forniti dalla R.S.A. I Tulipani.

Con l'adozione della presente "Carta dei servizi" l'Amministrazione si impegna a mettere in chiaro i servizi che eroga nella loro modalità e risponde ai concetti fondamentali dei diritti dell'anziano, come elaborati nell'allegato "D" della deliberazione nr. VII/7435 del 14.12.2001 della Giunta Regione Lombardia.

Pertanto la Carta dei servizi rappresenta un preciso impegno a mantenere nel tempo il miglior servizio ottenibile e tutela gli ospiti rispetto ai loro diritti fornendo uno strumento di controllo rispetto agli impegni assunti dall'amministrazione. Essa è altresì uno strumento da utilizzare per suggerimenti che aiutino a migliorare il servizio offerto sia nell'immediato che in futuro.

### **Principi fondamentali**

La presente carta dei servizi ha come riferimento la normativa vigente con particolare riguardo ai contenuti della "Carta dei diritti della persona anziana" contenuta in allegato alla delibera nr. VII del 14.12.2001 della Giunta Regione Lombardia, che viene riportata integralmente.

### **UBICAZIONE DELLA STRUTTURA**

La R.S.A. I Tulipani è ubicata nel comune di Gonzaga, (MN)  
in via Strada Marina, n°1/B.  
Tel. 0376 58556 Fax 0376 528375  
e-mail : tulipani @lapinetasc.it

La struttura è facilmente raggiungibile in Automobile

TRASPORTO PUBBLICO: la struttura è facilmente raggiungibile dalla città di Mantova con Linea Interurbana n.29 (Mantova - Moglia) si veda Depliant Citipass:

[www.provincia.mantova.it/UploadDocs/858\\_Depliant\\_Citipass\\_A.pdf](http://www.provincia.mantova.it/UploadDocs/858_Depliant_Citipass_A.pdf)

## 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 sanitarie-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'articolo 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 della persona;

Il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della 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 dal 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 lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

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

- ❖ Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- ❖ Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- ❖ Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- ❖ Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- ❖ Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- ❖ Di vivere con chi desidera.
- ❖ Di avere una vita di relazione.
- ❖ Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- ❖ Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- ❖ Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

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

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire a meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero e il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.
- Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

## **SERVIZI OFFERTI**

I Tulipani offrono attualmente i seguenti servizi:

### **R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale).**

I Tulipani offrono 80 posti letto, per ospiti con diversi gradi di non autosufficienza fino ai non autosufficienti totali. I posti letto si suddividono in 50 posti accreditati a contratto e 30 accreditati non a contratto.

### **C.D.I. (Centro Diurno Integrato).**

I Tulipani offrono 15 posti per assistenza diurna a persone con diversi gradi di non autosufficienza.

Per consentire qualità e funzionalità nei servizi prestati, la struttura è suddivisa su tre piani, ognuno dei quali comprende:

- Piano terra: un nucleo di degenza di 20 posti letto, un centro diurno integrato con capienza massima di 15 posti e locali per servizi generali.
- Primo piano: 3 nuclei di degenza di 20 posti ciascuno, per un totale di 60 posti letto.
- Secondo piano: locali tecnici che accolgono l'impiantistica a servizio della struttura.

Ogni stanza è occupata da due ospiti, mentre una stanza ha un solo posto letto. Tutte le stanze sono dotate di bagno, attrezzato per soggetti disabili.

I nuclei sono dotati di tutti i servizi previsti dalle più recenti normative, sono ben identificabili mediante una colorazione diversa l'uno dagli altri in modo tale da favorire l'orientamento dell'ospite e di conseguenza migliorare la propria autostima nel sapersi muovere senza incertezze.

Al piano terra troviamo ampi spazi quali:

- ❖ Hall;
- ❖ Ufficio amministrativo;
- ❖ Zona bar;
- ❖ Sala soggiorno arredata con poltrone confortevoli;
- ❖ Una palestra per la riabilitazione;
- ❖ Un luogo per il culto;
- ❖ Una sala parrucchiere;
- ❖ Sala da pranzo;
- ❖ Servizi igienici comuni;

- ❖ Zona arrivo pasti;
- ❖ Parcheggi per i visitatori ed area riservata alle ambulanze;
- ❖ Due giardini interni protetti.

L'ospite può usufruire di un posto letto in stanze corredate da letti e arredi ad uso individuale, le quali, inoltre, possono essere personalizzate con elementi propri, come televisione, radio, fotografie per rendere l'ambiente più familiare, purchè non contrastino con i diritti degli altri ospiti.

Al momento dell'ingresso viene assegnato un posto letto secondo disponibilità e possibilità su decisione della direzione della r.s.a. La Direzione ha altresì la facoltà di trasferire l'ospite ad altra stanza qualora sia richiesta da esigenze di vita comunitaria.

## **PRESTAZIONI GARANTITE AGLI OSPITI**

- Assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza medica, infermieristica, farmaceutica, fisioterapia.
- Assistenza di base per l'igiene e la cura completa della persona. Aiuto nella somministrazione dei pasti. Socializzazione e animazione.
- Assistenza alberghiera completa, servizio di ristorazione, servizio di guardaroba, lavanderia.
- Servizi generali.

### **Assistenza sanitaria**

#### **> assistenza medica**

Il servizio medico viene garantito con la presenza effettiva durante la fascia diurna e in reperibilità nella fascia notturna e festiva.

L'orario di presenza dei medici è esposto nei reparti di degenza. I medici ricevono i familiari su appuntamento.

Per le prestazioni specialistiche non disponibili presso la struttura, la R.S.A. si avvale della consulenza e dei servizi specialistici esterni.

Gli ospiti su posti letto accreditati non a contratto conservano il proprio medico di base con le rispettive prescrizioni farmaceutiche.

#### **> assistenza infermieristica**

La struttura garantisce l'assistenza infermieristica nelle 24 ore con la presenza effettiva in struttura di un infermiere professionale assicurando la gestione quotidiana della somministrazione dei farmaci, l'esecuzione di medicazioni ed interventi routinari o legati ad emergenze. L'infermiere è coadiuvato dall'operatore socio sanitario presente in struttura nelle 24 ore, per le funzioni consentite.

#### **> assistenza fisioterapia**

Attraverso un intervento individualizzato il servizio esplica varie funzioni che vanno dalla prevenzione, alla riabilitazione, dal mantenimento al consolidamento di nuovi equilibri nell'ottica di un'autonomia fisico-funzionale dell'anziano.

Nell'attività collettiva è invece più facilmente riscontrabile una funzione di socializzazione e di occupazione, anche nel tentativo di individuare fonti di stimolazione e di coinvolgimento.

## **Assistenza di base**

### **> Igiene e cura completa della persona**

Il servizio si prefigge non solo di garantire il miglior standard igienico possibile ma soprattutto di motivare l'ospite alla massima autonomia, stimolandolo quotidianamente alla cura della persona. L'esigenza di personalizzare gli interventi ha portato alla individuazione della figura dell'ASA/OSS tutor, responsabile di un numero definito di anziani, punto di riferimento anche per i famigliari.

### **> Aiuto nella somministrazione del pasto**

Il personale assicura l'assistenza per gli ospiti impossibilitati ad alimentarsi autonomamente, cercando comunque di mantenere e riacquistare la propria autonomia.

Le sale da pranzo sono tre, dotate di tavoli e sedie confortevoli, rivolte a tutti gli ospiti.

### **> Socializzazione e animazione**

Le educatrici organizzano e realizzano attività di animazione stimolando la partecipazione attiva degli ospiti con strumenti mirati a sviluppare e mantenere l'autonomia e a favorire la socializzazione. Le attività, che si svolgono durante la giornata, comprendono attività ludiche e ricreative, colloqui individuali e, in collaborazione con i fisioterapisti, vengono svolte delle attività con l'ausilio della musica per permettere agli ospiti di coniugare il momento di socializzazione con quello riabilitativo. A causa del periodo di emergenza per COVID 19, l'attività prevalente è incentrata sulle video chiamate con i familiari e l'organizzazione dei colloqui all'interfono (durante l'inverno) e in giardino (durante l'estate). Si sono conservate tutte le iniziative di festa (come il Natale, la Pasqua e i Compleanni) con modalità di contingentamento e distanziamento; la condivisione con i familiari dei momenti di festa, avviene mediante l'invio di immagini e video di quanto avviene in struttura.

Per quanto riguarda le uscite, sono sospese fino a quando si resterà in emergenza per COVID-19.



## **Assistenza alberghiera**

### **> Servizio cucina**

Il menù ruota su quattro settimane con ampia possibilità di personalizzazione in base ai bisogni individuali degli ospiti. Per l'anziano allettato vengono preparati appositi vassoi per il pasto in camera.

La cucina è in possesso di tutte le autorizzazioni previste dalle normative vigenti ed è dotata di manuale di autocontrollo.

Oltre ai pasti la cucina si attiva in modo adeguato per festeggiare le ricorrenze come Natale, Capodanno, Pasqua, etc, nonché compleanni ed eventi particolari, assicurando il più possibile la ricerca dei sapori e delle ricette più vicine alle esigenze degli ospiti.

### **> Servizio Lavanderia e Guardaroba**

Il servizio interno garantisce lavaggio e stiratura dei capi che vengono poi riposti nell'armadio personale dell'ospite, nel massimo rispetto dell'igiene e della cura dell'indumento. Il lavaggio di tutta la biancheria piana è compreso nella retta di degenza; il lavaggio di tutti gli indumenti, se effettuato in struttura, ha un importo aggiuntivo di euro 2,00 al giorno.

Si invita a fornire capi non particolarmente delicati e non di pura lana per evitare danni durante i lavaggi. La biancheria va consegnata alla lavanderia per l'etichettatura, che va sempre effettuata prima che i capi vengano riposti nell'armadio. L'etichettatura costa euro 30,00 una tantum. Diversamente su ogni indumento la famiglia dovrà provvedere personalmente a mettere un numero assegnato dalla struttura.

### **> Servizio Pulizie**

Effettua la pulizia di tutti gli ambienti della Struttura: camere ospiti, bagni, spazi comuni, uffici, ambulatori, guardiole, palestra.

## **Servizi generali**

### **Coordinamento**

Il coordinatore di struttura è la principale figura responsabile nonché referente nel condurre i rapporti tra l'amministrazione e i parenti.

Si occupa fra l'altro di garantire gli standard gestionali e il controllo sulla qualità delle prestazioni effettuate. E' interlocutore privilegiato per risolvere i problemi che quotidianamente incontrano sia gli ospiti che i famigliari.

E' altresì principale interlocutore per le osservazioni e le lamentele che dovessero sorgere in quanto in grado di mettere mano all'organizzazione della struttura.

Il coordinatore o suo delegato è presente in struttura dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,00. Il sabato mattina dalle 9 alle 12.

### **Servizio amministrativo**

Il servizio fornisce informazioni su tutti gli aspetti organizzativi della R.S.A., si occupa della fatturazione e della gestione delle eventuali pratiche burocratiche a carico degli ospiti. L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 15,30.

### **Servizio di parrucchiere**

Settimanalmente presso la struttura è presente il parrucchiere, a disposizione degli ospiti che ne fanno richiesta. Il servizio attivo per signore e signori è particolarmente gradito ed efficace per migliorare l'autostima dell'ospite. Il costo del servizio non è compreso nella retta di degenza.

### **Servizio religioso**

La Messa da parte del sacerdote si svolge tutti i pomeriggi alle ore 16. Si garantisce ai residenti l'accesso al sacramento della Comunione e la preghiera grazie anche alla nomina da parte della Parrocchia di Gonzaga, di un ministro straordinario in struttura (oss) in tutte le situazioni in cui non può essere presente il sacerdote e/o in un eventuale caso di emergenza covid-19.

### **Servizio di volontariato**

Esiste all'interno della struttura un gruppo di volontari che garantiscono presenza settimanale a sostegno dell'attività di animazione favorendo la socializzazione. Tale servizio può subire dei cambiamenti a seconda o meno della eventuale emergenza in caso di covid-19.

### **Manutenzione**

Al fine di garantire la piena fruibilità degli spazi e l'utilizzo di ausili e strumenti, il servizio garantisce il funzionamento "tecnico" della struttura ed il pronto intervento in caso di guasti e rotture.

## **R.S.A. - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

### **MODALITA' DI ACCESSO**

#### **Domanda di ingresso**

La documentazione necessaria per richiedere l'ingresso in struttura va ritirata personalmente dal familiare presso l'ufficio amministrativo, oppure può essere scaricata dal sito dell'A.S.L di Mantova ([www.aslmn.it](http://www.aslmn.it)) in RSA on-line.

La domanda, compilata in tutte le sue parti, va inoltrata al responsabile della struttura presso gli uffici della stessa, preferibilmente tramite visita diretta, oppure via fax o e mail avendo cura di consegnare:

- Copia della scheda clinica informativa (da compilarsi a cura del medico curante o della struttura ospedaliera in caso di ricovero),
- Carta regionale dei servizi,
- Carta d'identità,
- Tessera di esenzione ticket se l'ospite ne è in possesso.

Il coordinatore si rende disponibile a fornire informazioni sulle prestazioni e sui servizi offerti dalla struttura.

Le domande pervenute vengono valutate dal personale medico della R.S.A.

Per gli ospiti già inseriti su posto accreditato non a contratto, per gli ospiti frequentanti il CDI e per gli ospiti degli appartamenti protetti, nel caso in cui richiedessero il trasferimento / ricovero su posto accreditato a contratto, dovranno presentare una nuova domanda di inserimento.

Il personale della R.S.A. valuta le condizioni che danno titolo all'accesso.

#### **Criteri di accesso:**

Le domande di ammissione accettate vengono inserite in lista d'attesa (graduatoria) in base ai criteri qui di seguito elencati:

- 1) Ospiti Centro Diurno (voce al momento non contemplata)
- 2) Utenti già inseriti su posto accreditato non a contratto
- 3) Gravità clinica e sociale
- 4) Comune di residenza
- 5) Data di presentazione domanda

Le chiamate su posto accreditato vengono fatte nel momento in cui si verifica un decesso o una dimissione di un paziente che ricopre un posto accreditato. Hanno diritto al posto letto accreditato a contratto solo gli ospiti che hanno la residenza in Regione Lombardia.

La graduatoria di ospiti esterni viene aggiornata trimestralmente attraverso un contatto telefonico alla famiglia. Se la chiamata ha come scopo l'ingresso in struttura e l'ospite o la famiglia rinunciano, la domanda slitta in fondo alla graduatoria. Se alla terza chiamata per ingresso stesso ospite/famiglia rinunciano, la domanda viene chiusa e archiviata. Nel caso in cui tale ospite/famiglia volessero rientrare in graduatoria devono ripresentare la domanda come da procedura iniziale.

Sono possibili deroghe qualora vengano segnalati casi di particolare bisogno sociale e/o sanitario.

Il paziente che entra in struttura deve effettuare il test diagnostico (tampone) massimo due giorni prima dell'ingresso.

#### **Accoglienza**

Il coordinatore della RSA si fa carico di contattare i familiari per la programmazione dell'ingresso.

L'ingresso del nuovo ospite avviene di norma il giorno successivo alla comunicazione della disponibilità del posto letto.

L'accoglienza, viene fatto dal medico, dalla capo sala o propri incaricati e dalla responsabile di piano (RAA), che sarà l'operatore di riferimento per la famiglia per gli aspetti alberghieri e socio-assistenziali. I familiari dovranno consegnare tutta la documentazione sanitaria disponibile e trasmettere tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze, particolari esigenze dietetiche o semplici abitudini alimentari, e quant'altro utile e necessario per il più corretto e indolore trasferimento dell'ospite. È altresì indispensabile che vengano consegnati tutti gli ausili e le protesi che la persona sta utilizzando ed un guardaroba personale adeguato alle esigenze dell'ospite.

Entro e non oltre i 30 giorni dall'ingresso l'équipe della struttura predispone il P.A.I (Piano di Assistenza Individualizzato) per garantire all'ospite un'assistenza personalizzata, finalizzata a prevenire, rallentare e se possibile impedire il decadimento funzionale. Ospite e familiari verranno coinvolti per la condivisione del PAI ed il raggiungimento degli obiettivi.

I Familiari dopo aver accompagnato l'ospite dovranno espletare le pratiche burocratiche che consistono nella firma del contratto di ingresso e nella consegna della seguente documentazione:

- Carta d'identità in corso di validità
- Codice fiscale
- Carta regionale dei servizi
- Deposito cauzionale pari all'importo di una mensilità
- Certificato di invalidità e tessera di esenzione ticket.

### **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE:**

Fatti salvi casi particolari o personalizzazioni specifiche, la giornata tipo degli ospiti è la seguente:

- ore 6,30 /8,30 alzata e cure igieniche
- ore 8.30 colazione
- ore 9,30 attività di animazione o fisioterapia individuali o di gruppo
- ore 12,00 pranzo, segue riposo pomeridiano per chi lo desidera
- ore 15,30 merenda pomeridiana, ripresa delle attività ricreative
- ore 18,15/18,30 cena
- Preparazione degli ospiti per il riposo notturno.

### **VISITE**

Le visite agli anziani della Rsa sono previste prenotandole telefonicamente all'educatrice e si svolgono nelle salette appositamente predisposte . In presenza di situazioni di allettamento oppure nei casi più gravi, si può venire tutti i giorni e andare nella camera del paziente. Sono sempre garantiti i contatti con la famiglia attraverso telefonate e video chiamate.

### **DIMISSIONI**

La richiesta di dimissioni dell'ospite deve essere inoltrata anche verbalmente presso l'ufficio oppure al coordinatore di struttura da parte del familiare che ne ha curato l'ingresso in struttura, almeno 5 giorni prima. In caso di mancato preavviso, tali giorni verranno comunque addebitati.

Entro una settimana dalle dimissioni verrà restituita la cauzione.

In caso di ricovero ospedaliero, se si mantiene il posto letto, la retta sarà intera per tutto il periodo del ricovero.

**Si veda:**

**Allegato 2 - Carta dei servizi: Presa in Carico e dimissione dell'ospite**

### **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

Le modalità e le tempistiche di rilascio della documentazione sociosanitaria vengono indicate dal personale dell'RSA.

### **RETTA**

L'importo delle rette viene determinato dall'Amministrazione .

#### **Retta utenti accreditati a contratto**

La retta prevista per gli utenti accreditati a contratto va da un minimo di € 63,00 a un massimo di euro 90,00 IVA inclusa se dovuta.

La retta è versata in via posticipata entro il giorno 5 del mese successivo di riferimento mediante R.I.D.

La retta è comprensiva di:

- ❖ Vitto (possibilità di scelta tra diverse pietanze, vino durante i pasti, merenda)
- ❖ Alloggio
- ❖ Assistenza medica diurna e reperibilità notturna e festiva
- ❖ Assistenza infermieristica e socio-sanitaria nelle 24 ore
- ❖ Fisioterapia
- ❖ Farmaci e Presidi di Continenza
- ❖ Attività di animazione
- ❖ Lavaggio biancheria piana.
- ❖ Pulizia dei locali
- ❖ Climatizzazione estiva
- ❖ Trasporti ematici

#### **La retta non comprende:**

Restano esclusi dall'ammontare della retta:

- ❖ Servizio di parrucchiere
- ❖ Servizio di pedicure;

- ❖ Prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza per l'accompagnamento dell'ospite specialistiche in presidi socio-sanitari pubblici o privati
- ❖ Etichettatura, Lavaggio e stiratura indumenti intimi e vestiario. Il costo del lavaggio di questi capi è pari a euro 2,00 al giorno. L'etichettatura costa euro 30,00 una tantum. Diversamente su ogni indumento la famiglia dovrà provvedere personalmente a mettere un numero assegnato dalla struttura.
- ❖ Onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non prescritte direttamente dalla struttura;
- ❖ Spese telefoniche e spese voluttuarie dell'ospite (sigarette, caffè, riviste, ecc.);
- ❖ Spese funebri.
- ❖ Ogni altra prestazione non prevista espressamente dalla medesima Carta dei Servizi

La struttura garantisce la stipula delle assicurazioni previste dalla vigente normativa. Gli ospiti sono comunque invitati a non trattenere presso sé oggetti di valore o denaro. La struttura non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o loro smarrimento. In particolare modo la struttura non sarà in alcun modo responsabile dell'eventuale perdita/rottura/smarrimento di protesi dentarie dell'ospite per fatto doloso e/o colposo allo stesso imputabile.

La Direzione provvede ad assegnare il posto letto libero.

Successivamente sarà facoltà della Direzione sanitaria e o della Coordinatrice di struttura, prescrivere variazione del posto letto (piano di degenza e stanza di degenza) in base alle variate necessità dell'ospite stesso o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione dei reparti.

#### **Retta utenti posti letto autorizzati**

La retta prevista per gli utenti privati è fissata da un minimo di € 63,00 a un massimo di euro 90,00 IVA inclusa se dovuta.

La retta è versata in via posticipata entro il giorno 5 del mese successivo di riferimento mediante R.I.D./bonifico presso le seguenti banche:

BCC MANTOVABANCA ag. Gonzaga IBAN IT 43 E 08001 57670 000000271035

MONTE PASCHI DI SIENA ag. Reggiolo IT 25 G 01030 66441 000001730070

La retta è comprensiva di:

- ❖ Vitto
- ❖ Alloggio
- ❖ Assistenza socio-assistenziale
- ❖ Assistenza infermieristica
- ❖ Assistenza medica
- ❖ Fisioterapia

- ❖ Attività di animazione
- ❖ Pulizia dei locali
- ❖ Lavaggio biancheria piana

Sono escluse dalla retta, e pertanto a carico dell'Ospite, le spese relative a:

- ❖ Acquisto e ripristino biancheria personale;
- ❖ Soggiorni e permanenze all'esterno della struttura;
- ❖ Visite specialistiche da professionisti privati;
- ❖ Servizio lavanderia (Etichettatura euro 30,00 una tantum all'ingresso, Lavaggio e stiratura indumenti intimi e vestiario. Il costo del lavaggio di questi capi è pari a euro 2,00 al giorno)
- ❖ Trasporti in ambulanza;
- ❖ Farmaci (gli ospiti conservano il loro Medico di Medicina Generale);
- ❖ Presidi per l'incontinenza (pannoloni, ecc);
- ❖ Servizio di parrucchiere e pedicure;
- ❖ Caffè, sigarette, riviste...

Tali prestazioni vengono effettuate solo su richiesta o consenso dei familiari.

### **DEPOSITO CAUZIONALE**

Sia gli utenti accreditati a contratto sia gli utenti accreditati non a contratto devono provvedere alla corresponsione del DEPOSITO CAUZIONALE INFRUTTIFERO, pari a una mensilità, che verrà restituito al momento della dimissione dell'ospite dopo che l'Amministrazione avrà accertato l'avvenuto pagamento delle rette.

Suddetto deposito cauzionale deve essere effettuato presso le seguenti banche:

BCC MANTOVABANCA ag. Gonzaga IBAN IT 43 E 08001 57670 000000271035

MONTE PASCHI DI SIENA ag. Reggiolo IT 25 G 01030 66441 000001730070

Al momento del contratto è da presentare la contabile dell'avvenuto versamento del deposito cauzionale.

### **CERTIFICAZIONE DELLA SPESA SANITARIA**

La R.S.A I Tulipani rilascia annualmente per gli ospiti, in attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale lombarda del 21 marzo 1997 n° 26316 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie sostenute.

## **CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Il servizio offre la possibilità di dare un sollievo alle famiglie e nello stesso tempo un'opportunità agli anziani di socializzare con altri ospiti e di usufruire dei servizi sanitari e assistenziali.

### **Giorni e orari di apertura:**

Dal lunedì alla domenica dalle 8.30 alle 19.00, con possibilità di orari flessibili a seconda delle esigenze familiari.

### **Servizi offerti:**

Agli ospiti presenti in centro diurno vengono erogate prestazioni

- 1) mediche
- 2) infermieristiche
- 3) fisioterapiche
- 4) attività di animazione, ricreative, ludiche, di gruppo, individuali, cognitive, ecc.
- 5) assistenziali: igiene personale, colazione, pranzo, cena.

### **Domanda di ingresso**

La domanda di ingresso al Centro Diurno Integrato va inoltrata al responsabile della struttura presso gli uffici dalla stessa in modo telefonico o tramite fax oppure tramite visita diretta. Il coordinatore si farà carico di far visitare la struttura ai familiari e al futuro ospite e valutare compiutamente le caratteristiche dell'ospite e la possibilità di accesso in struttura.

### **Accoglienza**

L'accoglimento dell'ospite viene effettuato nella saletta del Centro Diurno dall'O.S.S. e dall'I.P; seguirà subito dopo la visita medica.

I familiari dovranno consegnare tutta la documentazione sanitaria disponibile e fornire tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze, particolari esigenze dietetiche o semplici abitudini alimentari, e quant'altro utile e necessario per la permanenza dell'ospite in C.D.I.

L'equipe della struttura predispone il P.A.I (Piano di Assistenza Individualizzato) per garantire all'ospite un'assistenza personalizzata, al fine di prevenire, rallentare e se possibile impedire il decadimento funzionale.

I familiari dopo aver accompagnato l'ospite in C.D.I dovranno espletare le pratiche burocratiche presso l'ufficio accettazione, che consistono nella firma del contratto d'ingresso e nella consegna della seguente documentazione:

- Carta d'identità in corso di validità
- Codice fiscale



- Carta regionale dei servizi
- Certificato di invalidità e tessera di esenzione ticket
- Deposito cauzionale pari a euro 300,00 un deposito a titolo di garanzia. A seguito di dimissioni o di decesso dell'ospite si provvederà alla restituzione della stessa.

Per gli ospiti a carico del comune non è previsto il versamento della cauzione.

### **Giornata tipo dell'ospite**

- L'ospite viene accompagnato in struttura dai famigliari.
- 8,30 Accesso in centro diurno, gli ospiti vengono accompagnati dai familiari
- Durante tutta la mattinata gli ospiti verranno occupati nelle varie attività di animazione
- 12,00 pranzo
- Riposo pomeridiano
- Proseguimento pomeridiano delle attività di animazione
- 15,30 merenda
- 18,15/18,30 cena
- Alle ore 19,00 c/a è previsto il ritorno dell'ospite al proprio domicilio accompagnato dai familiari.

### **Dimissioni**

La richiesta di dimissione dell'ospite deve essere inoltrata anche verbalmente presso l'ufficio oppure al coordinatore di struttura da parte del familiare che ne ha curato l'ingresso in struttura, almeno 5 giorni prima.

Entro una settimana dalle dimissioni verrà restituita la cauzione.

### **Rette**

La retta è versata in via posticipata entro il giorno 5 del mese successivo di riferimento mediante R.I.D./assegno bancario / bonifico presso le banche:

BCC MANTOVABANCA ag. Gonzaga IBAN IT 43 E 08001 57670 000000271035

MONTE PASCHI DI SIENA ag. Reggiolo IT 25 G 01030 66441 000001730070

La retta giornaliera per il Centro Diurno Integrato va da un minimo di euro 25,00 a un massimo di euro 35,00 IVA inclusa se dovuta, ed è comprensiva di:

- Vitto
- Assistenza socio assistenziale
- Assistenza infermieristica
- Fisioterapia
- Attività di animazione
- Pulizia dei locali

## **LA RETTA NON COMPRENDE:**

Restano esclusi dall'ammontare della retta:

- Farmaci e presidi per l'incontinenza (gli ospiti conservano il loro Medico di Medicina Generale);
- Trasporti da e per domicilio;
- Visite specialistiche in generale;
- Servizio di parrucchiere e pedicure.

## **PROCEDURE DI RECLAMO E QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE E DEGLI OSPITI**

Per rendere più semplici le procedure di reclamo degli ospiti/familiari, è prevista all'ingresso della struttura una apposita cassetta dove chiunque volesse fare una segnalazione anche anonima ha facoltà di inserire una delle apposite schede che si trovano nella bacheca adiacente. In caso di segnalazione non anonima, verrà data risposta da parte del Presidente della struttura entro 15 giorni dalla stessa. Annualmente viene inviato a tutti i famigliari, ospiti e operatori un questionario dove esprimere gli apprezzamenti relativi alla qualità dei servizi offerti con un giudizio sintetico. La scheda di reclamo è allegata alla presente carta dei servizi. I risultati verranno resi noti durante un'assemblea alla quale verranno invitati tutti i famigliari e gli ospiti tempo per tempo presenti in struttura.

**Si veda:**

**Allegato 3: Procedura per la valutazione della soddisfazione dell'utenza**







RSA I TULIPANI  
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE  
FAMIGLIE  
ANNO 2023



Gentile cliente

Siamo interessati a conoscere la Vostra opinione riguardo alla struttura che ospita i Vostri familiari al fine di adeguare i servizi rispetto ai suggerimenti che si evidenziano.

Vi chiediamo pertanto di barrare con una crocetta le risposte che più si avvicinano alla Vostra opinione e di rispedire con posta elettronica il questionario all'indirizzo [t.lasagna@lapinetasc.it](mailto:t.lasagna@lapinetasc.it) oppure imbucarla nell'apposita cassetta all'ingresso della struttura.

Il questionario se vorrà potrà rimanere anonimo ma avrà anche, se lo desidera, la possibilità di indicare il suo nominativo.

#### QUESTIONARIO 2023

Da quanto tempo il suo familiare risiede nella nostra struttura? \_\_\_\_\_

Chi compila questo questionario?  FIGLIO/A dell'ospite  CONIUGE dell'ospite  
 FRATELLO/SORELLA  ALTRO

1) Come valuta l'accoglienza ricevuta dal proprio familiare all'ingresso?

Ottimo  Buono  Sufficiente  
 Scadente  Molto Scadente

2) Come percepisce il rapporto struttura/famiglia?

Ottimo  Buono  Sufficiente  
 Scadente  Molto Scadente

3) Come valuta in generale la capacità e la disponibilità nelle seguenti attività?

**Medici:**

Ottimo  Buono  Sufficiente  
 Scadente  Molto Scadente

**Infermieri:**

- |                                |                                      |                                   |
|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Ottimo   | <input type="radio"/> Buono          | <input type="radio"/> Sufficiente |
| <input type="radio"/> Scadente | <input type="radio"/> Molto Scadente |                                   |

**Asa/Oss (Personale dedicato all'assistenza):**

- |                                |                                      |                                   |
|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Ottimo   | <input type="radio"/> Buono          | <input type="radio"/> Sufficiente |
| <input type="radio"/> Scadente | <input type="radio"/> Molto Scadente |                                   |

**Fisioterapisti:**

- |                                |                                      |                                   |
|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Ottimo   | <input type="radio"/> Buono          | <input type="radio"/> Sufficiente |
| <input type="radio"/> Scadente | <input type="radio"/> Molto Scadente |                                   |

**Educatori:**

- |                                |                                      |                                   |
|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Ottimo   | <input type="radio"/> Buono          | <input type="radio"/> Sufficiente |
| <input type="radio"/> Scadente | <input type="radio"/> Molto Scadente |                                   |

**Ufficio Amministrativo/Coordinatore**

- |                                |                                      |                                   |
|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Ottimo   | <input type="radio"/> Buono          | <input type="radio"/> Sufficiente |
| <input type="radio"/> Scadente | <input type="radio"/> Molto Scadente |                                   |

4) Come valuta l'organizzazione inerente alle visite ai propri familiari (frequenza, orari)?  
Come valuta in generale la possibilità di mettersi in contatto anche attraverso  
videochiamate o telefonate? Che grado di serenità Le trasmette il proprio familiare?

- |                                |                                      |                                   |
|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Ottimo   | <input type="radio"/> Buono          | <input type="radio"/> Sufficiente |
| <input type="radio"/> Scadente | <input type="radio"/> Molto Scadente |                                   |

5) La Residenza Sanitaria Assistita è pur sempre una comunità dove la parte  
"alberghiera" o di servizi in genere è di importanza fondamentale per consentire un  
livello di vita il più dignitoso possibile. Come giudica i seguenti servizi forniti?

**Ristorazione**

---

- |                                |                                      |                                   |
|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Ottimo   | <input type="radio"/> Buono          | <input type="radio"/> Sufficiente |
| <input type="radio"/> Scadente | <input type="radio"/> Molto Scadente |                                   |

**Pulizia**

---

- |                                |                                      |                                   |
|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Ottimo   | <input type="radio"/> Buono          | <input type="radio"/> Sufficiente |
| <input type="radio"/> Scadente | <input type="radio"/> Molto Scadente |                                   |

**Lavanderia**

---

- Ottimo     Buono                       Sufficiente  
 Scadente             Molto Scadente

**Manutenzione**

---

- Ottimo     Buono                       Sufficiente  
 Scadente             Molto Scadente

**Parrucchiere**

---

- Ottimo     Buono                       Sufficiente  
 Scadente             Molto Scadente

6) Consiglierebbe questa struttura a parenti e amici?

- Si             No

7) Eventuali suggerimenti

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Se desidera, può indicarci il suo nominativo (familiare di)

.....









**Gentile Ospite,**

**Siamo interessati a conoscere la Vostra opinione riguardo alla struttura che Vi ospita, rispetto ai servizi che sono offerti ed la personale che vi opera.**

**Questo breve questionario di gradimento rappresenta un riferimento per adeguare l'offerta di servizi rispetto ai suggerimenti che si evidenziano.**

**Vi chiediamo pertanto di barrare con una crocetta le risposte che più si avvicinano alla Vostra opinione e di imbucarlo nell'urna presente all'ingresso della struttura.**

**Il questionario se vorrà potrà rimanere anonimo ma avrà anche, se lo desidera, la possibilità di indicare il suo nominativo.**

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE  
DEGLI OSPITI DELLA RSA anno 2023**

**1) LA GIORNATA IN STRUTTURA**

**ORARIO ALZATA**

---

**MOLTO SODDISFATTO**



**SODDISFATTO**



**POCO SODDISFATTO**



**IGIENE PERSONALE**

---

**MOLTO SODDISFATTO**



**SODDISFATTO**



**POCO SODDISFATTO**



**SERVIZIO RISTORAZIONE (QUALITA' PASTI E ORARIO PASTI)**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



**ATTIVITA' DI ANIMAZIONE**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



**SERVIZIO PARRUCCHIERE**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



**2) VISITE DEI FAMIGLIARI**

**IN QUESTI ANNI DI PANDEMIA LE MODALITA' DELLE VISITE DEI FAMILIARI SONO CAMBIATE.**

**COME VALUTA LE VISITE CHE RICEVE? LE VIDEOCHIAMATE? LE TELEFONATE?**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



### 3) L'ASSISTENZA E LE CURE

#### COME VALUTA LE ATTENZIONI CHE LE VENGONO RISERVATE?



MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO

#### **In generale come valuta :**

##### ASSISTENZA DEI MEDICI

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO



##### ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO



##### ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO



**ASSISTENZA DEL PERSONALE AUSILIARIO (ASA/OSS)**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



**Come valuta nel personale che opera la:**

**GENTILEZZA E DISPONIBILITA'**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



**CAPACITA' DI ASCOLTO**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



**4) LA RESIDENZA**

**LA SUA STANZA**

---

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



**GLI AMBIENTI COMUNI (soggiorni, sala animazione, etc..)**

---

**MOLTO SODDISFATTO**



**SODDISFATTO**



**POCO SODDISFATTO**



**PULIZIE DEGLI AMBIENTI**

---

**MOLTO SODDISFATTO**



**SODDISFATTO**



**POCO SODDISFATTO**



**MANUTENZIONI E RIPARAZIONI (TAPPARELLE, BAGNO, ROTTURE VARIE)**

---

**MOLTO SODDISFATTO**



**SODDISFATTO**



**POCO SODDISFATTO**



**5) VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**SI TROVA BENE PRESSO LA NOSTRA STRUTTURA?**

---

**MOLTO SODDISFATTO**



**SODDISFATTO**



**POCO SODDISFATTO**



**CI INDICHI, SE DESIDERA, COSA POTREMMO FARE PER MIGLIORARE LA SUA  
PERMANENZA PRESSO LA NOSTRA STRUTTURA:**

---

---

---

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

---







## FOGLIO DI SUGGERIMENTI E RECLAMI

### SEGNALANTE

NOME.....

COGNOME.....

VIA.....CAP.....

CITTA'.....PROV.....

### RAPPORTO CON LA STRUTTURA

OSPITE

PARENTE DELL'OSPITE

VOLONTARIO

VISITATORE OCCASIONALE

### SEGNALAZIONE

DATA.....

REPARTO.....

### DESCRIZIONE DEL FATTO

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### SUGGERIMENTI

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....





**MENU' INVERNALE - PRANZO**

	<b>1° SETTIMANA</b>	<b>2° SETTIMANA</b>	<b>3° SETTIMANA</b>	<b>4° SETTIMANA</b>
<b>L U N E D I'</b>	GNOCCHI CON POMODORO MINISTRINA LOMBO DI MAIALE AL FORNO CAVOLETTI DI BRUXELLES PURE', INSALATA FRUTTA	PASTA CON TONNO MINISTRINA VERDESCA IN UMIDO CON POMODORO CAPPERI E OLIVE PURE' CAROTE COTTE FRUTTA	PASTA CON FAGIOLI MINISTRINA COTECHINO VERZE, PURE' INSALATA FRUTTA	PASTA ALLE MELANZANE MINISTRINA PESCE DORATO AL FORNO CAROTE COTTE PURE' INSALATA FRUTTA
<b>M A R T E D I'</b>	MINISTRINA BRASATO DI MANZO CON POLENTA CAROTE COTTE PURE', INSALATA FRUTTA	GNOCCHI AL POMODORO MINISTRINA SCALOPPINA DI TACCHINO AI FUNGHI MISTO DI VERDURE AL VAPORE INSALATA, PURE' FRUTTA	MINISTRINA SPEZZATINO DI MANZO CON PATATE INSALATA PURE' FRUTTA	PASTA AI FORMAGGI MINISTRINA SCALOPPINA DI TACCHINO AGLI AROMI FINOCCHIO COTTO PURE', INSALATA FRUTTA
<b>M E R C O L E D I'</b>	RISO ALLA MARINARA MINISTRINA COTOLETTA DI PESCE SPINACI IN PADELLA PURE', INSALATA FRUTTA	PASTA ALL'AMATRICIANA MINISTRINA SALSICCE IN UMIDO SPINACI INSALATA, PURE' FRUTTA	GNOCCHI AL POMODORO MINISTRINA VERDESCA IN UMIDO CON POMODORO CAPPERI E OLIVE PURE', CIPOLLINE INSALATA FRUTTA	MINISTRINA STRACOTTO DI CAVALLO CON POLENTA, BIETE PURE', INSALATA FRUTTA
<b>G I O V E D I'</b>	PASTA CON ZUCCHINE MINISTRINA HAMBURGER DI TACCHINO PATATE AL FORNO INSALATA, PURE' FRUTTA	PASTA CON PISELLI MINISTRINA POLPETTE CAVOLFIORE INSALATA PURE' FRUTTA	RISOTTO ALLO ZAFFERANO MINISTRINA POLLO AL FORNO FINOCCHIO COTTO PURE' INSALATA FRUTTA	GNOCCHI AL PESTO MINISTRINA POLPETTE ZUCCHINE PURE' INSALATA FRUTTA
<b>V E N E R D I'</b>	RISO ALLA PILOTA MINISTRINA SCALOPPINE DI MAIALE AL LIMONE BIETE PURE' FRUTTA	PASTA CON ZUCCHINE MINISTRINA PESCE DORATO AL FORNO FINOCCHIO COTTO PURE' INSALATA FRUTTA	PASTA ALL'ORTOLANA MINISTRINA HAMBURGER DI MANZO SPINACI PURE' INSALATA FRUTTA	PASTA CON TONNO MINISTRINA NASELLO AL FORNO PURE' VERDURE MISTE AL FORNO, INSALATA FRUTTA
<b>S A B B A T O</b>	PASTA CON VONGOLE MINISTRINA CROCCHETTE DI PESCE PURE', INSALATA FRUTTA	RISO CON CARCIOFI MINISTRINA LOMBO DI MAIALE AL LIMONE SPINACI PURE', INSALATA FRUTTA	PASTA CON SARDE MINISTRINA CROCCHETTE DI PESCE CAVOLFIORE GRATINATO PURE', INSALATA	RISO CON ASPARAGI MINISTRINA COTECHINO VERZE PURE', INSALATA FRUTTA
<b>D O M E N I C A</b>	MINISTRINA MINISTRONE POLPETTONE DI TONNO CIPOLLINE BORETANE INSALATA PURE' FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE FORMAGGI MISTI SPINACI, PURE' FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE POLPETTONE DI TONNO CIPOLLINE BORETANE INSALATA PURE' FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE FORMAGGI MISTI SPINACI, PURE' FRUTTA



**MENU' INVERNALE- CENA**

	1° SETTIMANA	2° SETTIMANA	3° SETTIMANA	4° SETTIMANA
L U N E D I'	MINISTRINA RISO ALLA PARMIGIANA PESCE IN BIANCO CAROTE COTTE PURE' INSALATA FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE SALUMI MISTI CON PROSCIUTTO CRUDO SPINACI, PURE' FRUTTA	MINISTRINA RISO ALLA PARMIGIANA PESCE IN BIANCO CAROTE COTTE PURE' INSALATA FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE SALUMI MISTI CON PROSCIUTTO CRUDO SPINACI, PURE' FRUTTA
M A R T E D I'	PASSATO DI VERDURA MINISTRINA FORMAGGI MISTI ZUCCHINE, PURE' INSALATA MISTA FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE POLPETTE DI MAGRO CAVOLFIOR INSALATA PURE' FRUTTA	PASSATO DI VERDURA MINISTRINA POLENTA PASTICCIAA CON FORMAGGIO ZUCCHINE, PURE' INSALATA MISTA FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE POLPETTE DI MAGRO CAVOLFIOR INSALATA PURE' FRUTTA
M E R C O L E	MINISTRINA MINISTRONE UOVA STRAPAZZATE PURE' FAGIOLINI INSALATA FRUTTA	MINISTRINA RISO ALLA PARMIGIANA PESCE IN BIANCO CAROTE COTTE PURE' INSALATA FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE UOVA STRAPAZZATE PURE' FAGIOLINI INSALATA FRUTTA	MINISTRINA RISO ALLA PARMIGIANA PESCE IN BIANCO CAROTE COTTE PURE' INSALATA FRUTTA
G I O V E D I'	MINISTRINA MINISTRONE POLPETTE DI MAGRO SPINACI, PURE' FRUTTA	ZUPPA D'ORZO MINISTRINA MELANZANE ALLA PARMIGIANA FINOCCHIO COTTO PURE' FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE FORMAGGI MISTI SPINACI, PURE' FRUTTA	ZUPPA D'ORZO MINISTRINA MELANZANE ALLA PARMIGIANA FINOCCHIO COTTO PURE' FRUTTA
V E N E R D I'	MINISTRONE MINISTRINA AFFETTATO DI FESA DI TACCHINO BROCCOLI PURE' INSALATA FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE FRITTATA PURE' FAGIOLINI INSALATA FRUTTA	MINISTRONE MINISTRINA AFFETTATO DI FESA DI TACCHINO BROCCOLI PURE' INSALATA FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE FRITTATA PURE' FAGIOLINI INSALATA FRUTTA
S A B A T O	ZUPPA D'ORZO MINISTRINA MELANZANE ALLA PARMIGIANA FINOCCHIO COTTO PURE' FRUTTA	ZUPPA D'ORZO MINISTRINA POLENTA PASTICCIAA CON RAGU' CAVOLFIOR, PURE' INSALATA MISTA FRUTTA	ZUPPA D'ORZO MINISTRINA MELANZANE ALLA PARMIGIANA FINOCCHIO COTTO PURE' FRUTTA	PASSATO DI VERDURA MINISTRINA POMODORI RIPIENI E FORMAGGIO FRESCO ZUCCHINE, PURE' INSALATA MISTA FRUTTA
D O M E N I C A	MINISTRINA MINISTRONE POLPETTONE DI TONNO CIPOLLINE BORETANE INSALATA PURE' FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE FORMAGGI MISTI SPINACI, PURE' FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE POLPETTONE DI TONNO CIPOLLINE BORETANE INSALATA PURE' FRUTTA	MINISTRINA MINISTRONE FORMAGGI MISTI SPINACI, PURE' FRUTTA



**MENU' ESTIVO - PRANZO**

	<b>1° SETTIMANA</b>	<b>2° SETTIMANA</b>	<b>3° SETTIMANA</b>	<b>4° SETTIMANA</b>
<b>L U N E D I'</b>	MEZZE PENNE AL POMODOR FRESCO E BASILICO MINISTRINA PROSCIUTTO E MELONE INSALATA, ZUCCHINE ALLA GRIGLIA FRUTTA	FUSILLI ALLA NORMA MINISTRINA LONZA DI MAIALE AI FERRI CIPOLLINE BORETANE IN AGRODOLCE INSALATA FRUTTA	SEDANINI AI 4 FORMAGGI MINISTRINA BOCCONCINI DI POLLO AL LIMONE CAVOLFIORRE AL GRATIN, INSALATA FRUTTA	MEZZE MANICHE AL PESTO ALLA GENOVESE MINISTRINA VITELLO TONNATO INSALATA PURE' FRUTTA
<b>M A R T E D I'</b>	FUSILLI ALL'ORTOLANA MINISTRINA BOCCONCINI DI TACCHINO AI CARCIOFI INSALATA PATATE AL FORNO, FRUTTA	RISO FREDDO MINISTRINA INSALATA DI MANZO CAPONATA DI MELANZANE INSALATA, PURE' FRUTTA	MINISTRINA E PASTA ALLA NORMA PROSCIUTTO E MELONE INSALATA BROCCOLI TRIFOLATI FRUTTA	RISO FREDDO MINISTRINA SCALOPPINA DI POLLO INSALATA SPINACI FRUTTA
<b>M E R C O L E D I'</b>	RISOTTO CON PORRI MINISTRINA PESCE PANATO ZUCCHINE TRIFOLATE INSALATA FRUTTA	PENNE BIANCHE ALLE VONGOLE MINISTRINA TONNO CON FAGIOLI DI SPAGNA INSALATA FRUTTA	FARFALLE AL PESTO MINISTRINA INSALATA DI TACCHINO INSALATA ZUCCHINE TRIFOLATE PURE' FRUTTA	PASTA AL PESTO ALLA GENOVESE MINISTRINA FILETTI DI POLLO IMPANATI AL FORNO PATATE TRIFOLATE INSALATA
<b>G I O V E D I'</b>	FARFALLE CON PROSCIUTTO E PISELLI MINISTRINA SCALOPPINA DI POLLO AL VINO BIANCO PURE', INSALATA FRUTTA	FUSILLI AL POMODORO E BASILICO MINISTRINA PROSCIUTTO E MELONE ASPARAGI AL BURRO INSALATA FRUTTA	GNOCCHI ALLA ZUCCA AL BURRO E SALVIA MINISTRINA POLPETTE DI MANZO DORATE AL FORNO FINOCCHIO AL LATTE INSALATA FRUTTA	MEZZE PENNE CON POMODORO E RICOTTA MINISTRINA LONZA DI MAIALE AI FERRI PEPERONI BRASATI INSALATA FRUTTA
<b>V E N E R D I'</b>	MINISTRINA MEZZE PENNE CON FRUTTI DI MARE CROCCHETTE DI PESCE FAGIOLINI INSALATA, PURE' FRUTTA	MEZZE PENNE CON GAMBERI E ZUCCHINE MINISTRINA FILETTO DI PERSICO CON AGLIO E PREZZEMOLO CAROTE GRATINATE INSALATA FRUTTA	RISOTTO CON FRUTTI DI MARE MINISTRINA BACCALA' FRITTO INSALATA MISTO DI VERDURE GRATINATE FRUTTA	SEDANINI CON TONNO MINISTRINA VERDESCA CON POMODORO FRESCO CAPPERI E OLIVE BIETE INSALATA FRUTTA
<b>S A B A T O</b>	PASTA AL POMODORO E RICOTTA MINISTRINA COSCE DI POLLO ALLA DIAVOLA ZUCCHINE SABBIOSE FRUTTA	TAGLIATELLE AL RAGU' BIANCO MINISTRINA HAMBURGER DI MANZO CAVOLINI DI BRUXELLES TRIFOLATI, INSALATA FRUTTA	GRAMIGNA CON ZUCCHINE MINISTRINA BOCCONCINI DI TACCHINO AL LIMONE INSALATA FRUTTA	FUSILLI ALLA BOSCAIOLA MINISTRINA BRASATO DI TACCHINO PATATE AL FORNO INSALATA FRUTTA
<b>D O M E N I C A</b>	LASAGNE MINISTRINA COPPA DI MAIALE ARROSTO VERDURE GRIGLIATE INSALATA FRUTTA DOLCE	TORTELLI DI ZUCCA / VERDI MINISTRINA ARROSTO DI TACCHINO PATATE AL FORNO INSALATA FRUTTA DOLCE	RAVIOLI VERDI MINISTRINA POLLO ALLA CACCIATORA PURE' INSALATA FRUTTA DOLCE	AGNOLI AL BURRO MINISTRINA BOLLITO MISTO CON SALSa VERDE (a parte) PURE' INSALATA FRUTTA DOLCE



**MENU' ESTIVO - CENA**

	1° SETTIMANA	2° SETTIMANA	3° SETTIMANA	4° SETTIMANA
L U N E D I'	MINISTRONE MINISTRINA FRITTATA CON ZUCCHINE CAROTE GRATINATE INSALATA FRUTTA	MINISTRA DI FARRO MINISTRINA PANGASIO AL VAPORE CON OLIO E PREZZEMOLO CAVOLFIORE INSALATA FRUTTA	CREMA DI PISELLI CON CROSTINI MINISTRINA FRITTATA CON CIPOLLE INSALATA VERZA IN UMIDO FRUTTA	MINISTRONE MINISTRINA ZUCCHINE RIPIENE PURE' INSALATA FRUTTA
M A R T E D I'	MINISTRA DI BROCCOLI MINISTRINA PROSCIUTTO COTTO E CRUDO FINOCCHIO AL LATTE INSALATA FRUTTA	MINISTRONE MINISTRINA UOVA ALL'OCCHIO DI BUE CON PISELLI INSALATA FRUTTA	RISO ALLA PARMIGIANA MINISTRINA POLPETTONE DI TONNO PATATE LESSE INSALATA FRUTTA	MINISTRA DI BIETOLE MINISTRINA UOVA SODE INSALATA CAVOLFIORE GRATINATO FRUTTA
M E R C O L E D I'	PASSATO DI VERDURA CON CROSTINI MINISTRINA POLPETTA DI RICOTTA E SPINACI CAVOLFIORE GRATINATO INSALATA FRUTTA	MALTAGLIATI CON FAGIOLI MINISTRINA ERBAZZONE RAPE ROSSE INSALATA FRUTTA	MINISTRONE MINISTRINA PARMIGIANA DI MELANZANE INSALATA PISELLI IN UMIDO FRUTTA	ZUPPA DI CECI MINISTRINA RICOTTA EMMENTAL FINOCCHIO AL LATTE FRUTTA
G I O V E D I'	CREMA DI CIPOLLE MINISTRINA RICOTTA CRESCENZA CAROTE LESSE INSALATA FRUTTA	RISO CON PISELLI MINISTRINA POLPETTE DI MAGRO CIPOLLE COTTE INSALATA FRUTTA	PASSATO DI VERDURA MINISTRINA AFFETTATO DI FESA DI TACCHINO SPINACI INSALATA FRUTTA	RISO ALLO ZAFFERANO MINISTRINA ERBAZZONE ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA
V E N E R D I'	RISO E VERZE MINISTRINA TORTINO DI PATATE PROSCIUTTO, EMMENTAL, SPINACI INSALATA FRUTTA	CREMA DI ZUCCA CON CROSTINI MINISTRINA CACIOTTA, RICOTTA INSALATA, SPINACI FRUTTA	ZUPPA D'ORZO MINISTRINA PESCE AL VAPORE CON AGLIO E PREZZEMOLO CAROTE AL LIMONE INSALATA FRUTTA	MINISTRONE MINISTRINA INVOLTINI DI MELANZANE E RICOTTA CAROTE AL BURRO INSALATA FRUTTA
S A B B A T O	STRACCIATELLA MINISTRINA PIZZA VERDURE GRATINATE AL FORNO, INSALATA FRUTTA	MINISTRONE MINISTRINA CROCCHETTE DI FAGIOLI INSALATA, PURE' FRUTTA	STRACCIATELLA MINISTRINA PIZZA FAGIOLINI INSALATA FRUTTA	PASSATO DI VERDURA MINISTRINA PIZZA MISTO DI VERDURE AL VAPORE, INSALATA FRUTTA
D O M E N I C A	ZUPPA DI LEGUMI MINISTRINA INVOLTINO DI MELANZANE E RICOTTA PURE', INSALATA FRUTTA	STRACCIATELLA MINISTRINA PIZZA VERDURE GRATINATE AL FORNO, INSALATA FRUTTA	MINISTRONE MINISTRINA INVOLTINI DI MELANZANE INSALATA, RAPE ROSSE FRUTTA	CREMA DI ASPARAGI MINISTRINA AFFETTATO DI FESA DI TACCHINO INSALATA, SPINACI FRUTTA

**ORARI SOMMINISTRAZIONE PASTI**

Colazione: ore 08.30

Pranzo: ore 11.45/12.00

Cena: ore 18.15/18.30

Merende: ore 10.00 e ore 16.00

L'Amministrazione  
R.S.A. I Tulipani









**I TULIPANI**  
Residenza Sanitaria Assistenziale

R.S.A I TULIPANI

C.D.I. I TULIPANI

"CARTA DEI SERVIZI"

2023