



# CARTA DEI SERVIZI

### LA CARTA DEI SERVIZI PER I CITTADINI

*La CARTA DEI SERVIZI è il primo documento dal quale partire per conoscere questo istituto: dà le informazioni essenziali per accedere ai Servizi offerti e destinati alla fascia di popolazione anziana in condizioni di non autosufficienza.*

Chi ha bisogno di informazioni più specifiche e dettagliate può rivolgersi al responsabile delle relazioni con il pubblico o consultare gli altri documenti informativi dei singoli servizi offerti.

L'adozione della "CARTA" ha un ruolo importante nell'ottica del miglioramento globale dei servizi resi, poiché sulla base degli impegni e delle garanzie esplicitate in questo documento i cittadini sono posti nella condizione di valutarne l'adeguatezza e l'affidabilità.

L'obiettivo della trasparenza e della garanzia di qualità è perseguito attraverso un lavoro che vede impegnata tutta l'organizzazione nell'analisi di ciò che funziona o non funziona, degli ostacoli da rimuovere, dei problemi da risolvere per la costruzione di un servizio in grado di rispondere ai bisogni ed alle aspettative degli utenti.

Questa Carta dei Servizi sarà ampiamente diffusa ai Cittadini e ai potenziali utenti.

## LA CARTA DEI SERVIZI

La R.S.A. Villa delle Rose s'impegna a diffondere i VALORI sui quali si fonda la sua risposta socio sanitaria assistenziale.

- CENTRALITA' DEL CLIENTE/UTENTE e la sua soddisfazione, che vuol dire attenzione verso i suoi bisogni ed alla sua richiesta di salute;
- LA QUALITA' DEL SERVIZIO, sia nelle modalità di erogazione che nella valutazione dei risultati ottenuti;
- DIRITTO DI SCELTA del cittadino, secondo le disposizioni della normativa vigente, sulla base del rapporto fiduciario nei confronti della struttura e/o degli operatori;
- PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO quale diritto di far valere le sue opinioni e le sue valutazioni sui servizi ricevuti, attivando un percorso aziendale privilegiato di ascolto delle informazioni dei cittadini in grado di innescare processi di miglioramento;
- EQUITA' DELL'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE come eguaglianza nelle condizioni di accesso dei cittadini ai servizi e imparzialità nell'erogazione delle prestazioni;

L'attuazione di tali principi fondamentali deve essere continuamente sottoposta a verifica e a VALUTAZIONE attraverso il sistema di auto valutazione aziendale e il giudizio espresso dal cittadino/cliente.

- EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI attraverso lo sviluppo della ricerca tecnologica e la crescita professionale degli operatori;
- EFFICIENZA ORGANIZZATIVA attraverso l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un uso ottimale delle risorse finanziarie, tecniche ed umane disponibili;
- CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI; ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza. Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurare la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'organizzazione delle cure dirette alla persona anziana.
- Per ogni residente è previsto un piano di assistenza individualizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.
- LA MISSION: gli obiettivi principali della "R.S.A. Villa delle Rose" possono essere così riassunti:
  - Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata;
  - Ricerca di ottimali livelli di salute;
  - Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano;
  - Approccio globale alla persona con interventi mirati;
  - Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
  - Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

## LA CARTA DEI SERVIZI

### IL CODICE ETICO

#### IL PERCHÉ DI UNA SCELTA

- La R.S.A. “Villa delle Rose” persegue i seguenti scopi:
- organizzare e gestire una Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) volta ad accogliere anziani in condizione di non autosufficienza;
- organizzare e gestire servizi specifici di carattere culturale e ricreativo unitamente a prestazioni socio-sanitarie riabilitative di tipo fisioterapico diretti a recuperare e migliorare l’autosufficienza di anziani e soggetti fragili in genere.
- La direzione della R.S.A. “Villa delle Rose” ha quindi deciso l’adozione del presente Codice Etico e di condotta (di seguito “Codice Etico” o anche “Codice”), che si propone di confermare e fissare in un documento i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, del modo di operare e della conduzione dei rapporti, sia al proprio interno che nei confronti dei soggetti terzi.
- L’adozione del Codice Etico non viene considerata una patente di moralità, né un pezzo di carta da distribuire in nome di chissà quale norma, solo un preciso impegno per dare credibilità ad un progetto e conquistare la fiducia soprattutto di chi, bisognoso di assistenza e di cure, entra in contatto con la nostra realtà.
- Per questo il nostro Codice Etico, che completa una serie di atti e regolamenti volti a disciplinare coerentemente la nostra organizzazione e operatività, vuole essere un messaggio ed un impegno che la R.S.A. “Villa delle Rose” assume nei confronti di tutti coloro che hanno rapporti con la nostra struttura e con i nostri servizi; un impegno assunto soprattutto verso gli ospiti, in quanto la tutela della salute rappresenta un bene primario cui devono essere indirizzate risorse ed intelligenze.
- Per la R.S.A. “Villa delle Rose” gestire un servizio a valenza sociale significa anche educare alla coerenza decisionale attraverso la credibilità di un progetto che, nei servizi socio-sanitari in particolare, si deve rivolgere sia al soddisfacimento dei bisogni dell’utenza sia alle aspettative che devono essere garantite agli operatori sanitari, essendo ognuno portatore di valori, ancor prima che di interessi.
- L’impegno, qui assunto formalmente e pubblicamente dalla R.S.A. “Villa delle Rose”, è di perseguire questi obiettivi, nella consapevolezza delle responsabilità che fanno capo ad una azienda e nella convinzione che solo il rigido rispetto dell’eticità dei comportamenti può consentire alla stessa di operare in coerenza ai valori che l’hanno ispirata fin dalla sua nascita.
- Le regole contenute nel Codice Etico integrano il comportamento che i destinatari sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi, civili e penali, vigenti in Italia, e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva. I destinatari del Codice Etico che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con l’azienda e saranno soggetti alle sanzioni qui previste.
- Oggi, è sempre più forte la necessità di ricondurre le singole azioni, e così anche i diversi atti d’impresa, ad un progetto e contesto complessivi che rendano visibile l’obiettivo di fondo perseguito ed è questa, a ben vedere, la vera e propria finalità del nostro Codice Etico.

La Direzione

# LA CARTA DEI SERVIZI

## IL CODICE ETICO

### 1. FINALITÀ

- La R.S.A. “Villa delle Rose” ha deciso di adottare il presente Codice Etico per ribadire come il rispetto dei principi etici e morali rappresenti una condizione a garanzia per lo sviluppo dell’Ente stesso, nel rispetto di tutti coloro che, a diverso titolo, entrano in contatto con la sua struttura e dell’insieme dei suoi collaboratori.
- Il Codice Etico rappresenta perciò l’asse portante l’attività dell’Ente, cui tutti devono attenersi nella loro operatività quotidiana e nello svolgimento delle funzioni cui sono preposti, con la consapevolezza che solo il pieno rispetto del Codice può consentire all’Ente stesso di mantenere ed accrescere la sua credibilità ed apprezzamento nei diversi contesti in cui opera.

### 2. PRINCIPI GUIDA

- I destinatari del presente Codice Etico (dipendenti e collaboratori esterni) dovranno attenersi, per quanto di loro competenza, ai seguenti principi guida:
- agire nel rispetto della legge e dei regolamenti vigenti in Italia;
- trattare i clienti/ospiti, il personale dipendente, i fornitori, la comunità circostante, nonché ogni terzo con il quale essi entreranno in rapporto per motivi professionali con onestà, correttezza, imparzialità e senza pregiudizi;
- comportarsi secondo lealtà e correttezza;
- evitare ogni tipo di discriminazione basata sull’età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche o stili di vita diversi;
- rifiutare in ogni modo comportamenti che possano favorire o agevolare il compimento di pratiche proprie di qualsiasi cultura o religione che si pongano in contrasto con le norme di ordine pubblico riconosciute dallo Stato e che influiscano sull’integrità fisica delle persone per finalità non connesse al trattamento o, comunque, considerate illecite dalle leggi vigenti;
- tutelare la salute e la sicurezza, proprie e dei terzi;
- mantenere la riservatezza delle informazioni riguardanti l’Ente, i dipendenti, gli ospiti ed i fornitori, attenendosi, nei rapporti con gli ospiti stessi, alle norme stabilite dai Codici deontologici delle professioni operanti all’interno dell’Ente;
- evitare o dichiarare preventivamente eventuali conflitti di interesse con l’Ente;
- utilizzare i beni intellettuali e materiali della Fondazione nel rispetto della loro destinazione d’uso ed in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

## LA CARTA DEI SERVIZI

### IL CODICE ETICO

#### 3. L'ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIA

- La R.S.A. “Villa delle Rose” individua nell’attività socio-sanitaria il suo settore d’intervento ed in ragione di ciò attribuisce particolare rilevanza al rispetto della dignità, dei diritti, e delle aspettative degli ospiti.
- La R.S.A. “Villa delle Rose” è consapevole che la salute degli esseri umani non permette né errori né approssimazioni e che il rigore scientifico ed il rispetto dei principi etici deve prevalere su ogni altro interesse.
- Riconoscendo la valenza costituzionale del diritto alla salute e l’essenzialità di un servizio socio-sanitario efficiente e puntuale, La R.S.A. “Villa delle Rose” si pone quale soggetto che partecipa al sistema socio-sanitario, garantendo prestazioni qualificate e tempestive e volendo contribuire alla valorizzazione delle risorse ed alla programmazione del loro utilizzo.
- La R.S.A. “Villa delle Rose” orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri ospiti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi.
- Per questo motivo, la R.S.A. “Villa delle Rose” indirizza la propria attività al continuo perseguimento di elevati standard di qualità del proprio servizio.
- Nei rapporti con la clientela e l’utenza, la R.S.A. “Villa delle Rose” assicura correttezza, chiarezza, disponibilità, rispetto e cortesia, nell’ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

#### 4. L'ATTIVITÀ D'IMPRESA

- La R.S.A. “Villa delle Rose” opera in modo leale nel mercato avvalendosi di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente.
- La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d’acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo dei beni e servizi offerti, della capacità di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze dell’ente.
- In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi, diversi da quelli dell’esclusivo interesse e beneficio dell’ente.
- Le informazioni di qualsiasi tipo riguardanti clienti, fornitori o concorrenti devono essere ottenute solo con mezzi leciti, escludendo qualsiasi azione denigratoria di un concorrente o che getti discredito sulle prestazioni da esso erogate o sulla sua immagine.

#### 5. DATI SENSIBILI – RISERVATEZZA

- Le peculiarità dell’attività svolta dalla R.S.A. “Villa delle Rose” comportano la necessità di evitare la diffusione di informazioni sensibili a terzi, stante il pregiudizio che da ciò può seguire per i pazienti e per l’attività dell’Ente.
- In ragione di ciò, la R.S.A. “Villa delle Rose” assicura la protezione dei dati personali, garantendo il diritto individuale di controllo sulla raccolta, l’uso, la diffusione e la memorizzazione di questi dati.

## LA CARTA DEI SERVIZI

### 6. DIPENDENTI E COLLABORATORI

- La R.S.A. “Villa delle Rose” è consapevole che il rapporto con tutti coloro che, a diverso titolo, collaborano con lo stesso nelle sue diverse articolazioni, deve essere improntato al pieno rispetto dei diritti, garantendo la sicurezza e l’igiene sul luogo di lavoro, l’incoraggiamento al dialogo ed al confronto, la formazione e il rispetto della privacy.
- In ragione di ciò la R.S.A. “Villa delle Rose” si impegna a stabilire relazioni basate sulla fiducia con i dipendenti e collaboratori, essendo bandita qualsiasi forma di discriminazione, per qualsiasi motivo, così come ogni comportamento lesivo della dignità e dell’integrità morale dell’individuo.

### 7. PARI OPPORTUNITÀ

- La R.S.A. “Villa delle Rose” assicura pari opportunità a tutti in materia di assunzione, formazione, remunerazione, attribuzione di compiti e evoluzione di carriera, in funzione delle competenze e delle attitudini personali.

### 8. CONFLITTO D’INTERESSI

- Nell’ambito delle sue attività professionali, ogni dipendente e collaboratore ha il dovere di agire unicamente nell’interesse della R.S.A. “Villa delle Rose”, astenendosi da ogni vantaggio o interesse personale, diretto o indiretto, sia per proprio conto che a vantaggio di persone a lui vicine.
- Il dipendente ed il collaboratore non devono accettare nessun versamento di denaro e neppure vantaggi, da terzi che intrattengono relazioni commerciali con la R.S.A. “Villa delle Rose” o che desiderano intrattenerne.

### 9. SALUTE E SICUREZZA

- La R.S.A. “Villa delle Rose” garantisce l’integrità fisica e morale dei propri dipendenti e collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di erogazione di servizi sanitari, prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori.
- La R.S.A. “Villa delle Rose” svolge la propria attività a condizioni tecniche, organizzative ed economiche tali da consentire che siano assicurati un’adeguata prevenzione infortunistica ed un ambiente di lavoro salubre e sicuro.
- Ogni decisione aziendale, di ogni tipo e livello, in materia di sicurezza e salute del lavoro, deve tenere conto dei seguenti principi e criteri fondamentali:
  - evitare i rischi;
  - valutare i rischi che non possono essere evitati;
  - combattere i rischi alla fonte;
  - adeguare il lavoro all’uomo - in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature e dei metodi di lavoro e di produzione - in particolare per attenuare il lavoro monotono ed il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;

## LA CARTA DEI SERVIZI

### 10. CORRUZIONE E PAGAMENTI ILLECITI

- La R.S.A. “Villa delle Rose” bandisce la corruzione e i pagamenti illeciti. Di conseguenza, non potrà essere effettuato o anche solo offerto, direttamente o indirettamente, alcun versamento di denaro allo scopo di influenzare il comportamento dell’Ente.

### 11. TRASPARENZA

- La R.S.A. “Villa delle Rose” indirizza la sua attività nel rispetto della massima trasparenza e ciò comporta che tutte le comunicazioni effettuate dall’ente e dai suoi collaboratori, siano esatte e complete in ogni aspetto.

### 12. OSSERVANZA DEL CODICE ETICO

- La R.S.A. “Villa delle Rose”, tutti i suoi dipendenti e collaboratori devono conformarsi alle regole e ai principi ribaditi nel presente “Codice Etico”.
- I casi di violazione di norme di legge e/o del presente Codice Etico, devono essere prontamente segnalati per scritto, in forma nominativa, alla Direzione. Le segnalazioni saranno compiutamente verificate e, in caso di accertata violazione, saranno applicate le opportune sanzioni.

### 13. SANZIONI

- La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico, tenuto conto della sua intensità ed eventuale recidiva, costituirà illecito disciplinare o inadempimento alle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente o funzionale o di collaborazione professionale, con ogni conseguente effetto di legge e di contratto, anche ai sensi dell’art. 2104 e 2105 c.c.; potrà altresì costituire giusta causa ai sensi degli artt. 2383 e 2400 c.c.
- Darà inoltre diritto all’ente di applicare le sanzioni disciplinari previste dai CCNL applicabili di volta in volta, nonché quelle previste dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/01.
- Per i Destinatari non dipendenti, l’osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o di collaborazione esistente.

### 14. DISPOSIZIONI FINALI

- Il presente Codice Etico ha effetto immediato dalla data odierna e sino a sua revisione o aggiornamento.
- A tutti i Destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.



## LA CARTA DEI SERVIZI

### **DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI CHE FRUISCONO DEI SERVIZI SOCIO SANITARI ASSISTENZIALI**

#### **DIRITTI**

- Ogni cittadino ha diritto alla salvaguardia della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche, infermieristiche e terapeutiche.
- Ogni cittadino ha diritto a essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della propria personalità, dignità umana e ad essere trattato con cortesia, gentilezza e umanità.
- Ogni cittadino ha diritto ad essere assistito e curato da operatori provvisti da cartellino di riconoscimento che renda immediatamente identificabile la persona con cui viene in contatto, con riportato nome e qualifica professionale.
- Ogni cittadino ha diritto a poter fruire della struttura secondo principi di equità ed imparzialità, senza alcuna forma di discriminazione razziale, sociale o sessuale.
- Ogni cittadino ha diritto all'assistenza religiosa nel caso in cui ne faccia richiesta.
- Ogni cittadino ha diritto a mantenere durante la degenza i contatti con i familiari e gli amici per un tempo il più lungo possibile durante la giornata, compatibilmente con le esigenze delle attività sanitarie e degli altri degenti.
- Ogni cittadino ha diritto di poter accedere alla documentazione e alle informazioni sulla gestione dei servizi nei modi e nei tempi stabiliti dalla struttura.
- Ogni cittadino ha diritto di poter presentare reclami in caso di disservizi, ritardi, atteggiamenti e comportamenti lesivi della sua dignità e del suo diritto all'assistenza.
- Ogni cittadino ha diritto a ricevere dalla struttura tutte le informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso.
- Ogni cittadino ha diritto a ricevere un'informazione comprensibile e puntuale, sulla diagnosi, la terapia cui è sottoposto, sui relativi tempi di effettuazione, sui rischi connessi, sulle controindicazioni e sulla possibilità di effettuare indagini e trattamenti alternativi.

## LA CARTA DEI SERVIZI

### **DOVERI**

Ogni cittadino ha il dovere di fornire indicazioni complete e precise sulla sua salute e sulle precedenti abitudini di vita.

- Ogni cittadino ha il dovere di informare tempestivamente gli operatori sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e cure, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- Ogni cittadino ha il dovere di assumere le informazioni sull'organizzazione della struttura nei tempi e nelle sedi opportune.
- Ogni cittadino ha il dovere di rispettare gli orari delle attività sanitarie e alberghiere stabiliti dalla struttura.
- Ogni cittadino quando accede in una struttura ha il dovere di tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione delle esigenze degli altri cittadini e degli operatori sociosanitari.
- Ogni cittadino ha il dovere di rispettare l'ambiente, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Ogni cittadino ha il dovere di richiedere le prestazioni sanitarie nei modi e tempi previsti dai percorsi diagnostici e terapeutici.

## LA CARTA DEI SERVIZI

### **LA POLITICA DI COMUNICAZIONE E DI ASCOLTO DELL'AZIENDA PER IL CITTADINO**

---

La Carta dei Servizi per il cittadino è lo strumento che permette la trasparenza della nostra azione e consente al cittadino la partecipazione, garantendogli precisi ambiti d'intervento nel difficile percorso verso il cambiamento. Rappresenta "l'esplicitazione scritta" degli impegni e dei programmi di miglioramento che ci siamo prefissati a dà ai cittadini "la garanzia" di poterne controllare il rispetto.

La nostra azienda, anche con la Carta dei Servizi, vuole essere un'organizzazione che "ascolta" ed "impara" continuamente: ascolta i bisogni dei suoi clienti ed impara nuovi comportamenti per migliorare i "servizi", per la loro personalizzazione e umanizzazione.

La Carta dei Servizi rappresenta anche un'opportunità per coordinare a livello aziendale un processo di autovalutazione, di attenzione e interesse rispetto alla tematica della qualità percepita dall'utente e dai suoi familiari.

Per agevolare il rapporto tra i cittadini e Struttura Socio Sanitaria, la "R.S.A. Villa delle Rose" ha realizzato altre iniziative con l'obiettivo di rendere effettivi i diritti all'informazione e alla semplificazione delle procedure amministrative e di monitorare il gradimento dell'utenza al fine di trarne indicazioni e suggerimenti utili al miglioramento dell'organizzazione dei servizi:

- Istituzione dell'ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Rilevazione degli indicatori di Qualità da parte degli utenti;
- Indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione di utenti e familiari.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico è individuato nell'ufficio amministrativo della struttura e rappresenta il punto di riferimento e di orientamento per l'utenza.

### RIFERIMENTI

---

**La R.S.A. Villa delle Rose** nasce nel 1997 a seguito della ristrutturazione e riconversione della omonima casa albergo nata nel 1968.

La struttura è costituita da un'unica sede in via Roma n°77 in località Ponte Nizza (PV), immersa nel verde delle colline dell'Oltrepò Pavese.

Ponte Nizza è posta sulla ex strada statale del Monte Penice (SS 35) nel tratto tra i comuni di Godiasco e Bagnaria, e può essere raggiunta:

- Con mezzi privati utilizzando la ex SS 35 (da Voghera per Varzi) oppure via autostrada, per chi proviene da Milano, autostrada Milano–Genova, uscita Casei Gerola, e proseguire sulla ex SS 35 direzione Varzi Fino a Ponte Nizza.

-Con mezzi pubblici utilizzando la linea ferroviaria fino a Voghera e poi l'autobus Voghera – Varzi (fermata Ponte Nizza di fronte all'edificio comunale). La sede della R.S.A. Villa delle Rose si trova a circa 200 metri dalla fermata dell'autobus.

Numeri utili:

numero di telefono è 0383-59188

numero di fax 0383–540203

indirizzo sito web è il seguente: [www.rsavilladellerose.it](http://www.rsavilladellerose.it)

indirizzi e-mail: [info@rsavilladellerose.it](mailto:info@rsavilladellerose.it) – [rsavilladellerose@gmail.com](mailto:rsavilladellerose@gmail.com)

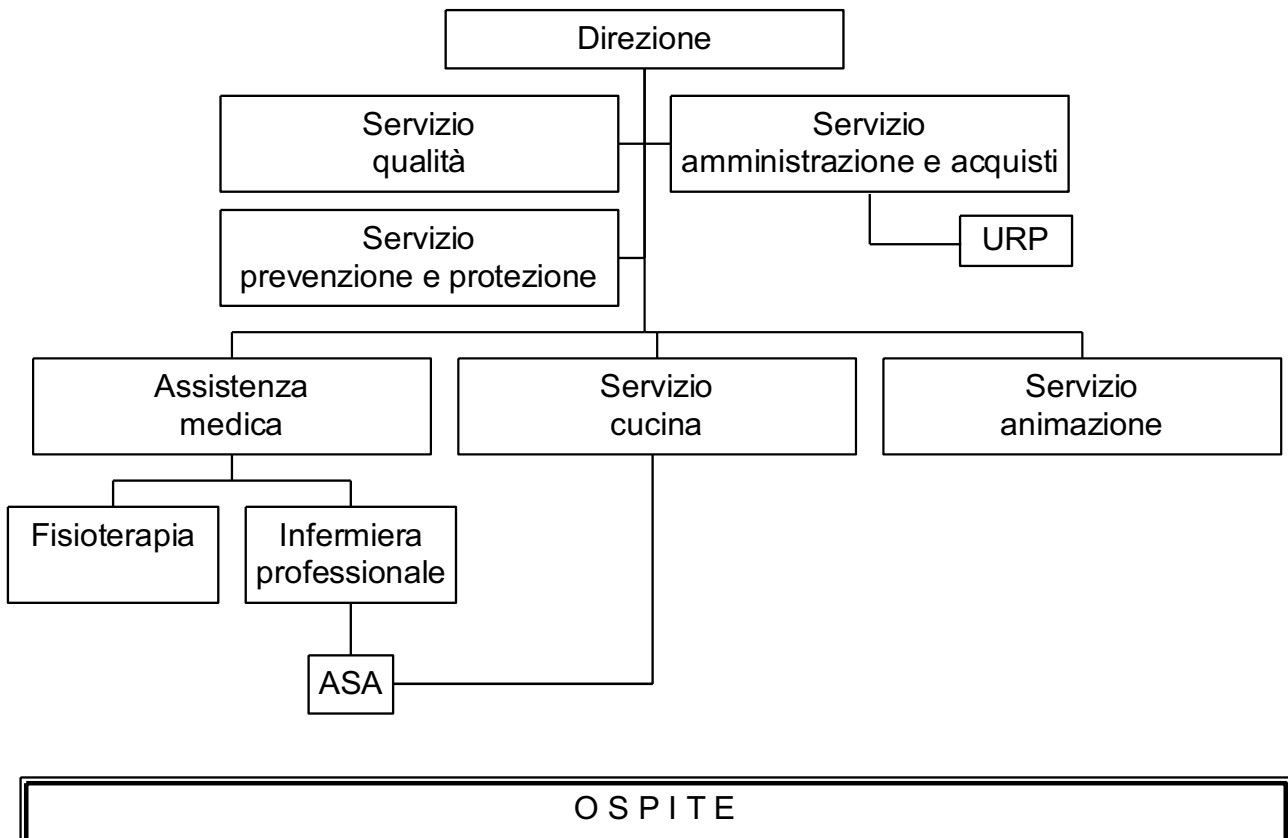
La presente carta dei servizi si ispira dalla “Carta dei Servizi Pubblici” proposta dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica - e alla ‘Carta dei Diritti della Persona Anziana’ di cui alla D.G.R. 14/12/2001, n° 7435, allegato “D”, che viene allegato alla presente e di cui forma parte integrante e sostanziale.

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti di Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni e si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e al Decreto della Giunta Regionale della Regione Lombardia, n° 7/ 7435 del 14.12.2001.

# LA CARTA DEI SERVIZI

## ORGANIGRAMMA

Questa è l'organizzazione della RSA Villa delle Rose.





## LA CARTA DEI SERVIZI

### PERCORSO INFORMATIVO E PARTECIPATIVO A TUTELA DEI DIRITTI DEL CITTADINO

---

L'azienda mette a disposizione di tutti i cittadini un "Percorso Informativo" per orientarsi facilmente nell'accesso ai Servizi offerti.

La partecipazione al miglioramento dei Servizi e la tutela dei diritti è garantita dal Settore Qualità.

#### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Il responsabile dell'ufficio delle relazioni con il pubblico è il sig. Antonio Andreozzi.

Il percorso informativo viene garantito dall'Ufficio relazioni con il pubblico, attraverso:

- L'orientamento del cittadino che deve accedere ai servizi;
- L'informazione ai caregiver sulla tutela delle persone fragili con limitate capacità di agire;
- L'informazione al cittadino sulla possibilità di richiedere contributi pubblici;
- Le Visite guidate alla Struttura sono sospese causa Covid-19;
- L'informazione al cittadino sui servizi erogati, sulle modalità e le procedure di accesso alle prestazioni;
- Il supporto a particolari necessità durante il ricovero in Istituto;
- La raccolta di eventuali reclami e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi erogati.

È comunque senz'altro utile sapere che ci si può rivolgere all'Ufficio Relazioni con il pubblico per le seguenti informazioni:

- pratiche amministrative (procedure d'ingresso e contratto);
- rilascio di certificati;
- fatturazione ai Clienti;
- pagamenti e rimborsi.

La R.S.A. Villa delle Rose non richiede alcun corrispettivo per lo svolgimento di tutte le pratiche e procedure preliminari alla presa in carico dell'ospite.

## LA CARTA DEI SERVIZI

### COSA OCCORRE FARE.....

---

#### PER ACQUISIRE INFORMAZIONI

1. Telefonare agli uffici Relazioni con il Pubblico, di seguito chiamato URP.

#### PER ACCESSI PERSONALIZZATI ALLE PRESTAZIONI

2. Telefonare all'URP;
3. Esprimere le proprie esigenze al responsabile dell'URP (Antonio Andreozzi);
4. Individuare insieme al responsabile dell'URP quale percorso si adatta di più alle esigenze manifestate.

#### PER IL SUPPORTO DURANTE IL RICOVERO IN ISTITUTO

- Presentare le proprie esigenze al responsabile dell'U.R.P.
- Esprimere lamentele sul trattamento ricevuto durante il ricovero in Istituto;
- Fornire suggerimenti per il miglioramento del Servizio.

#### PER PRESENTARE UN RECLAMO

- Far pervenire una lettera di segnalazione o di reclamo, con i propri dati e indirizzo, tramite il servizio postale o il fax;
- Compilare il modulo di reclamo indicando i propri dati personali, necessari all'istituto per poter fornire una risposta formale;
- Sottoscrivere il consenso all'utilizzo dei dati personali ai fini della legge sulla "privacy";
- Attendere la risposta scritta al reclamo presentato o, in casi complessi, una nota informativa che viene sempre inviata entro 30 giorni;
- Nel caso di reclami telefonici o verbali, il responsabile dell'U.R.P. provvederà alla raccolta delle informazioni e risponderà telefonicamente.

#### ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

L'ente garantisce l'apertura degli Uffici Amministrativi e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì, mentre per la giornata di sabato sono attivi dalle ore 08.00 alle 12.00.

- U.R.P. della R.S.A. Villa delle Rose  
Via Roma, 77  
27050 PONTE NIZZA (PAVIA)  
Tel. 0383/59188 Fax 0383/540203  
email: rsavilladellerose@gmail.com  
email: [info@rsavilladellerose.it](mailto:info@rsavilladellerose.it)

## LA CARTA DEI SERVIZI

### LA STRUTTURA

---

#### L'UTENZA

La Struttura accoglie 24 anziani, in condizioni di non autosufficienza.

Dei ventiquattro posti disponibili, venti sono accreditati e a contratto, mentre gli altri quattro sono solo autorizzati.

#### IL PERSONALE

Il Team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani della R.S.A. con la massima professionalità. È rappresentato da:

- Area amministrativa n. 1 unità
- Area medica n. 2 unità
- Area infermieristica n. 3 unità
- Area fisioterapica n. 2 unità
- Area sociosanitario - assistenziale n. 10 unità
- Area sociale n. 1 unità

Tutto il personale operante nella R.S.A. è riconoscibile attraverso un cartellino personale riportante:

- ✓ Cognome e Nome
- ✓ Mansione svolta
- ✓ Foto.



#### VISITE AGLI OSPITI

Il Decreto-legge 24/03/2022 n. 24 proroga al 31/12/2022 l'obbligo per i visitatori, per accedere in R.S.A., di essere muniti:

- di certificazione verde COVID-19, rilasciata a seguito della somministrazione della dose di richiamo successiva al ciclo vaccinale primario (art. 1 bis, comma 1 bis, DL 44/2021) o
- di certificazione verde COVID-19, rilasciata a seguito del completamento del ciclo vaccinale primario o dell'avvenuta guarigione di cui alle lettere b) e c-bis) del comma 2 dell'articolo 9 del DL 52/2021, unitamente ad una certificazione che attesti l'esito negativo del test antigenico rapido o molecolare, eseguito nelle quarantotto ore precedenti l'accesso (art. 1 bis, comma 1 bis, DL 44/2021).

L'accesso è quindi consentito esclusivamente ai visitatori/familiari muniti di una certificazione verde COVID-19, rilasciata a seguito della somministrazione della dose di richiamo successivo al ciclo vaccinale primario (terza dose).

L'accesso ai locali è consentito anche ai soggetti in possesso di una certificazione verde COVID-19, rilasciata a seguito del completamento del ciclo vaccinale primario o dell'avvenuta guarigione, unitamente ad una certificazione che attesti l'esito negativo del test antigenico rapido o molecolare, eseguito non oltre le 48 ore precedenti l'accesso.

L'ingresso dei visitatori/familiari non soggetti al rilascio di Certificazione Verde COVID-19, soggetti con certificazione di esenzione alla vaccinazione, è subordinato alla esibizione di un referto negativo di tampone antigenico o molecolare effettuato non oltre le 48 ore precedenti l'accesso.

Le visite potranno essere sospese da parte del Responsabile Sanitario in caso il quadro epidemiologico possa cambiare o in presenza di ospiti positivi presenti in struttura.

Inoltre, le visite sono possibili nel rispetto delle seguenti condizioni:

- ✓ Le visite agli ospiti sono possibili solo su appuntamento.
- ✓ Le visite dureranno 60 minuti ciascuna e saranno possibili tutti i giorni dal lunedì alla domenica, salvo cambiamenti derivanti dall'andamento della epidemia.
- ✓ I visitatori dovranno presentarsi pochi minuti prima dell'orario della visita, evitando assembramenti al di fuori della struttura.
- ✓ All'ingresso i visitatori dovranno esibire la certificazione verde COVID-19, l'eventuale esito negativo del tampone, firmare il patto di condivisione, compilare il questionario di triage e sottoporsi alla misurazione della temperatura corporea che dovrà essere inferiore a 37.5°C.
- ✓ La visita si svolgerà in locali idonei e in presenza di personale della R.S.A. Il familiare/visitatore deve sempre effettuare l'igiene delle mani all'ingresso e all'uscita dalla struttura e indossare sempre e correttamente i dispositivi di protezione individuale in base al livello di rischio (almeno FFP2 o

## LA CARTA DEI SERVIZI

superiore, non forniti dalla struttura). Si ricorda inoltre il DIVIETO di somministrazione di cibi e bevande durante la visita.

- ✓ Non sono ammesse più di due persone per ospite e non potranno accedere bambini di età inferiore ai 6 anni.
- ✓ L'interazione con contatto fisico può avvenire esclusivamente tra familiare / visitatore in possesso della certificazione verde COVID-19.
- ✓ In presenza di specifiche condizioni psico-fisiche (es. paziente allettato e difficilmente trasferibile, etc.) può essere autorizzata la visita all'interno del nucleo di degenza che potrà essere effettuata da parte di un solo familiare/visitatore qualora nella medesima camera convivano altri ospiti. La visita deve comunque prevedere che il familiare/visitatore, durante il transito nel nucleo di degenza, accompagnato da un operatore, utilizzi i dispositivi di protezione individuale coerenti con il livello di rischio (almeno FFP2, guanti e camice monouso).
- ✓ La direzione della R.S.A. si riserva la facoltà, tramite operatore in turno, di controllare durante la visita che siano rispettate le condizioni di cui sopra.
- ✓ Al fine di conciliare le esigenze espresse dai visitatori con le regole di ingresso in struttura, la R.S.A. si impegna inoltre ad individuare, nell'assoluto rispetto della massima sicurezza per ospiti, lavoratori e visitatori e nell'ambito delle risorse strutturali e professionali disponibili, soluzioni personalizzate e temporanee per le visite agli ospiti.

Sono state definite inoltre regole per favorire la comunicazione tra gli ospiti e i familiari attraverso videochiamate, utilizzando strumenti messi a disposizione dalla RSA.

In qualsiasi ora del giorno è possibile telefonare o video chiamare sia per parlare con gli ospiti che per avere notizie di carattere sanitario riguardanti il suo benessere.

## LA CARTA DEI SERVIZI

### LA RETTA:

- Per l'anno 2022 la retta giornaliera è di € 60,00 per gli ospiti che occupano posti accreditati e contrattualizzati.
- Per i posti solo autorizzati la retta è di 65,00 € al giorno.
- Ogni anno, in tempo utile per la predisposizione e la presentazione della dichiarazione dei redditi, verrà rilasciata a tutti gli ospiti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997 n° 26316, attestante la composizione della retta relativa alle componenti sanitarie e non sanitarie.
- Per il pagamento della retta, nei casi previsti dalla legge, è possibile richiedere contributi pubblici. L'ufficio relazioni con il pubblico garantisce l'informazione al cittadino sulla possibilità di richiedere tali contributi.

### A QUESTE SOMME VENGO EROGATI I SEGUENTI SERVIZI:

- Piani di assistenza individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza medica;
- Servizio di riabilitazione fisica;
- Fornitura di farmaci e parafarmaci, di presidi per l'incontinenza;
- Igiene e cura della persona;
- Vitto e alloggio;
- Lavanderia;
- Servizio di animazione culturale;
- Assistenza religiosa;
- Portineria;
- Servizio di posta.

Gli ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente all'ufficio amministrativo. Sempre attraverso il personale dello stesso ufficio verrà recapitata agli ospiti la corrispondenza in arrivo.

Sono esclusi dalla retta:

- Servizio di parrucchiere relativamente a: tinta, permanente e taglio;
- Podologo;
- Trasporti assistiti;
- Gli eventuali interventi di Medici Specialisti, ad esempio il dentista.

Le prestazioni specialistiche e gli accertamenti diagnostici strumentali, a carico del Servizio Sanitario Nazionale, sono attivati dal Medico della R.S.A. in accordo con i familiari. Il trasporto presso gli ambulatori esterni è a carico dell'Ospite. È gradita la presenza dei familiari durante queste visite.

In caso di ricovero Ospedaliero dell'anziano presso gli ospedali di Varzi e Voghera, l'Ente garantisce il servizio



## LA CARTA DEI SERVIZI

di lavanderia, il rifornimento d'acqua e la visita da parte del personale della struttura per verificarne e supportarne lo stato psico-fisico.

### **OGGETTO DEL SERVIZIO**

---

La R.S.A. Villa delle Rose s'impegna ad assegnare all'ospite:

- Un posto letto in camera doppia (spostabile in qualsiasi momento per esigenze di servizio) fornendo le proprie prestazioni istituzionali (vitto, alloggio, ecc.) favorendo le relazioni degli ospiti fra loro e quelle con l'ambiente esterno e di provenienza, nel rispetto della personalità e della libertà dell'ospite.

Nella propria camera da letto l'ospite potrà:

- Arredare le pareti con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili, con l'assenso della direzione;
- Usare propri apparecchi radio e tv, purché non arrechi disturbo agli altri ospiti;
- Soggiornare liberamente nella stanza da letto, ad esclusione dei periodi destinati alla pulizia del locale;
- Arredare con mobili di proprietà la stanza, previo esame di essi dal punto di vista igienico e funzionale da parte della direzione, ed impegno di rimozione, alla cessazione del rapporto, da parte dell'ospite e dei propri familiari;
- Provvedersi alla biancheria da bagno necessaria;

L'ospite dovrà osservare l'ordine delle cose di sua proprietà, non tenere nella stanza da letto cibi e bevande che possano influire sull'igiene dell'ambiente, non tenere animali;

L'ospite dovrà altresì rispettare il riposo dei compagni di stanza, ponendo attenzione a non far rumore e a non parlare a voce alta durante le ore considerate di riposo.

L'ospite deve consentire al personale dell'Ente di provvedere alle pulizie e al riassetto della camera e relativi servizi igienici.

### LE PRESTAZIONI

---

#### **SERVIZIO MENSA:**

Il trattamento alimentare risponde per quantità e qualità alle esigenze dietetiche dell'età avanzata, e tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti e dei loro problemi sanitari. Il menù giornaliero è reso noto agli ospiti mediante affissione. Eventuali diete particolari saranno determinate dal medico. I pasti saranno consumati nella sala da pranzo; eccezioni saranno da concordare con la Direzione. Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00
- Pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.15 circa
- Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.15

Il menù è articolato in sette giorni, per ogni dei quali sono previsti piatti diversi. Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.

#### **SERVIZIO SANITARIO:**

Compete all'istituto l'obbligo di assicurare agli ospiti, con oneri interamente a suo carico, l'assistenza medica e farmaceutica di base, con la conseguente cancellazione dagli elenchi dei rispettivi medici di fiducia e l'adozione del codice relativo. Non sono a carico della R.S.A. Villa delle Rose le prestazioni di medicina specialistica (visite, diagnostica strumentale, assistenza protesica, ecc.). L'istituto ha altresì l'obbligo di fornire ai suoi ospiti anche gli ausili per incontinenza.

#### **SERVIZIO LAVANDERIA:**

La R.S.A. Villa delle Rose mette a disposizione dell'ospite un servizio di lavanderia in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Il cambio della biancheria personale avverrà due volte alla settimana, la biancheria da letto una volta alla settimana, salvo i casi particolari che richiedono una maggiore frequenza.

#### **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA:**

All'interno della struttura è presente un servizio di fisioterapia. Tale servizio è effettuato a tutti gli ospiti e sotto il controllo medico nella palestra della struttura nei giorni di lunedì - martedì - mercoledì – giovedì e venerdì.

#### **ATTIVITÀ RICREATIVE E OCCUPAZIONALI:**

L'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo libero in attività ricreative, culturali, occupazionali, spontaneamente scelte. L'istituto mette a disposizione dell'ospite un servizio di animazione con personale qualificato. Il dettaglio della giornata tipo è il seguente:

## LA CARTA DEI SERVIZI

### GIORNATA TIPO E ATTIVITA'.

Orario	Attività
Dalle 7.00 alle 9.30	Svegli e monitoraggio delle funzioni vitali (pressione, temperatura, glicemia, ecc.) ed eventuali visite mediche
Dalle 8.00 alle 9.00	Colazione
Dalle 9 alle 11 – 11.30	In funzione della stagione, se è possibile uscire: le ospiti sono accompagnate in giardino, sotto la supervisione di operatori. Se il clima non lo permette sono organizzate attività di svago all'interno, nei saloni di aggregazione (televisione, lettura di giornali, lavori manuali, giochi, ...)
Dalle 11.30 alle 12.15	Pranzo
Dalle 12.15 alle 14	Attività di svago (televisione, lettura di giornali, lavori manuali), possibilità di riposo pomeridiano, tempo a disposizione dell'ospite.
Dalle 14 alle 18.30	Fisioterapia o animazione, in funzione dei programmi stabiliti con gli specialisti
Dalle 18.30	Cena
Al termine	Possibilità di svago e tempo libero lasciato all'ospite per le proprie attività (televisione, lavori manuali, giochi a carte, ...) fino all'ora di riposo (libera)

### RAPPORTI CON I VARI SOGGETTI

---

#### **RAPPORTI CON L'AMBIENTE ESTERNO:**

#### **RAPPORTI FRA IL PERSONALE E GLI OSPITI:**

I rapporti tra il personale della Casa di Riposo e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione. È vietata qualunque diversità di trattamento fra gli ospiti, e così pure non sono ammessi mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte degli ospiti stessi o dei loro congiunti. Eventuali reclami inerenti ai servizi ed al personale addetto devono essere presentati direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

#### **RAPPORTI FRA GLI OSPITI:**

Ogni ospite ha diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservanza delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria. Gli ospiti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà. Gli ospiti dovranno osservare gli orari stabiliti dalla Direzione. Dovranno, altresì, osservare le regole di igiene comune e personale, comportarsi in ogni circostanza secondo le regole di buona educazione. Dovranno, inoltre, far buon uso di tutto ciò che la Casa di Riposo mette loro a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni; eventuali danni arrecati potranno essere addebitati.

## LA CARTA DEI SERVIZI

### LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

<b>LA PERSONA HA IL DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
<i>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.</i>	<i>Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone 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.</i>
<i>Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</i>	<i>Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione.</i>
<i>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.</i>	<i>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.</i>
<i>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	<i>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.</i>
<i>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</i>	<i>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.</i>
<i>Di vivere con chi desidera.</i>	<i>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</i>
<i>Di avere una vita di relazione.</i>	<i>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.</i>
<i>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</i>	<i>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.</i>
<i>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</i>	<i>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</i>
<i>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.</i>	<i>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.</i>



## COME SI ACCEDE AI SERVIZI

---

### INGRESSO

#### 1 - Condizione per l'accesso

La R.S.A. Villa delle Rose accoglie persone anziane di sesso femminile residenti in regione Lombardia e bisognose di cure sanitarie, in regime residenziale.

#### 2 - Modalità di ingresso

Le persone interessate possono richiedere informazioni all'Ufficio Relazione con il Pubblico.

I moduli per presentare la richiesta di ammissione possono essere scaricati dal sito internet: [www.rsavilladellerose.it](http://www.rsavilladellerose.it)

I criteri di ammissione sono stati modificati tenendo conto delle indicazioni della DGR 3226 e 3524 dando la precedenza alle situazioni di emergenza improcrastinabile (ad esempio: dimissioni ospedaliere, situazioni di persone senza rete familiare o sociale). A parità di queste condizioni la R.S.A. Villa delle Rose accorda la precedenza a:

Residenti nel comune di Ponte Nizza;

Residenti nel territorio della ATS di Pavia;

Data di presentazione della domanda di ammissione.

La raccolta anamnestica viene effettuata sulla base della documentazione disponibile ed eventuali contatti telefonici con i parenti. La visita medica prima dell'accesso in struttura, allo scopo di escludere condizioni di casi sospetti di COVID-19, verrà effettuata, prima della presa in carico, nell'ambulatorio sito al piano seminterrato della struttura in quanto raggiungibile senza entrare nei reparti dove soggiornano gli ospiti. Dopo ogni valutazione o visita di accesso alla RSA lo stesso ambulatorio verrà sanificato secondo le indicazioni contenute nella procedura PSAA.

Non sono in nessun caso accettate domande di ingresso sottoscritte direttamente da soggetti con deficit cognitivo medio/grave o domande nelle quali non sia specificato da chi sarà sostenuto l'impegno della retta.

Nei casi in cui la R.S.A. Villa delle Rose limiti, in qualunque modo e per qualsiasi motivo, l'accessibilità e/o la fruibilità di prestazioni e servizi ad un assistito o ad un potenziale ospite, l'ufficio Relazione con il Pubblico deve tempestivamente informare in modo chiaro l'assistito, il suo legale rappresentante e suoi familiari, della possibilità di avvalersi dell'intervento del difensore civico e di poter accedere all'ufficio di relazioni con il pubblico e a quello di pubblica tutela dell'ASL di Pavia.

Nel momento in cui si libera un posto letto, l'Ufficio Relazione con il Pubblico contatta i familiari per concordare e definire le modalità di ingresso dell'ospite. Durante questo colloquio vengono fornite le ultime informazioni necessarie per l'ingresso: il numero di corredo e il promemoria di ingresso, dove vengono indicati i documenti necessari e concordati il giorno e l'ora dell'ingresso. Prima dell'ingresso si può chiedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di prendere visione di copia del Contratto, regolamento interno e Carta dei Servizi.

## LA CARTA DEI SERVIZI

L'ufficio amministrativo, prima dell'ingresso di un nuovo ospite, informa il comune di residenza dello stesso dell'accesso in R.S.A., con apposito modulo e via Fax. Nel caso in cui l'accesso dell'ospite sia disposto d'urgenza lo informa dell'avvenuto inserimento.

### 3 - Accoglienza

La Coordinatrice infermieristica, sig./ra Rosella Lucchelli, insieme alla Referente di nucleo (generalmente un O.S.S.), accoglie l'ospite in Struttura, avendo cura di:

- presentare l'ospite ai residenti del nucleo;
- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare la collocazione dei vari servizi;
- comunicare l'orario visite parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

### 4 - Presa in carico

La Referente di nucleo accompagna l'ospite nella stanza assegnata, prende in consegna il corredo e lo segue nei primi momenti di permanenza e ambientazione in Struttura; raccoglie inoltre dai familiari le indicazioni necessarie per impostare fin da subito un'adeguata assistenza.

Nel momento in cui i familiari affidano l'ospite, il personale della R.S.A. si prende cura dello stesso, raccogliendo tutte le informazioni necessarie a definire meglio il suo quadro clinico e psicosociale.

Il Medico, assistito dall'infermiera professionale, visita l'ospite nella stanza, mette a punto la terapia farmacologia e, entro una settimana dall'ingresso, stabilisce con l'équipe multidisciplinare il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).

L'ospite e/o i suoi familiari sono chiamati a collaborare direttamente nella progettazione ed elaborazione del piano di assistenza individualizzato.

Qualora il parente o l'ospite non possa essere presente alla riunione per l'elaborazione del PAI, l'infermiera o il medico sono tenuti ad informarlo del contenuto del documento, facendogli visionare e sottoscrivere lo stesso.

In ogni caso è comunque fatto obbligo la sottoscrizione almeno annuale del piano di assistenza da parte dell'ospite e/o del suo parente.

Responsabile della sottoscrizione annuale del Piano di assistenza da parte dell'ospite o del suo care-giver è la sig.ra Rosella Lucchelli, responsabile infermieristico della struttura.

Entro trenta giorni dall'ingresso si procede ad una nuova valutazione dell'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il Piano Assistenziale Individualizzato e si definiscono i risultati di salute attesi per l'utente. I successivi aggiornamenti e/o riformulazioni dei Piani di assistenza individualizzata avranno una cadenza quadrimestrale e, comunque, ad ogni variazione delle condizioni psico-fisiche dell'ospite.



## LA CARTA DEI SERVIZI

La R.S.A. Villa delle Rose assicura la costante e puntuale informazione sulle condizioni degli ospiti e sulla assistenza ai familiari e/o ai caregiver, nel rispetto delle norme in materia di tutela della privacy.

L'ufficio amministrativo consegna all'ospite copia della Carta dei Servizi e lo informa sulla riscossione degli eventuali contributi sociali erogati dai Comuni.

Qualora il medico della struttura rinvenga la necessità di una protezione giuridica per il nuovo ospite, a causa della sua fragilità, l'ufficio amministrativo, nella persona del sig. Antonio Andreozzi, si attiva tempestivamente per informare il caregiver della necessità del ricorso per la nomina di un amministratore di sostegno o di un tutore e fornisce a quest'ultimo tutte le informazioni necessarie per l'espletamento di tale pratica.

### **DIMISSIONI**

Il Contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di 15 giorni per le dimissioni volontarie. Le Dimissioni sono previste in mattinata. Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare su istanza del Cliente, prima della data di scadenza.

Il Cliente, alla dimissione, riceve il certificato medico ed uno infermieristico di dimissione, i documenti personali originali eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti sanitari che lo riguardano. La R.S.A. Villa delle Rose non richiede alcun corrispettivo per le copie di tali documenti.

### **DECESSO**

Nel limite del possibile si cerca di avvisare per tempo i familiari in merito alle condizioni cliniche dell'ospite. Il decesso viene constatato dal Medico di turno durante la giornata o dal Medico reperibile durante la notte e i giorni festivi. La salma viene composta nella camera mortuaria.

È compito della famiglia decidere sulla scelta del servizio funebre; la R.S.A. mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

La R.S.A. Villa delle Rose nello svolgimento della propria attività assicura che la raccolta ed il trattamento dei dati personali e sensibili avvenga nel rispetto del regolamento UE 2016/679 e della normativa nazionale.

I dati relativi all'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della R.S.A. ai soli incaricati, dal titolare del trattamento, che necessitano di conoscerli, in relazione alle proprie mansioni, per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali e di cura.

Tutti gli incaricati sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite.

Titolare del trattamento dei dati è la sig.ra Lucchelli Rosella.



## LA CARTA DEI SERVIZI

### **CONSENSO INFORMATO**

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile al riguardo di cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A. Villa delle rose.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari verrà richiesto, all'Ospite e/o al Garante, da parte del Medico, il consenso scritto a procedere

### **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Il responsabile della qualità (sig. Antonio Andreozzi), entro il primo trimestre di ogni anno si occupa di predisporre e distribuire questionari di indagine per valutare la soddisfazione degli stake-holder.

In particolare vengono predisposti e distribuiti i questionari relativi alla soddisfazione percepita nell'anno precedente da parte di:

- Ospiti;
- Parenti e Caregiver;
- Dipendenti e collaboratori della struttura.

I risultati di tali indagini, indispensabili per verificare lo scostamento tra le aspettative degli stake-holder e i servizi offerti dalla struttura, vengono dapprima analizzati dal responsabile della qualità e successivamente, entro il secondo trimestre di ogni anno, viene indetta una riunione a cui partecipano i responsabili dei vari servizi. In tale riunione vengono quindi condivisi i risultati dei questionari e vengono successivamente proposte e discusse le possibili azioni di miglioramento da intraprendere durante l'anno. Il verbale che scaturisce dalla suddetta riunione viene affisso nella bacheca all'ingresso della struttura, in modo che tutti gli stake-holder, ospiti, parenti e caregiver, dipendenti e collaboratori, ne possano prenderne liberamente visione.

## LA CARTA DEI SERVIZI

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE ANNO 2021

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che ha ricevuto presso la nostra struttura ed il suo grado di soddisfazione al riguardo. Compilare il presente questionario rappresenta un'utile collaborazione per la tutela dei suoi diritti. La formulazione di un giudizio corretto è nel suo interesse, poiché in base ad esso si potrà migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle sue valutazioni il questionario non va firmato. E' necessario rispondere a tutte le domande.

Istruzioni: metta una crocetta sulla risposta che lei vuole dare.

- 1) *Come considera il rapporto umano con il personale infermieristico e di assistenza (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
  
- 2) *Come giudica la disponibilità dei medici ad informare lei e i suoi familiari circa le sue condizioni di salute?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
  
- 3) *Come giudica i suoi rapporti con gli altri ospiti della Rsa?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
  
- 4) *Come valuta il livello di cura dell'igiene personale?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
  
- 5) *Come valuta il livello di pulizia degli ambienti (camera, servizi igienici, cambio della biancheria)?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
  
- 6) *Come giudica l'adeguatezza dell'orario della sveglia e del sonno?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
  
- 7) *Come considera il grado di silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?*
  - eccellente
  - buono

## LA CARTA DEI SERVIZI

- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

- 8) *Come valuta gli orari concessi per la visita di parenti e amici?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 9) *Come valuta la disponibilità di servizi (parrucchiere, giornali, libri, televisione) all'interno della Rsa?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 10) *Come considera il grado di adeguatezza del letto, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti (troppo caldo o freddo, mancanza di areazione)?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 11) *Come giudica la qualità del vitto (orario dei pasti, quantità e qualità del cibo) ed il servizio di refezione?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 12) *Come giudica la possibilità di tenere nella sua stanza degli oggetti personali?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 13) *Come valuta le attività di animazione (giochi e lavori di gruppo, feste) all'interno della Rsa?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 14) *Come considera la possibilità di uscire dalla Rsa per brevi periodi (pranzo domenicale, fine settimana)?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 15) *In quale misura le cure ricevute in Rsa hanno migliorato la sua salute?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso



## LA CARTA DEI SERVIZI

- 16) *In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la sua autosufficienza (camminare, vestirsi, mangiare, toilette, fare il bagno)?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 17) *In quale misura le cure ricevute corrispondono alle sue aspettative?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 18) *Come giudica il suo livello attuale di autosufficienza (camminare, vestirsi, mangiare, toilette, fare il bagno)?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso

Quanti anni ha: \_\_\_\_\_

Quante visite di parenti o amici riceve ogni settimana: \_\_\_\_\_

## LA CARTA DEI SERVIZI

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PARENTE O CAREGIVER ANNO 2021

Gentile signora/e

la preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano il suo personale grado di soddisfazione circa l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che il suo parente ha ricevuto presso la nostra struttura ed il suo grado di soddisfazione al riguardo. Compilare il presente questionario rappresenta un'utile collaborazione per la tutela dei diritti degli anziani in R.S.A. La formulazione di un giudizio corretto è nel suo interesse, poiché in base ad esso si potrà migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle sue valutazioni il questionario non va firmato. E' necessario rispondere a tutte le domande.

Istruzioni: metta una crocetta sulla risposta che lei vuole dare.

- 1) *Come considera il rapporto umano con il personale infermieristico e di assistenza (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
  
- 2) *Come giudica la disponibilità dei medici ad informarla circa le condizioni di salute del suo parente?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
  
- 3) *Come giudica il livello di conoscenza del personale infermieristico e di assistenza delle difficoltà di comunicazione del suo parente?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
  
- 4) *Come giudica i rapporti del suo parente con gli altri ospiti della Rsa?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
  
- 5) *Come valuta il livello di cura dell'igiene personale (toilette, bagno, cambio della biancheria intima) da parte del personale?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
  
- 6) *Come valuta il livello di pulizia degli ambienti (camera, servizi igienici, cambio della biancheria)?*
  - eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso



## LA CARTA DEI SERVIZI

- 7) *Come giudica l'adeguatezza dell'orario della sveglia e del sonno?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 8) *Come valuta gli orari concessi per la visita di parenti e amici?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 9) *Come valuta la disponibilità di servizi (parrucchiere, giornali, libri, televisione) all'interno della Rsa?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 10) *Come considera il grado di adeguatezza del letto, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti (troppo caldo o freddo, mancanza di aerazione)?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 11) *Come giudica la qualità del vitto (orario dei pasti, quantità e qualità del cibo) ed il servizio di refezione?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 12) *Come giudica la possibilità del suo parente di tenere nella sua stanza degli oggetti personali?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 13) *Come valuta le attività di animazione (giochi e lavori di gruppo, feste) all'interno della Rsa?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente
  - molto scarso
- 14) *Come considera la possibilità per il suo parente di uscire dalla R.s.a. per brevi periodi (pranzo domenicale, fine settimana)?*
- eccellente
  - buono
  - sufficiente
  - insufficiente

## LA CARTA DEI SERVIZI

molto scarso

15) *In quale misura le cure ricevute in R.S.A. hanno migliorato la sua salute del suo parente?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

16) *In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la sua autosufficienza del suo parente (camminare, vestirsi, mangiare, toilette, fare il bagno)?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

17) *In quale misura le cure ricevute dal suo parente corrispondono alle sue aspettative?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

18) *Come giudica il suo livello attuale di autosufficienza del suo parente (camminare, vestirsi, mangiare, toilette, fare il bagno)?*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

Quanti anni ha il suo parente: \_\_\_\_\_

Quanti anni ha lei: \_\_\_\_\_

Grado di parentela: \_\_\_\_\_

Quante volte alla settimana visita il suo parente in RSA: \_\_\_\_\_

## LA CARTA DEI SERVIZI

La nostra Organizzazione applica un Sistema di Gestione Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2000 (VISION 2000). Per migliorare i rapporti con il personale siamo a proporvi il questionario seguente.

Questionario per il personale	Si No		specificare
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1. I turni di lavoro La soddisfano?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Le informazioni fornite per svolgere le attività di competenza sono adeguate?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. I colleghi l'aiutano in caso di necessità?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. I rapporti con i colleghi e la Direzione sono cordiali?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Le condizioni di lavoro sono soddisfacenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. La Direzione è disponibile per risolvere i problemi che possono verificarsi durante il lavoro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Il tipo di lavoro è stimolante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Le condizioni igieniche degli ambienti sono adeguate?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Gli spazi a disposizione sono sufficienti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Le procedure del Sistema di Gestione Qualità sono idonee?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Le procedure di lavoro sono state chiaramente diffuse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Le procedure di lavoro sono applicate con continuità?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Giudizio complessivo sulla struttura (da 1 a 10)			
Suggerimenti o reclami			



## RAPPORTO DI RECLAMO CLIENTE

### Rapporto di Reclamo Cliente

N°	Del
----	-----

#### Descrizione del reclamo

Cliente:	Ospite:
Anomalia rilevata:	
Personale coinvolto:	
Aspettative del Cliente:	
La risoluzione del reclamo deve essere comunicata ? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, a mezzo:	
Rilevato da:	RQ:

#### Causa del reclamo

AZIONE CORRETTIVA NON NECESSARIA		RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA		N°	Del
----------------------------------	--	-------------------------------	--	----	-----

#### Classificazione del reclamo

<input type="checkbox"/> Reclamo ingiustificato	<input type="checkbox"/> Reclamo giustificato
per il seguente motivo:	
DG:	RQ:



## La Carta dei Servizi

### *HACCP (SISTEMA DI ANALISI DEI RISCHI E CONTROLLO DEI PUNTI CRITICI SULLA PRODUZIONE ALIMENTARE)*

*La R.S.A. Villa delle Rose ha elaborato il piano di autocontrollo come previsto dal Decr. Lgs. N. 155/97 mettendo quindi in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.*

*Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.*



## La Carta dei Servizi

### ATTUAZIONE D. LGS. 81 DEL 2008

---

*La R.S.A. Villa delle Rose ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza.*

*A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.*



# La Carta dei Servizi

ALLEGATO B

## Dieta specifica

NORME GENERALI PER PZ  
DIABETICO

*Alimenti consentiti nella quantità ordinariamente desiderata senza obbligo di computo nella dieta:*

- Acque minerali;
- Caffè e tè non zuccherato;
- Carne;
- Insalate varie, verdure;
- Succo di limone, aceto, verdure per condimento (aglio, cipolla, sedano ecc.)
- Erbe aromatiche (basilico, origano, salvia, ecc.)
- Spezie, sottaceti, salsa verde.

*Sostituzioni:*

*Le patate e i legumi possono essere sostituiti al pane nella seguente misura:*

- g 50 di pane = g 40 di riso o pasta

*L'uso del vino o della birra è consentito solo se prescritto dal Medico Curante.*

*Alimenti vietati:*

- Zucchero, caramelle, cioccolato, creme e budini, dolci in genere (torte, paste ecc.), gelati.
- Frutta candita, frutta sciroppata, mostarda di frutta, melassa, frutta secca e oleosa (noci, nocciole, ecc.), castagne, frutta zuccherina (cachi, uva, fichi, ecc.).
- Bevande gassate artificiali (cola, aranciata, limonata, acqua tonica, ecc.)
- Vini dolci (moscato, ecc.), liquori (porto, vinsanto), liquori dolci.
- Formaggi: montasio, gouda, stagionato, mascarpone, pecorino stagionato.
- Insaccati: capocollo, coppa, mortadella, pancetta di maiale, prosciutto grasso, salumi salsiccia.
- Evitare le parti grasse e semigrasse di tutte le carni e del pollame.



## La Carta dei Servizi

### Dieta specifica

da 2000 calorie  
DIETA IPOPROTEICA PER  
NEFROPATICI

ALIMENTI	GRAMMI	VARIAZIONI
◆ <i>Primo pasto (ore 8)</i> <i>Thè o caffè (leggeri a piacere), zucchero</i>  <b>Marmellata o miele</b> <i>Fette biscottate aprotiche.</i>	 10 60 40	   1. <i>Pane o biscotti o torte confezionate con farina aprotica.</i>
◆ <i>Secondo Pasta (ore 12)</i> <i>Pasta aprotica</i>	40	1. <i>Riso aprotico in brodo di carne leggero o di verdure</i>
<i>Carne opp.</i>	100	
<i>Pesce</i>	130	
<i>Verdura (insalata)</i>	50	
<i>Fette biscottate aprotiche.</i>	50	
<i>Olio extravergine di oliva</i>	25	
<i>Frutta</i>	200	
◆ <i>Terza Cena (ore 18)</i> <i>Pasta aprotica</i>	40	1. <i>Riso aprotico in brodo di carne leggero o di verdura</i>
<i>Carne</i>	100	
<i>Pesce</i>	130	
<i>Verdura (insalata)</i>	50	
<i>Fette biscottate aprotiche.</i>	50	
<i>Olio extravergine di oliva</i>	25	
<i>Frutta</i>	200	
◆ <i>Terzo pasto (ore 18)</i> <i>Pasta aprotiche.</i>	40	1. <i>Riso aprotico</i>
<i>Uova n. 1 (solo due volte la settimana)</i>		1. <i>50 gr prosciutto cotto o crudo una volta la settimana.</i> 2. <i>80 gr di formaggio (mozzarella, ricotta o crescenza) solo una volta la sett.</i> 3. <i>120 gr piselli solo due volte la settimana</i>
<i>Insalata</i>	150	
<i>Fette biscottate aprotiche</i>	40	
<i>Olio extra vergine di oliva</i>	25	
<i>Frutta</i>	200	





## La Carta dei Servizi

### Dieta specifica

DIETA IPOPROTEICA  
NORME GENERALI

#### Alimenti vietati:

- *dadi per brodo, estratti di carne e vegetali, salse conservate, maionese, mostarda di senape, olive, alimenti conservati in salamoia sott'olio (tonno, sardine, sgombri, ecc.);*
- *pasta, riso, pane, fette biscottate, grissini, biscotti, polenta "comuni" (vanno utilizzati solamente i prodotti aproteici);*
- *legumi;*
- *salumi ed insaccati in genere (bresaola, coppa, mortadella, salame, speck);*
- *formaggi (caciotta, formaggini, gorgonzola, gruviera, bel paese, fontina, grana, taleggio).*
- *Frattaglie (fegato, cuore, rognone, cervella);*
- *Grassi di condimento di origine animale (burro, lardo, strutto, panna);*
- *Dolciumi confezionati con farina, uova, latte (budini, cioccolato, creme);*
- *Frutta secca (noci, nocciole, mandorle, noci di cocco);*
- *Superalcolici e bevande zuccherate gasate (coca, aranciata, gassosa, ecc.);*

#### Alimenti consentiti:

- *Pasta, riso, fette biscottate, pane, farina, biscotti, wafers aproteici;*
- *Carne fresca o congelata (cavallo, coniglio, faraona, manzo, maiale, pollo, tacchino e vitello scelto tra le parti più magre e meno venate);*
- *Pesce fresco o surgelato (cernia, dentice, merluzzo, nasello, ombrina, orata, polpo, sarde, seppie, sogliole e trote);*
- *Formaggi (mozzarella, crescenza e ricotta);*
- *Uova: è consentito un uovo due volte alla settimana;*
- *Salumi (prosciutto cotto, prosciutto crudo) solamente una volta alla settimana;*
- *Verdura (asparagi, carote, cavolfiori, catalogna, cipolle, biette, fagiolini, finocchi, lattuga, melanzane, peperoni, pomodori, ravanelli, verza, zucchine).*
- *Frutta (albicocche, ananas, arance, ciliegie, cocomero, fragole, mandarini, mele, melone, pere, pesche, pompelmo, susine, cachi, fichi, uva);*
- *Condimenti: per la cottura dei cibi è consigliato l'uso di olio extravergine di oliva oppure olio di semi di arachide, per il condimento a crudo si consiglia ancora l'olio extravergine di oliva oppure olio di mais; saltuariamente è possibile usare il burro e la panna da cucina. Si consiglia di usare un modico quantitativo di sale da cucinare per migliorare il carattere insipido delle vivande, possono essere utilizzate erbe aromatiche e spezie (pepe, peperoncino, basilico, origano, aglio, cipolla, ecc.); precise indicazioni sul quantitativo di sale da cucina da aggiungere alle vivande, verranno date dal Medico curante.*
- *Bevande: consentiti acqua minerale o oligominerale, tè, o caffè leggeri;*
- *Metodi di cottura: sono permessi tutti, ad eccezione della frittura, utilizzando il quantitativo d'olio consentito.*



# La Carta dei Servizi

## Dieta generica

- Apporto calorico %  
Grammi

Glicidi 50%  
208.4

Protidi 17%  
71.5

Lipidi 33%  
61.1

da 1700 calorie

ALIMENTI	GRAMMI	CALORIE	VARIAZIONI
♦ Primo pasto (ore 8) Pane  Latte	40 200	116 126	1. tè g. 200+g. 65 fette biscottate = 242 cal. 2. Mele o pere g. 200 + grissini g. 40 = 250 cal. 3. Yogurt 1 dose + grissini 25 g. = 250 cal. 4. Biscotti frollini 40 gr + g 200 latte
♦ Secondo pasto (ore 12) Pasta o riso Pane Vitello e manzo non grasso	40 50 150	146 146 227	1. pesce per es. trota g. 150 + formaggio crescenza g. 35 = 216 cal. 2. Pollo lesso g. 100 + formaggio emmenthal g. 30 = 214 cal. 3. Pollo arrosto g. 120 = 230 cal. 4. Prosciutto non grasso g. 50 + 1 uovo = 214 cal. 5. Prosciutto non grasso g. 80 = 224 cal.
Verdura	100	20	1. cetrioli, cipolle, crauti, finocchi, insalata riccia, lattuga, melanzane, sedano, fagiolini verdi, zucchine, pomodori, g. 100 = 20 cal. 2. Asparagi, carciofi, cavolfiore, rape, spinaci g. 50 = 25 cal.
Pere o mele	200	100	
Olio	20	180	
♦ Terzo pasto (ore 18) Pasta e riso Pane Formaggio fontina	40 50 50	147 146 164	1. Latte 200 gr. + biscotti frollini 30 gr  1. prosciutto non grasso g. 60 = 167 cal. 2. Prosciutto non grasso g. 30 + 1 uovo = 158 cal. 3. 1 uovo + formaggio mozzarella g. 40 = 168 cal. 4. Formaggio crescenza g. 60 = 155 cal. 5. Formaggio mozzarella g. 75 = 164 cal. 6. Vitello o manzo non grasso g. 110 = 187 cal.
Verdura	100	20	
Pere o mele	200	100	
Olio	10	90	
	<b>TOTALE</b>	<b>1727</b>	

N.B. g. 200 di vino sono uguali a circa 160 cal. – 50 g. di pane sono uguali a circa g. 40 di grissini o g. 40 di farina di granoturco g. 200 di birra sono uguali a circa 80 cal. – g. 40 di pane sono uguali a circa 150 g. di patate.  
Assolutamente sconsigliabili bevande dolci tipo: aranciate, limonate o similari.



# La Carta dei Servizi

## Dieta specifica

da 1400 calorie
-----------------

- Apporto calorico Grammi    Glicidi 51% 174,8    Protidi 17% 58,7    Lipidi 32% 49

ALIMENTI	GRAMMI	CALORIE	VARIAZIONI
♦ Primo pasto (ore 8) Latte Pane	200 25	126 73	1. Yogurt 1 dose (125 g.) + pane g. 40 = cal. 193 2. Succo d'arancia g. 200 + 1 uovo = cal. 186 3. Succo d'arancia g. 200 + g. 20 grissini = cal. 187 4. Mele o pere g. 200 + g. 25 grissini = cal. 192 5. Tè g. 200 + g. 50 biscotti frollini = cal. 188
♦ Secondo pasto (ore 12) Pasta o riso Pane	50 40	183 116	
Vitello o manzo non grasso	100	151	1. Pesce per es. trota g. 180 = cal. 152 2. Sogliola g. 180 = cal. 152 3. Prosciutto non grasso g. 55 = cal. 154 4. 1 uovo + formaggio crescenza g. 30 = cal. 151 5. Formaggio crescenza g. 65 = cal. 148
Verdure	100	20	1. Cetrioli, cipolle, crauti, finocchi, invidia, insalata riccia, lattuga, melanzane, sedano, fagiolini verdi, (cornetti) zucchini, pomodori, g. 100 = cal. 20 2. Asparagi, carciofi, cavolfiore, rape, spinaci, g. 100 = cal. 50
Pere o mele	100	50	1. Albicocche, arance, ciliegie, cocomero, mele, meloni, pere, mandarini, g. 100 = cal. 50 2. Cachi, fichi, pesche, susine, uva g. 100 = cal. 75
Burro Olio	10 5	77 45	
♦ Terzo pasto (ore 18) Pasta o riso Pane	40 50	147 146	1. Latte 200 gr + biscotti frollini 30 gr
Formaggio Fontina	40	130	1. Prosciutto non grasso g. 50 = cal. 140 2. Prosciutto non grasso g. 20 + 1 uovo = cal. 130 3. 1 uovo + formaggio mozzarella g. 25 = cal. 129 4. Formaggio fontina g. 40 = cal. 130 5. Formaggio crescenza g. 50 = cal. 128 6. Formaggio mozzarella g. 60 = cal. 130 7. Vitello o manzo non grasso g. 80 = cal. 121
Verdura	100	20	
Pere o mele	100	50	
Burro	5	38	
Olio	5	45	
	TOTALE	1417	

N.B. g. 200 di vino sono eguali a circa 160 cal. – g. 50 di pane sono eguali a circa g. 40 di grissini o g. 40 di farina di granoturco – g. 200 di birra sono eguali a circa 80 cal. – g. 40 di pane sono eguali a circa g. 150 di patate. Assolutamente sconsigliabili bevande dolci tipo: aranciate, limonate, o similari.



# La Carta dei Servizi

## Dieta specifica

Da 1300 calorie

- Apporto calorico %  
Grammi

Glicidi 53%  
169

Protidi 17%  
53.7

Lipidi 30%  
43.6

ALIMENTI	GRAMMI	CALORIE	VARIAZIONI
♦ Primo pasto (ore 8) Succo d'arancia	200	112	1. Mele o pere g. 220 = 110 cal. 2. Yogurt 100 g. + grissini g. 15 = 118 cal. 3. Latte g. 180 = 114 cal. 4. Tè g. 200 + biscotti frollini g. 30 = 112 cal.
♦ Secondo pasto (ore 12) Pasta o riso Pane Vitello o manzo Non grasso	50 40 120	183 116 181	1. Sogliola o trota g. 210 = 178 cal. 2. Pollo arrosto g. 90 = 180 cal. 3. Prosciutto non grasso g. 40 + 1 uovo = 178 cal. 4. Pollo lesso g. 100 + formaggio emmenthal g. 25 = 177 cal.
Verdura	100	20	1. Cetrioli, cipolle crauti, finocchi, indivia, insalata riccia, lattuga, melanzane, sedano, fagiolini verdi (cornetti), zucchine, pomodori, g. 100 = 20 cal. 2. Asparagi, carciofi, cavolfiore, rape, spinaci g. 50 = 25 cal.
Pere o mele	100	50	1. Albicocche, arance, ciliegie, cocomero, mele, meloni, pere, mandarini g. 100 = 50 cal. 2. Cachi, fichi, pesche, susine, uva g. 100 = 75 cal.
Burro	10	77	
Olio	5	45	
♦ Terzo pasto Pasta o riso Pane Formaggio Fontina	40 40 40	147 116 130	1. Latte 200 gr 1. Prosciutto non grasso g. 50 = 140 cal. 2. Prosciutto non grasso g. 20 + 1 uovo = 130 cal. 3. 1 uovo + formaggio mozzarella g. 25 = 129 cal. 4. Formaggio fontina g. 40 = 130 cal. 5. Formaggio crescenza g. 50 = 128 cal. 6. Formaggio mozzarella g. 60 = 130 cal. 7. Vitello o manzo non grasso g. 80 = 121 cal.
Verdura	100	20	
Pere o mele	100	50	
Burro	5	38	
Olio	5	45	
	TOTALE	1330	

N.B. g. 200 di vino sono uguali a circa 160 cal. – 50 g. di pane sono uguali a circa g. 40 di grissini o g. 40 di farina di granoturco g. 200 di birra sono uguali a circa 80 cal. – g. 40 di pane sono uguali a circa 150 g. di patate. Assolutamente sconsigliabili bevande dolci tipo: aranciate, limonate o similari.

## Ospiti

--	--	--	--	--



# La Carta dei Servizi

## Dieta specifica

Da 1000 calorie

- Apporto calorico  
Grammi

Glicidi 51%  
126.1

Protidi 21%  
51.1

Lipidi 28%  
31.8

ALIMENTI	GRAMMI	CALORIE	VARIAZIONI
◆ Primo Pasto (ore 8) Succo d'arancia	100	56	1. Yogurt g. 100 = cal. 62 2. Tè g. 200 + grissini g. 15 = cal. 56 3. Caffè g 100 + grissini g. 15 = cal. 56 4. Latte g. 100 = cal. 63
◆ Secondo pasto (ore 12) Pane	55	160	
Vitello o manzo non grasso	150	227	1. Sogliola g 150 + formaggio crescenza g 35 = cal. 216 2. Pollo lesso g. 100 + formaggio emmenthal g 30 = cal. 230 3. Pollo arrosto g 120 = cal. 230 4. Prosciutto non grasso g 50 + 1 uovo = cal. 214
Verdura	100	20	1. Cetrioli, cipolle, crauti, finocchi, invidia, insalata riccia, lattuga, melanzane, sedano, fagiolini verdi (cornetti), zucchine, pomodori, g 100 = cal. 20 2. Asparagi, carciofi, cavolfiore, rape, spinaci, g 100 = cal. 50
Pere o mele	100	50	1. Albicocche, arance, ciliegie, cocomero, mele, meloni, pere, mandarini, g 100=cal. 50 2. Cachi, fichi, pesche, susine, uva g 100 = cal. 75
Olio	5	45	
◆ Terzo pasto (ore 18) Pasta o riso	20	73	1. Latte 150 gr.
Pane	40	116	
Formaggio Fontina	40	130	1. Prosciutto non grasso g 50 =cal. 140 2. Prosciutto non grasso g 20 + 1 uovo = cal. 130 3. 1 uovo + formaggio mozzarella g 25 = cal. 129 4. Formaggio fontina g. 40 = cal. 130 5. Formaggio crescenza g 50 = cal. 128 6. Formaggio mozzarella g 60 = cal. 130 7. Vitello o manzo non grasso g 80 = cal. 121
Verdura	100	20	
Pere o mele	200	100	
Burro	5	38	
<b>TOTALE</b>		<b>1035</b>	

N.B. g 200 di vino sono uguali a circa 160 cal. – g 50 di pane sono uguali a circa g 40 di grissini o g 40 di farina di granoturco – g 200 di birra sono uguali a circa 80 cal. – g 40 di pane sono uguali a circa g 150 di patate. Assolutamente sconsigliabili bevande dolci tipo: aranciate, limonate o similari.



# La Carta dei Servizi

Da 2000 calorie  
PER EPATOPATICI

## Dieta specifica

ALIMENTI	VARIAZIONI
◆ Primo pasto (ore 8) Latte magro cc 100 + cc 50	Yogurt naturale magro gr. 125 n. 4 fette biscottate
◆ Secondo pasto (ore 12) Pasta di semola g 50 all'olio di oliva	Pasta di semola al pomodoro o in brodo di verdura Riso g 80
Carne magra g 80 (vitello, manzo, vitellone, coniglio, pollo, tacchino, cavallo)	Pesce g 100 (nasello, palombo, sogliola, rombo, spigola, dentice)
Verdura cruda o cotta g 200 (ad esclusione legumi, peperoni, asparagi, cavoli)	
Pane integrale g 100	
Frutta fresca ben matura o cotta (tutti i tipi) g 100	
◆ Terzo Pasto (ore 18) Pasta di semola come a pranzo	
Formaggi gr. 80 (stracchino, caciottina fresca mozzarella, fiordilatte, scamorza, taleggio, bel paese, fontina, gruviera)	Ricotta fresca g 130 Prosciutto crudo sgrassato dolce gr. 60 Un uovo alla coque o in camicia + prosciutto sgrassato dolce g 40
Pane integrale come a pranzo	
Verdura cotta come a pranzo	
Frutta cotta o cruda come a pranzo	

N.B. Fare uso a pranzo e a cena di un max 60 g. di olio extravergine di oliva; cotture da preferire: ai ferri, al forno, al vapore, al cartoccio; limitare l'uso del sale; abolire tutti gli alcolici.



# La Carta dei Servizi

## Dieta specifica

Da 2000 calorie

- Apporto calorico %

Glicidi 50%

Protidi 17%

Lipidi 33%

ALIMENTI	GRAMMI	CALORIE	VARIAZIONI
♦ Primo Pasto (ore 8) Pane Latte	40 200	116 126	1. Biscotti frollini 40 gr 1. thè gr 200 + gr 65 fette biscottate 2. thè gr 200 + biscotti frollini 50 gr 3. succhi di frutta gr 200 + grissini 35 gr
♦ Secondo pasto (ore 12) Pasta o riso Pane Vitello o manzo	70 50 150	255 146 227	1. Pizza al pomodoro 250 gr  1. Pesce: gr 150 + formaggio Crescenza gr 35 2. Pollo lesso gr 100 + formaggio emmenthal gr 30 3. Pollo arrosto gr 120 4. Prosciutto gr 80 5. Tonno gr 100 6. Tacchino gr 100
Verdura	100	20	
Frutta	200	100	
Olio di oliva	20	180	
♦ Terzo pasto (ore 18) Pasta o riso Pane	70 50	255 146	1. Latte 200 + biscotti frollini 40 gr
Formaggio Fontina	50	164	1. Prosciutto gr 60 2. Mortadella gr 50 3. Bresaola gr 60 4. Prosciutto gr 30 + 1 uovo 5. 1 uovo + mozzarella gr 40 6. Bel Paese gr 50 7. Crescenza gr 60 8. Mozzarella gr 75 9. Vitello o manzo gr 110
Verdura	100	20	
Frutta	200	100	
Olio di oliva	10	90	
	<b>TOTALE</b>	<b>1945</b>	



## La Carta dei Servizi

Menù

dal giorno

al giorno

<i>Giorno</i>	<i>Pranzo</i>	<i>Cena</i>
<i>Lunedì</i>		
<i>Martedì</i>		
<i>Mercoledì</i>		
<i>Giovedì</i>		
<i>Venerdì</i>		
<i>Sabato</i>		
<i>Domenica</i>		